

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerja Praktek (*On The Job Training*)

On the job training mencakup segala usaha untuk meningkatkan kinerja pekerjaannya di tempat kerja yang sebenarnya (Panggabean, 2004:36). Sebagai contoh adalah metode *understudy* yang artinya sambil belajar atau *coaching* yaitu membimbing. *On the job training* adalah jenis pelatihan, dimana seseorang mempelajari pekerjaan dengan melaksanakannya secara aktual dalam pekerjaannya (Swasto, 2011:67).

Dari defenisi yang telah disebut, dapat disimpulkan bahwa kerja praktek adalah sebuah pekerjaan yang dilakukan sambil dilatih untuk mencapai sebuah prestasi. *On the job training* ini wajib yang diikuti para mahasiswa/mahasiswi pada semester lima, jurusan Pariwisata di Universitas Internasional Batam. Kegiatan ini ditujukan untuk membantu meningkatkan keterampilan para mahasiswa/mahasiswi untuk melaksanakan tugas yang ditantang dan meningkatkan keterampilannya di masa depan serta demi mendapatkan pengetahuan dari pengalaman sendiri, serta mengembangkan kinerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan keahlian tertentu sesuai dengan kegemarannya.

2.2 Hotel

Kata hotel mulai terkenal sejak abad ke 18 di London, Inggris. Pada saat itu hotel disebut *garmi*, sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap untuk menyewa secara harian, mingguan dan bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari Bahasa Perancis, *hostel* berasal dari kata Latin: *hospes*, dan dimulai kenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797 (Perwani 1993:2). Dapat dijelaskan bahwa hotel adalah sebuah akomodasi berbentuk bangunan yang menyediakan fasilitas penginapan yang nyaman, aman dan fasilitas pelayanan yang maksimal dengan tujuan membuat para tamu merasa senang dan puas saat menginap di hotel yang ditempatinya. Selain menyediakan fasilitas penginapan, hotel juga menyediakan fasilitas

untuk makan dan minum, mencuci pakaian dan fasilitas lainnya yang dapat digunakan di dalam hotel.

2.3 Klasifikasi Hotel

2.3.1 Berdasarkan kelas

a. Hotel Bintang Satu (*)

Membangun sebuah hotel yang berbintang satu harus memiliki minimum 15 kamar standar dengan luas kamar 20m² serta mempunyai kamar mandi di dalam.

b. Hotel Bintang Dua (**)

Hotel berbintang dua harus mempunyai 20 kamar standar dengan luas kamar 22 m² dan minimum satu kamar *suite* dengan luas 44 m² dan memiliki kamar mandi didalam kamar.

c. Hotel Bintang Tiga (***)

Hotel berbintang tiga setidaknya harus mempunyai 30 kamar standar dengan luas 24 m² dan dua kamar *suite* dengan ukuran luas 48 m² dan kamar mandi di dalam.

d. Hotel Bintang Empat (****)

Sebuah hotel berbintang empat ini memiliki minimal 50 kamar standar ukuran luas 24 m² dan tiga kamar *suite* dengan luas 48 m² serta kamar mandi di dalam.

e. Hotel Bintang Lima (*****)

Kelas tertinggi berdasarkan bintang adalah berbintang lima yang memiliki jumlah 100 kamar standar yang luasnya 26 m² dan 4 kamar *suite* dengan luas 52 m² dan tentunya memiliki fasilitas kamar mandi di dalam.

2.3.2 Berdasarkan Plan

Hotel juga memiliki jenis yang berdasar pada *plannya*, yaitu *American plan* yang memiliki dua tipe, pertama adalah *full American plan*, yang harga kamarnya sudah termasuk tiga kali makan untuk pagi, siang dan malam, kedua merupakan *modified American plan*, dimana nilai kamar yang dibayar sudah termasuk dengan dua kali makan. Jenis yang ke dua adalah *continental* atau bermuda *plan* yang harga kamar

standarnya telah termasuk sarapan, jenis yang terakhir yaitu *european plan*, dimana tamu yang menginap hanya membayar harga kamar saja yang artinya kamar tersebut tidak termasuk dengan sarapan.

