

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Menurut Sulastiyono (2011:5), “hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.”

Pendapat lain mengatakan bahwa “hotel adalah salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa untuk mencari keuntungan melalui suatu pelayanan kepada para tamu yang menginap seperti pelayanan kantor depan, tata graha, makan dan minum, serta rekreasi” (Agung Permana, 2013:5). Pengertian hotel menurut Peraturan Menteri dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia nomor PM.53 / HM001 / MPEK/2013 tentang standar usaha hotel mengatakan bahwa “Usaha Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”. Karakteristik pelayanan hotel juga dijabarkan sebagai berikut:

1. Hotel merupakan industri yang padat modal serta padat karya. Yang artinya untuk mengelola hotel memerlukan modal usaha yang besar dengan memerlukan tenaga pekerja yang banyak.
2. Industri hotel juga dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
3. Hotel menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.
4. Hotel beroperasi 24 jam penuh tanpa adanya hari libur dalam melayani jasa terhadap pelanggan dan masyarakat.

Menurut Tarmoezi (2010) Penentuan jenis hotel terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang di miliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, hotel dapat dikelompokkan dalm beberapa jenis berikut ini:

1. *City Hotel*

City hotel biasanya terletak di perkotaan, yang biasanya digunakan masyarakat untuk tinggal sementara dalam waktu pendek. City hotel disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya city hotel dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan pelayanan bisnis dan fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut.

2. *Residential Hotel*

Hotel residen biasanya terletak di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, namun mudah untuk mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Biasanya hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Hotel residen dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

3. *Resort Hotel*

Resort Hotel merupakan hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau di tepi pantai, di tepi danau atau ditepi aliran sungai. Hotel ini diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berrekreasi.

4. *Motel (Motor Hotel)*

Motel berlokasi di pinggiran atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya atau berada di pinggiran jalan raya dekat pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini biasanya diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri.

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat di hotel adalah yang di jabarkan sebagai berikut:

1. Kantor Depan

Bagian sumber informasi dari operasional secara keseluruhan mengenai tamu yang menginap. Bagian ini juga menjadi bagian yang bertanggung jawab sebagai kasir, yang melakukan transaksi keuangan langsung dengan tamu, serta melakukan pemesanan kamar, penempatan kamar, *check-in*, dan juga *check-out*.

2. *Housekeeping*

Bagian yang menangani hal-hal yang berhubungan dengan upaya menciptakan kenyamanan dan keindahan, serta kebersihan area hotel.

3. *Laundry*

Departemen yang menangani pengelolaan penggunaan linen di hotel seperti seragam, taplak meja, juga mengelola jasa pencucian baju tamu sesuai permintaan tamu.

4. Keuangan

Departemen yang menanganin keuangan hotel mulai dari gaji, uang pelayanan, tunjangan transportasi, akomodasi, dan lain-lain. Di beberapa hotel, bagian keuangan juga mengepalai departemen yang mengelola bagian pembelian dan penerimaan barang-barang hotel.

5. *Engineering*

Departemen yang menangani dan mengontrol masalah dan perbaikan serta penyediaan segala sesuatu untuk efisiensi operasional hotel, seperti perbaikan listrik, lampu, serta sistem *HVAC (Heating, Ventilating, Air Conditioning)*.

6. Makanan dan Minuman (Restoran, layanan kamar)

Departemen yang menangani penyediaan serta pelayanan makanan dan minuman tamu. Departemen ini juga mengepalai departemen dapur tempat produksi makanan dan minuman sesuai standar yang sudah ditetapkan hotel dan sesuai dengan standar kebersihan yang ditetapkan bagi penyedia jasa makanan dan minuman.

2.1.2 Kantor Depan (*Front Office*)

Menurut Bagyono (2012:21) "*front office* berasal dari bahasa Inggris "front" yang artinya depan, dan "*Office*" berarti kantor. Jadi *front office* adalah kantor depan. Kantor depan merupakan sebuah departemen hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka *front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu."

Dalam industri perhotelan, kantor depan hotel memiliki beberapa fungsi penting dalam penyelenggaraan penjualan jasa dalam hotel, menurut Bagyono (2012:21-22) beberapa fungsi kantor depan yang dimaksud sebagai berikut :

1. Menjual kamar (*reservasi, check-in dan check-out*)
2. Menangani informasi mengenai produk atau pelayanan dan informasi umum lainnya
3. Mengkordinir pelayanan tamu
4. Melaporkan status kamar
5. Menyelesaikan pembayaran tamu (*guest bill, guest folio, guest account*)
6. Menangani telepon, pesan, *faximile*, dan alamat surat elektronik
7. Menangani barang tamu dan barang-barang bawaannya
8. