

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hotel

1. Pengertian Hotel

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

2. Klasifikasi Hotel

a. Berdasarkan kelas

Hotel Berdasarkan Kelas Menurut Sugiarto dan Sulatiningrum (1998:10) klasifikasi Hotel berada dalam klasifikasi bintang 1 sampai bintang 5. Kualitas yang dimiliki oleh Hotel tersebut berdasarkan kepada banyaknya bintang yang dimiliki oleh Hotel tersebut. Pembagian klasifikasi Hotel berdasarkan kelas dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1)Klasifikasi Hotel berbintang satu (*)
- 2)Klasifikasi Hotel berbintang dua (**)
- 3)Klasifikasi Hotel berbintang tiga (***)
- 4)Klasifikasi Hotel berbintang empat (****)
- 5)Klasifikasi Hotel berbintang lima (*****)

Pembagian klasifikasi Hotel berdasarkan kelas sebagaimana tersebut diatas harus memenuhi syarat kriteria Hotel

Tentang Standart Usaha Hotel.

b. Berdasarkan ukuran

Menurut Bagyono (2007:41) klasifikasi Hotel berdasarkan kepada ukuran yang ditentukan oleh jumlah kamar yang dimiliki Hotel tersebut. Ukuran Hotel dapat dibedakan menjadi 3, yaitu:

- 1) *Small Hotel*, total kamar antara kurang dari 25 kamar *Small Hotel* adalah Hotel kecil dengan jumlah kamar antara kurang dari 25 kamar.
- 2) *Average Hotel*, total kamar antara 25-100 kamar *Average Hotel* adalah Hotel ukuran sedang dengan jumlah kamar antara 25–100 kamar.
- 3) *Above average Hotel*, total kamar 100–300 kamar *Above average Hotel* adalah Hotel dengan jumlah kamar 100–300 kamar.
- 4) *Large Hotel*, total kamar lebih dari 300 kamar *Large Hotel* adalah Hotel dengan jumlah kamar lebih dari 300 kamar.

B. *Front office Department*

1. Pengertian *Front Office Department*

Menurut Agusnawar (2002:1) *Front office* merupakan salah satu *department* atau *section* yang memberikan pelayanannya langsung kepada tamu, dari awal saat tamu akan memesan kamar sampai dengan kedatangan, tinggal dan meninggalkan hotel. Kelancaran operasional *Front office department* sangat berpengaruh terhadap hotel, karena dalam hubungannya dengan tamu, *Front office* sebagai jembatan dengan *department* di dalam hotel.

2. Bagian-bagian *Front Office Department*

Menurut Sulastiyono (2001:63) dalam sebuah hotel *department Front office* memiliki bagian dan tanggung jawab sendiri antarara lain:

a. *Front Desk Agent* (Resepsionis)

Resepsionis adalah petugas yang melayani proses *check in* dan *check out* tamu, tugas utamanya adalah Mencatat daftar pengunjung Hotel berkaitan dengan *check in* dan *check out*.

b. *Telephone Operator*

Tugas seorang *telephone operator* adalah menerima dan menjawab telepon Hotel yang berasal dari tamu yang ingin melakukan resevasi lewat telepon. Tidak hanya telepon dari tamu saja, melainkan dari semua telepon masuk, kemudian seorang *telephone operator* akan menghubungkan telepon masuk tersebut ke *department* 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.

c. *Cashier*

Tugas seorang *Cashier* adalah mengani pembayaran tamu hotel

d. *Night Auditor*

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.

e. *Bellboy/Bellman (Concierge)*

Bellboy merupakan petugas yang bertugas dibagian informasi, penanganan barang, penyambutan di gerbang hotel, pencarian tamu di hotel, sampai dengan ke masalah penjemputan dan pengantaran.

C. *Concierge*

1. Pengertian *concierge*

Menurut Bagyono (1997:7), *Concierge* adalah seseorang yang bertugas menangani barang-barang bawaan tamu dan memberikan pelayanan pada saat tamu *check-in*, *check-out* atau *room change*.

Sedangkan menurut Soenarno (2006 : 87), *concierge* merupakan petugas yang bertugas dibagian informasi, penanganan barang, penyambutan tamu di gerbang hotel, pencarian tamu di hotel, sampai dengan ke masalah penjemputan dan pengantaran. *Concierge* berada dalam *Front office* department, posisi *concierge* memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap barang bawaan tamu serta memberikan pelayanan kepada tamu dimulai dari kedatangan tamu ke hotel hingga keberangkatan tamu dari hotel.

