

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Menurut *Hotel Proprietors Act*, 1956 dalam Sulastiyono (2011:5) hotel adalah suatu perusahaan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima.

Sedangkan menurut Sihite (2000:1) menyatakan bahwa: “hotel merupakan suatu bangunan untuk tempat bernaung atau penginapan bagi yang membutuhkan. Sudah barang tentu bahwa penginapan adalah tempat untuk beristirahat atau tempat untuk mendapatkan perlindungan sementara dari gangguan alam maupun lingkungan. Oleh sebab itu bangunan hotel yang di dalamnya terdiri atas kamar-kamar, harus terlindungi dari gangguan keamanan serta harus memiliki kenyamanan bagi yang menginap”.

B. Front Office Department

1. 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, *Front Office* merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan yaitu berada di *lobby* hotel.

Menurut Sihite (2000:8) *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 (*registration*) dan penunjukan kamar (*room assignment*).

2. Fungsi *Front Office Department*

Menurut Suwithi dan Boham (2008:5) fungsi *Front Office Department* adalah sebagai berikut :

a. *Front Desk Agent* (resepsionis)

Resepsionis adalah petugas yang melayani proses *check in* dan *check out* tamu, namun selain itu resepsionis juga memiliki tugas lain antara lain :

- 1) Menyambut setiap tamu hotel dengan ramah.
- 2) Menjawab telepon berkaitan dengan informasi hotel tersebut.
- 3) Memberi bantuan petunjuk akan lokasi tempat yang diminta kepada para tamu.
- 4) Memberikan informasi berkaitan dengan hotel kepada para tamu.
- 5) Mencatat daftar pengunjung hotel berkaitan dengan *check in* dan *check out*.
- 6) *Data entry* akan informasi tamu hotel.
- 7) Mencatat berbagai informasi yang diperlukan oleh hotel seperti *check in*, *check out*, reservasi dan pembayaran.
- 8) Menyortir surat-surat yang masuk ke hotel baik kertas maupun elektronik.

- 9) Memberikan citra hotel yang baik dan ramah serta profesional.
- 10) Memberikan bantuan kepada setiap tamu hotel bila diperlukan.
- 11) Mengamati dan melaporkan aktifitas tamu hotel yang mencurigakan bila diperlukan.
- 12) Bagi resepsionis *shift* malam, ada kemungkinan besar dituntut untuk mampu mengerjakan *night auditing*.

b. *Telephone Operator*

Tugas seorang *telephone operator* adalah menerima dan menjawab telepon hotel yang berasal dari tamu yang ingin melakukan reservasi lewat telepon. Tidak hanya telepon daritamu saja, melainkan dari telepon masuk, kemudian seorang *telephone operator* akan menghubungkan telepon masuk tersebut ke departemen yang akan dituju. Setiap malam tugas *telephone operator* ini adalah merangkum semua aktifitas dan biaya telepon yang masuk dan keluar serta melakukan *wake up call* kepada tamu yang telah memesan. Berikut ini adalah tugas dari *telephone operator* antara lain :

- 1) Menjawab telepon yang masuk, baik dari *internal* maupun *eksternal*, mentransfer langsung ke setiap extension yang dituju.
- 2) Melayani menyambungkan telepon baik tamu atau dari departemen.
- 3) Memeriksa tagihan telepon dan menyerahkannya langsung ke *FO Cashier*.
- 4) Menangani pelayanan "*incoming and outgoing*" *faxcimile*.

- 5) Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain
- 6) Mengetahui *lay out hotel* dan fasilitasnya.
- 7) Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *event Activities* dan fasilitas hotel.
- 8) Menjaga privasi tamu kamar hotel dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar.
- 9) Mencocokkan *print out* rekening telepon tamu dengan *FO Cashier* pada setiap akhir *shift*.
- 10) Menangani permintaan tamu kamar untuk memblokir *line* teleponnya (*incognito*).
- 11) Menangani pemutaran dan mengatur *cassette* atau radio.
- 12) Selalu menjaga standart "*telephone courtesy*".
- 13) Selalu tanggap dan cepat dalam memperbaiki keluhan-keluhan atas layanan telepon.

c. *Front Office Cashier*

Berikut ini tugas seorang *front office cashier* antara lain :

- 1) Menangani pembayaran tamu hotel.
- 2) Pelayanan tukar uang asing.
- 3) Penyusunan hasil rekapitulasi hasil penjualan hotel.
- 4) Menyiapkan peralatan/perlengkapan kerja, misalnya mesin kas register, formulir rekening tamu dan sebagainya.
- 5) Menyiapkan uang kontan yang diperlukan.

- 6) Menyiapkan harga jual yang berlaku saat ini.
- 7) Menyiapkan seluruh instruksi yang telah di terima, misalnya untuk penukaran uang asing, titipan barang berharga dan sebagainya.

d. *Night Audit*

Posisi *night audit* sebenarnya masih menjadi perdebatan karena posisi ini bisa menjadi bagian dari *accounting department* ataupun di *front office department*. Tugas seorang *night auditor* adalah memeriksa dan memverifikasi kesesuaian data yang bersumber dari *system computer front desk agent* dengan segala transaksi. Selain itu, *night auditor* juga menghitung *occupancy* bulanan hotel sehingga bisa dijadikan sebagai sumber data bagi Hotel Manager untuk membuat keputusan. Seorang *night auditor* ini bertugas di malam hari setelah *reception* melakukan *closing*.

e. *Bellboy* atau *Greeter*

Seorang *greeter* bertugas sebagai penyambut tamu ketika tamu tersebut masuk ke *lobby* hotel. Kemudian *greeter* ini mengarahkan tamu ke *reception* untuk melakukan proses *check in*. Biasanya tugas seorang *greeter* ini merangkap sebagai *bellboy* untuk mengantarkan barang-barang bawaan tamu dengan menggunakan *trolley*. Dan berikut adalah tugas seorang *bellboy* :

- 1) Menurunkan barang bawaan tamu dari mobil.
- 2) Membawakan barang bawaan tamu yang akan *check in*.
- 3) Mengantar barang bawaan tamu ke kamar sesuai nomer kamarnya.
- 4) Membantu barang bawaan tamu pada saat *check out*.