2.3.3 Berdasarkan Ukuran

Setiap bangunan hotel memiliki ukuran yang berbeda-beda, terdapat hotel dari ukuran kecil hingga ke paling besar. Hotel yang berukuran kecil memiliki jumlah kamar minimal 150 kamar, sedangkan hotel sedang memiliki rata-rata 150 sampai dengan 299 kamar dan di atas rata-rata adalah 300 hingga 600 kamar dan hotel besar harus memiliki minimal 600 kamar.

2.3.4 Berdasarkan Jenis

- a. *City Hotel*, hotel yang terletak ditengah daerah perkotaan. Kebanyakan tamu yang menginap hanyalah tamu yang bertujuan bisnis, pertemuan, seminar atau acara resmi perusahaan.
- b. *Resort Hotel*, terletak jauh dari pusat Kota dan ditujukan kepada tamu yang ingin rekreasi atau berwisata. Terdapat beberapa jenis dari hotel resort yaitu *beach hotel*, *mountain hotel*, *lake hotel*, *jungle hotel*.
- c. *Residential Hotel*, ditujukan kepada tamu yang ingin tinggal dalam jangka panjang.
- d. *Downtown Hotel*, merupakan hotel yang dekat dengan lokasi pusat perbelanjaan atau *shopping center*.
- e. *Boutique Hotel*, merupakan hotel yang menawarkan pengalaman yang berbeda dari gaya, arsitektur, dekorasi hotel yang unik dengan pelayanan yang baik.
- f. *Budget Hotel*, merupakan hotel yang ekonomis dan tidak menyediakan sarapan untuk tamu di restaurant.

2.3.5 Berdasarkan Jenis Tamu Hotel

- a. *Walk in guest*, yaitu tamu yang datang secara langsung ke hotel untuk melakukan penginapan dan membayar *on the spot* tanpa memesan kamar melalui reservasi hotel maupun *online booking*.

- b. *Group*, tamu yang datang untuk menginap secara bergrup biasanya minimal 20 orang dengan 10 kamar, dan biasanya dapat dipesan melalui departemen reservasi atau *sales marketing*.
- c. *Travel agent*, kamar di pesan oleh pihak agent travel untuk tamunya, biasanya langsung memesan kepada bagian reservasi hotel melalui telepon, email atau whatsapp.
- d. *Corporate*, tamu yang datang menginap dari sebuah perusahaan yang biasanya sudah memiliki kerja sama atau kontrak dengan pihak hotel untuk mendapatkan harga khusus.
- e. *Airline crew*, merupakan tamu dari awak penerbangan. Biasanya *airlines* juga telah memiliki kontrak dengan hotel untuk mendapatkan harga tersendiri.
- f. *Government*, tamu yang berasal dari pemerintahan yang datang menginap ketika ada acara di hotel tersebut, dimana sistem pembayarannya akan dilakukan setelah selesai acara dengan jangka waktunya 1 sampai 3 bulan.
- g. *Long stay*, merupakan tamu yang menginap di hotel lebih dari 2 minggu, dan harga kamar mereka biasanya termasuk dengan paket sarapan dan laundry.

2.4 Departemen dalam Hotel

Kelancaran pekerjaan dalam suatu perusahaan memiliki beberapa divisi yang mendorong kerja sama dalam suatu tim. Industri perhotelan tentu memiliki banyak bagian departemen yang saling berkaitan dalam suatu kelancaran pekerjaan, diantaranya:

- a. *Front Office Department*, berperan sebagai pusat informasi dan oprasional hotel dengan menjaga hubungan relasi yang baik. Departemen ini merupakan gambar utama dari sebuah hotel yang memberikan kesan baik pertama dengan berpenampilan rapi, bersih dan sikap yang ramah.
- b. *Housekeeping Department*, bertanggung jawab mengenai seluruh fasilitas hotel dan kamar untuk tetap bersih, rapi dan nyaman yang siap untuk di tempati.