2. Tugas dan Tanggung Jawab *Concierge*

Concierge Menurut Soenarno (2006 : 87), secara umum tugas dan tanggung jawab *concierge* section ini meliputi :

- a. Menangani semua barang bawaan tamu, baik ketika datang, saat pindah kamar maupun saat meninggalkan hotel
- b. Memberikan pelayanan untuk menyampaikan surat atau pesan yang diperlukan
- c. Menangani penitipan barang bawaan tamu, baik diluar maupun di dalam
- d. Menangani penjemputan dan pengantaran tamu jika diperlukan
- e. Sebagai pusat informasi internal maupun eksternal pihak hotel

D. Barang-barang bawaan tamu

Menurut Soenarno (2006 : 87) Macam-Macam Barang Bawaan Tamu

- *Trunk* - A *trunk* adalah sebuah tas atau koper besar untuk membawa pakaian dan perlengkapan lain seperti perlengkapan film dan lainnya.
- *Suit Case* - *Suitcase* biasanya digunakan saat perjalanan untuk membawa pakaian. Tas ini sering dikenal dengan koper pakaian. Bentuknya ada dua. *Hard suitcases* terbuat dari metal atau plastic. Dan *soft suitcases* terbuat dari kulit, kain atau kain kanvas.
- *Hand Bag (Satchel)* - Sebuah jenis tas yang terbuat dari bahan yang lembut (*soft material*) seperti kulit, plastik, kain, atau kanvas yang diberi lapisan didalamnya yang mana biasanya tas ini dibawa dengan cara menenteng. Tas ini biasanya untuk membawa barang-barang yang sifatnya

ringan dan sering diperlukan dalam perjalanan (majalah, buku, minyak angin, sisir, handuk, peralatan mandi dan sebagainya)

- *Brief Case* - Bentuknya hampir sama dengan *hand bag* namun biasanya dipakai oleh laki-laki. Tas tangan ini biasanya digunakan oleh para *Businessman* untuk membawa dokumen, tiket, telephone seluler, surat-surat penting, uang)
- *Cosmetic Case (Beauty Case, Vanity Case)* - Tas untuk menyimpan berbagai peralatan kosmetika. Tas ini biasanya dibawa oleh wanita selama dalam perjalanan.
- *Hat Box* - Tas untuk menyimpan atau membawa topi. Biasanya bentuknya menyerupai topi yang dibawa.
- *Haversack* - Tas kanvas untuk membawa pakaian dan atau makanan. Tas ini biasanya dikenal dengan tas tentara.
- *Val-Pak (Val Case)* - *Val case* adalah sejenis tas pakaian yang dapat dilipat, biasanya tas ini dapat digantungkan.
- *Traveling Bag (Shoulder-Bag)* - *Traveling bag* adalah tas kecil atau sering disebut tas pundak, biasanya digunakan oleh para pendaki gunung atau anak sekolah. Cara membawanya dengan menggantungkannya dipundak (*shoulder*).
- *Garment Bag (Valet bag, Suit bag)* - *Garment bag* biasanya terbuat dari kulit, kain atau plastik. Tas ini biasanya untuk membawa baju jas, jaket, celana dsb dan bisa digantung di *hanger*.
- *Golf Case* - Tas untuk membawa perlengkapan olah raga golf

- *Camera Case* - Tas untuk membawa perlengkapan foto seperti camera body, lensa, *flashes*.

E. Penanganan barang bawaan tamu

1. Menurut Suwithi (2008;162)

Adapun teknik penanganan barang bawaan tamu yaitu:

- Lifting* adalah teknik mengangkat barang tamu. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam mengangkat barang bawaan tamu dengan mengenali atau memeriksa tanda yang ada pada barang.
- Stacking* adalah teknik meletakkan atau menumpuk barang dengan cara yang benar dan tepat untuk menghindari kerusakan atau keretakan pada barang.
- Placing the hard bag under the soft one*. Menumpuk dan meletakkan tas/ barang yang paling keras dibagian bawah.
- The thick bag under the thin one*. Menumpuk dan meletakkan tas/ barang yang paling tebal dibagian bawah
- The big bag under the small one*. Menumpuk dan meletakkan tas/ barang yang paling besar dibagian bawah

2. Menurut Bagyono (2008:70)

Adapun teknik menangani barang bawaan tamu, yaitu:

a. Mengangkat barang

- Ketika mengangkat barang bawaan tamu, *concierge* harus membaca tanda-tanda yang terdapat barang tersebut.
- Jangan mengangkat barang melebihi kemampuan tenaga anda

- Coba terlebih dahulu untuk mengangkat perlahan sebelum benar-benar mengangkatnya.
- Posisikan badan anda dengan benar sebelum mengangkat barang.

b. Menumpuk barang (*stacking*)

- Tumpuk letakkan barang yang besar dibawah barang yang kecil
- Tumpuk/letakkan barang yang ringan diatas barang yang berat
- Tumpuk/letakkan barang yang tipis di atas barang yang tebal

c. Membawa barang menggunakan *trolley*

- Barang yang dibawa pada *trolley* tidak boleh *overload*
- Trolley dijalankan dengan cara didorong bukan ditarik
- Tinggi barang pada *trolley* tidak boleh menghalangi pandangan kedepan
- Tidak boleh mendorong *trolley* terlalu cepat