- 5) Menyimpan barang bawaan tamu dengan tanda khusus (*luggage tag*).

C. *Reservation Section*

1. Pengertian *Reservation Section*

Menurut Sihite (2000:61) menyatakan bahwa : “*reservation section* merupakan *section* pertama yang akan dihubungi tamu sebelum datang untuk menginap di hotel. Pemesanan kamar terlebih dahulu sebelum tamu menginap di hotel adalah sangat diperlukan agar tamu bisa (terjamin) mendapatkan kamar pada waktu tiba di hotel”.

Sedangkan menurut Sulastiyono (2010:18) menyatakan bahwa : “*reservation section* merupakan salah satu bagian yang cukup penting, untuk hotel yang laku atau kamar-kamarnya sering terjual dalam keadaan penuh, maka sebelum datang ke hotel bagian *reservation section* sangat perlu untuk mencegah agar tamu jangan sampai tidak mendapat kamar”.

2. Jenis-Jenis Reservasi

Menurut Bagyono (2008:31) jenis-jenis reservasi antara lain :

- a. *New Reservation*
- b. *Amended Reservation*
- c. *Cancelled Reservation*
- d. *Confirmed Reservation*
- e. *Individual Reservation*
- f. *Group Reservation*
- g. *Conference Reservation*

- h. *Guaranteed Reservation*, reservasi yang digaransi dengan :
 - 1) *Pre-payment*, yaitu membayar kamar secara lunas di awal.
 - 2) *Advance Deposit*, yaitu membayar sebagian harga kamar sebagai uang muka.
 - 3) *voucher*, yaitu kupon dari Agent Perjalanan.
- i. *Guarantee Letter*, yaitu surat jaminan dari perusahaan/pemerintah
- j. *Credit Card*

3. Media Reservasi

Menurut Sulastiyono (2010:18) media pemesanan kamar dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu dengan melalui

- a. Surat (*letter*)
- b. Telegram
- c. *Telex* (hanya dapat dilakukan apabila memiliki mesin *telex* saja)
- d. Pemesanan langsung (*direct reservation*), datang langsung ke meja untuk memesan kamar
- e. Telepon

D. Source of Booking

Menurut Sugiarto (2000:53) ada beberapa *source of booking* yang ada di hotel antara lain :

- a. *Company* (perusahaan)

Perusahaan yang dapat dijadikan sumber pemesanan kamar adalah perusahaan swasta, perusahaan asing, perusahaan gabungan, perusahaan Negara.

b. *Travel Agent*

Travel Agent memberikan pelayanan berupa informasi kepada para calon wisatawan yang akan melakukan perjalanan wisata. *Travel Agent* memiliki peranan penting sebagai *partner* sebuah hotel dalam usaha meningkatkan hunian kamar.

Travel Agent dilihat dari pangsa pasarnya dibagi menjadi dua, yaitu :

1) *Offline Travel Agent*

a) *Local Travel Agent*

Travel Agent yang berlokasi di daerah yang sama atau Negara yang sama dengan posisi hotel itu berasal.

b) *Overseas Travel Agent*

Travel Agent yang berlokasi di daerah yang terpisah lautan, Negara bahkan benua dengan posisi itu berasal.

2) *Online Travel Agent*

Online Travel Agent adalah salah satu jenis dari *travel Agent* yang melakukan kegiatannya melalui online. Jenis *travel agent* ini menyediakan layanan reservasi *online* merupakan sarana yang dibutuhkan seseorang dalam melakukan perjalanan. Tugas *Online Travel Agent* adalah menjadi perantara bagi perusahaan akomodasi dan maskapai penerbangan dalam promosi secara *online* dan meningkatkan kunjungan tamu. Secara umum, pihak hotel yang bekerjasama dengan *Online Travel Agent* melakukan pembayaran perbulan sesuai komisi.

c. *Airport Representative*

Karyawan hotel yang tugasnya di bandara udara ini dinamakan *Airport Representative (airport dispatcher)* yang bertugas melayani tamu yang sudah membuat pemesanan kamar untuk hotel maupun belum.

d. *Airline Agency* (perusahaan penerbangan)

Perusahaan penerbangan selain sebagai sarana transportasi juga sebagai *partner* dalam pengisian tingkat hunian kamar hotel. Para wisatawan tidak hanya membutuhkan sarana angkutan tapi juga sarana menginap di tempat tujuannya. Sehingga kadang tamu meminta pihak penerbangan untuk mencarikan tempat menginap.

e. *Government* (pemerintah)

Pemerintah juga merupakan sumber pendatang tamu, karena dari pemerintahan sangat sering melakukan perjalanan dinas dan memiliki sumber sangat banyak seperti BUMN, departemen-departemen dan pemerintah daerah.

f. *Free Individual Traveler (FIT)*

Perorangan adalah sumber pemesanan yang bersifat bebas, siapa saja dapat melakukan pemesanan. Pemesanan kamar dapat dilakukan melalui telepon, *e-mail* dan *whatsapp*.