

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Hotel

Dalam melakukan perjalanan wisata, tempat penginapan atau hotel merupakan hal yang utama, terutama apabila wisatawan melakukan perjalanan wisata yang cukup lama. Menurut Webster, hotel adalah suatu bangunan atau suatu lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makan dan minum serta pelayanan lainnya untuk umum. Pelayanan lain yang dimaksud adalah fasilitas jasa dalam melayani tamu baik yang menginap maupun tidak menginap.

##### 2.1.1 Klasifikasi Hotel

Hotel berdasarkan klasifikasi dimulai dari hotel berbintang satu hingga bintang 5. Jenis-jenis hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan *plan*, jumlah kamar, lokasi serta jenis tamu yang menginap. Pengklasifikasian hotel berfungsi agar mempermudah wisatawan untuk menyeleksi jenis hotel yang akan mereka pilih sebagai tempat menginap, yang memenuhi kriteria-kriteria dari mereka. Klasifikasi hotel sudah tercantum dalam peraturan pemerintah, yaitu SK: Kep-22/U/VI/78 oleh Dirjen Pariwisata, yang dapat ditinjau dengan factor-faktor sebagai berikut :

##### 1) Hotel Berdasarkan Kelas

Sebuah hotel, dapat dibagi kedalam kelasnya masing-masing berdasarkan kriteria yang telah dipenuhi. Kriteria tersebut antara lain adalah jumlah minimum kamar, luas kamar, fasilitas dan aspek-aspek penting lainnya. Hotel berdasarkan kelas dapat dibagi menjadi 5, yaitu :

##### a) Hotel Bintang Satu (\*)

Hotel berbintang satu memiliki jumlah minimum 15 kamar, kamar mandi didalam serta luas kamar minimum  $20m^2$ .

##### b) Hotel Bintang Dua (\*\*)

Hotel berbintang dua pada umumnya harus memiliki minimum kamar standar sebanyak 20 kamar, minimum 1 kamar *suite*, kamar mandi didalam serta luas kamar standar minimum  $22m^2$  dan kamar *suite*  $44m^2$ .

c) Hotel Bintang Tiga (\*\*\*)

Hotel berbintang tiga adalah hotel yang umumnya digemari oleh tamu, dikarenakan fasilitas yang disediakan memadai dan harganya masih dalam jangkauan. Hotel ini harus memiliki jumlah minimum kamar standar sebanyak 30 kamar, 2 kamar *suite*, kamar mandi didalam, serta memiliki luas kamar standar  $24m^2$  dan kamar *suite*  $48m^2$ .

d) Hotel Bintang Empat (\*\*\*\*)

Kriteria hotel berbintang 4 antara lain yaitu memiliki jumlah kamar standar minimum 50 kamar, 3 kamar *suite*, kamar mandi didalam dan luas kamar standar sebesar  $24m^2$  dan kamar *suite*  $48m^2$ .

e) Hotel Bintang Lima (\*\*\*\*\*)

Hotel berbintang lima merupakan kelas tertinggi dengan kriteria harus memiliki jumlah kamar standar minimum 100 kamar, minimum 4 kamar *suite*, kamar mandi didalam dan luas kamar standar minimum  $26m^2$  dan luas kamar *suite*  $52m^2$ .

### 2.1.2 Departemen Di Hotel

Kegiatan operasional sebuah hotel didukung dengan departemen-departemen yang bertugas dan bertanggung jawab sesuai dengan *job description* masing-masing. Hubungan antara satu departemen dengan yang lain pun harus mampu bekerja sama demi memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Departemen-departemen yang ada didalam suatu hotel adalah sebagai berikut :

1. *Front Office Department*

Departemen ini berfungsi sebagai kantor depan sebuah hotel dan merupakan penjual kamar hotel. Selain menjual kamar hotel, departemen ini memiliki fungsi sebagai pusat informasi bagi para tamu.

2. *Marketing Department*

Tugas dari departemen ini adalah memasarkan serta mempromosikan kamar ke wisatawan-wisatawan yang memiliki potensi untuk menginap.

3. *Housekeeping Department*

Departemen ini bertugas untuk menjaga kebersihan hotel, baik dalam fasilitas-fasilitas serta kamar yang akan dijual ke tamu.

#### 4. *Personel Department*

Departemen ini biasanya disebut sebagai *Human Resource Department* (HRD), dengan tugas mengayomi serta mengobservasi kinerja setiap karyawan yang bekerja di hotel tersebut.

#### 5. *Food and Beverage Department*

Departemen ini berfungsi dalam menyiapkan makanan untuk tamu, dari sarapan, makanan untuk *event* maupun *in room dining*.

#### 6. *Finance Department*

Bertugas untuk mengelola keuangan dari hotel, baik dari pengeluaran hingga pemasukan yang didapat oleh hotel. Departemen ini juga bertugas dalam penggajian karyawan hotel.

#### 7. *Engineering Department*

Departemen ini bertugas serta bertanggung jawab dalam perawatan serta pemeliharaan segala apek mesin didalam hotel.

#### 8. *Security Department*

Memiliki tugas dalam mengatur serta menjaga keamanan dan kenyamanan dari tamu hotel yang menginap. (Yayuk Sri Perwani, 2001)

### **2.2 Front Office Department**

Departemen ini merupakan departemen yang utama dalam sebuah hotel, departemen ini merupakan penggerak operasional hotel setiap harinya. *Front office* juga merupakan letak kesan pertama atau *first impression* dari para tamu untuk sebuah hotel. *Front office* sebagai jantung dari hotel, berfungsi untuk melayani tamu dari proses awal *check-in* hingga tamu akan meninggalkan hotel.

*Front office* berhubungan langsung dengan tamu, maka keramah tamahan dari setiap karyawan sangat diutamakan di departemen ini. *Front office* atau kantor depan merupakan departemen yang cukup krusial dalam sebuah operasional hotel.

*Front office* merupakan departemen yang langsung berhadapan dan memberikan pelayanan kepada tamu. Dimulai dari tamu melakukan reservasi, melakukan *check-in* hingga tamu tersebut meninggalkan hotel atau *check-out*. (Agusnawar. Amd.Par, 2002:1)

### 2.2.1 Fungsi Front Office

*Front Office* memiliki beberapa fungsi penting dalam penyelenggaraan hotel secara menyeluruh. Fungsi tersebut meliputi :

- a. Menjual kamar, menjalankan proses *check-in* dan *check-out*
- b. Memberikan informasi dalam hotel ataupun diluar hotel yang sesuai dan akurat
- c. Mengkoordinasi kebutuhan tamu dengan departemen lainnya
- d. Mencatat dan menyelesaikan pembayaran tamu (*Guest Bill*) pada saat *check-out*
- e. Menangani telepon dan *e-mail* (Bagyono, 2006:22)

### 2.2.2 Reception

Menurut J.Martin (1991:45) *Receptionist* adalah orang yang bekerja di kantor depan yang melayani tamu mulai dari datang (*check-in*) sampai dengan pulang (*check-out*) dan melakukan registrasi baik dengan sistem maupun manual dan merupakan sumber informasi utama bagi tamu. *Reception* adalah petugas utama yang berhadapan langsung dengan tamu ketika tamu tiba di hotel, sehingga kesan pertama yang baik diacukan kepada *reception*. Selain membantu proses *check-in* dan *check-out*, *reception* juga bertugas untuk menyelesaikan semua *bill* tamu yang ada pada saat *check-out*, serta memastikan tamu memiliki kesan yang baik sebelum meninggalkan hotel.