

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hotel**

##### **1. Pengertian hotel**

Menurut Bagyono (2017:63) Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan, bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya.

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

Menurut Bagyono (2017:73) Hotel dapat diklasifikasikan menjadi 8 kategori yaitu :

- a. Berdasarkan luas dan jumlah kamar
  1. Hotel kecil (*small hotel*), adalah hotel yang memiliki memiliki lebih dari 25 atau kurang dari 100 kamar.
  2. Hotel menengah (*above average hotel*), ialah hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
  3. Hotel besar (*large hotel*), yaitu hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.
- b. Jenis tamu yang menginap
  1. Hotel keluarga (*family hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk keluarga .
  2. Hotel bisnis (*bisnis hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk para usahawan.

3. Hotel wisata (*tourist hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk para wisatawan.
  4. Hotel transit (*transit hotel*), adalah hotel yang dirancang khusus orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan
  5. Hotel perawatan (*cure hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang sedang menginginkan penyembuhan dari suatu penyakit atau meningkatkan kesehatannya.
  6. Hotel konvensi (*convention hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk keperluan orang-orang yang menyelenggarakan konvensi.
- c. Lama tamu menginap
1. *Transiet* hotel, yaitu hotel dimana para tamunnya menginap hanya untuk satu atau dua malam.
  2. *Semi-residental* hotel, yaitu hotel yang dimana para tamunnya lebih dari 12 malam sampai satu minggu.
  3. *Residental* hotel, yaitu hotel dimana para tamunnya menginap untuk jangka waktu lama, lebih satu minggu.
- d. Lokasi
1. *Mountain* hotel, adalah hotel yang terletak di daerah pegunungan.
  2. *Beach* hotel, adalah hotel yang terletak di tepi pantai.
  3. *City* hotel, adalah hotel yang berlokasi di perkotaan.
  4. *Highway* hotel, adalah hotel yang terletak di tepi jalan bebas hambatan dan biasanya diantara dua kota.
  5. *Airport* hotel, adalah hotel yang terletak tidak jauh dari *airport*.

6. *Resort* hotel, adalah hotel yang berlokasi dikawasa wisata.
- e. Lamanya buka dalam setahun
1. *Sesonal* hotel, adalah hotel yang hanya buka pada waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan).
  2. *Year-round* hotel, adalah hotel yang buka sepanjang tahun.
- f. Berdasarkan tarif kamar
1. *Economy class* hotel, ialah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar relatif murah).
  2. *First class* hotel, yaitu hotel dengan tarif kamar mahal.
  3. *Deluxe/Luxury* hotel, yaitu hotel yang memiliki harga kamar sangat mahal.
- g. Menurut bintang (*star*)

Hotel dapat di klasifikasikan berdasarkan bintang, yaitu :

1. Hotel bintang satu (\*): Jumlah kamar standar, minimal 15 kamar kamar mandi di dalam luas kamar standar, minimum 20 m<sup>2</sup>.
2. Hotel bintang dua (\*\*): Jumlah kamar standar, minimal 20 kamar kamar suite, minimum 1 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar, minimum 22 m<sup>2</sup> , luas kamar suite, minimum 44 m<sup>2</sup>.
3. Hotel bintang tiga (\*\*\*) : Jumlah kamar standar, minimal 30 kamar, kamar suite, minimum 2 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar, minimum 24 m<sup>2</sup> , luas kamar suite, minimum 48 m<sup>2</sup>.

4. Hotel bintang empat (\*\*\*\*): Jumlah kamar standar, minimal 50 kamar, kamar suite, minimum 3 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar, minimum 24 m<sup>2</sup> , luas kamar suite, minimum 48 m<sup>2</sup>.
  5. Hotel bintang lima (\*\*\*\*\*): Jumlah kamar standar, minimal 100 kamar, kamar suite, minimum 4 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar, minimum 26 m<sup>2</sup> , luas kamar suite, minimum 52 m<sup>2</sup>.
- h. Unsur atau komponen harga kamar (*Type of Plan*)
1. *European Plan Hotel (EP)*, ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar hanya untuk kamar saja.
  2. *Continental Plan Hotel (CP)*, ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk makan pagi.
  3. *Modified American Plan Hotel (MAP)*, ialah hotel yang menetapkan bahwa kamar termasuk dua kali makanan (makan pagi, siang atau malam).
  4. *Full American Plan (FAP)*, yaitu harga kamar termasuk tiga kali makan.

## **B. Front Office Department**

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

Menurut Bagyono (2006:21) *Front Office* berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah Kantor Depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen dihotel 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.

## 2. Fungsi *Front Office Department*

Menurut Sugiarto (1998:5) fungsi dan peranan *Front Office Department* yaitu :

1. Menjual kamar akomodasi hotel.
2. Menyambut dan mendaftarkan tamu yang akan *check in*.
3. Melayani pemesanan kamar.
4. Memantau perkembangan situasi kamar (*room status*) secara akurat.
5. Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu (*guest bill*).
6. Menangani semua surat yang masuk ke dan keluar hotel.
7. Menangani fasilitas komunikasi.
8. Melayani dan memberikan informasi serta permintaan-permintaan pelayanan lainnya.
9. Melayani, menampung, menyediakan keluhan tamu.
10. Melayani penitipan barang-barang tamu.
11. Melakukan kerjasama yang baik dengan departemen lain.

### C. *Bellboy*

#### 1. Pengertian *Concierge*

Menurut Prakoso (2017:105), *concierge* adalah petugas hotel yang bertanggung jawab atas penanganan dan penyimpanan barang-barang bawaan tamu.

## 2. Pengertian *Bellboy*

Menurut Bagyono (1997:7), *bellboy* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menangani barang-barang bawaan tamu dan memberikan pelayanan pada saat tamu melakukan *check-in*, *check-out* atau *room change*.

Menurut Prakoso (2017:109) *bellboy* adalah peugas pelayanan barang dikantor depan yang mengurus barang bawaan tamu serta tugas lainnya pada saat tamu *check-in*, *check-out* atau *room change*.

## 3. Tugas dan tanggung jawab *bellboy*

Menurut Sugiarto (1998:48) tugas dan tanggung jawab *bellboy* yaitu :

- a. Membawakan tas-tas tamu dengan efisien dan cepat ke dan dari kamar.
- b. Menyimpan koper/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 relations officer* yang mengantarkan tamu ke kamar.
- d. Memasukan 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.
- g. Memindahkan barang-barang tamu bila tamu pindah kamar.

#### 4. Peralatan dan formulir-formulir yang digunakan *Bellboy*.

Menurut Prakoso (2017:109) adapun peralatan dan formulir yang digunakan *bellboy* pada saat oprasional melayani tamu yaitu :

##### a. Peralatan.

- *Cocierge counter* atau *belldesk*.
- *Trolley* atau kereta dorong.
- Alat tulis menulis.
- Pengeras suara, fungsinya untuk "*car call*".

##### b. Formulir-formulir.

- *Lugagge tag*.
- *Bellboy errand card*.
- *Bellboy control sheet*.
- *Bell storage*.
- *Daily newspaper list*.