- c. *Laundry Department*, menangani semua linen-linen, *uniform* para staff dan pakaian tamu untuk dicuci dengan air agar bersih dan tetap wangi.
- d. *Marketing Department*, bertanggung jawab atas pencapaian target penjualan kamar dalam memasarkan nama hotel yang baik agar meningkatkan *image* hotel.
- e. *Food and Beverage Department*, berfungsi sebagai penyedia makanan dan minuman untuk tamu. Biasanya berupa sarapan, makan siang, *coffee break* dan paket pemesanan lainnya.
- f. *Accounting Department*, berperan sebagai pusat pengendalian serta penyeimbangan antara dana yang diterima dan biaya operasional hotel.
- g. *Engineering Department*, sebagai empat kaki meja hotel yang menjalankan tenaga air dan listrik yang disalurkan kesemua bagian hotel serta menjaga peralatan dan perlengkapan yang berhubungan dengan mesin.
- h. *Security Department*, bertanggung jawab dalam keamanan di lingkungan hotel dan mengawasi jika ada hal yang mencurigakan.

2.5 Departemen Front Office

2.5.1 Pengertian *Front Office*

Peran terpenting dalam sebuah hotel adalah *Front Office*, karena departemen inilah yang paling sering memiliki kaitan dengan tamu yang menginap di hotel maupun hanya sekedar menanyakan informasi saja dan merupakan *first and the last impression* dari sebuah hotel. *Front office* adalah tempat pertama yang akan dikunjungi oleh tamu ketika masuk ke *lobby* hotel karena itu bekerja pada departemen ini harus selalu bersikap ramah dan tersenyum kepada tamu. *Front office* juga merupakan pusat sumber informasi tentang hotel. Segala kegiatan dan acara tamu, penitipan barang, pengarah lokasi, menangani kebutuhan dan keluhan tamu selama menginap di hotel.

2.5.2 Peranan *Front Office*

- a. *Manajemen Representative*, sebagai perwakilan dari pihak hotel untuk *handle* tamu dan menyelesaikan masalah ringan yang masih dapat diatasi sendiri.

- b. *Sales Person*, selain pandai dalam menjual kamar juga harus dapat menawarkan produk dan fasilitas lainnya terhadap tamu.
- c. *Informan*, sebagai pemberi informasi mengenai segala fasilitas di dalam hotel maupun sekitarnya dan memberi rekomendasi yang terbaik kepada tamu.
- d. *Record keeper*, sebagai pusat penyimpanan data mengenai informasi data diri tamu dan aktivitas yang terjadi di dalam hotel.
- e. *Diplomatic Agent*, menjaga hubungan baik antar pihak tamu dan pihak hotel yang artinya mengambil keputusan secara positif dan memuaskan tamu.
- f. *Problem Solver*, sebagai orang yang logis dan bisa berfikir cepat ketika menyelesaikan keluhan-keluhan dari tamu.
- g. *Public Relations Agent*, sebagai karyawan yang dapat berkomunikasi dengan baik, menghargai tamu dan yang terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel dan dapat memberikan citra baik terhadap tamu hotel.

2.5.3 Fungsi Front Office

Fungsi penting dalam front office, yaitu:

- a. Menjual kamar, produk dan fasilitas hotel
- b. Membantu tamu untuk mempermudah proses check-in dan check-out
- c. Memberikan informasi seakurat dan sejelas mungkin serta permintaan-permintaan pelayanan lainnya.
- d. Menyiapkan *Guest bill* dan menuntaskan pembayaran tamu.
- e. Menangani semua surat yang masuk ke dalam hotel dan menginformasikan kepada pemilik surat.
- f. Melayani penitipan barang-barang berharga dan double konfirmasi lagi jika ingin di ambil kembali.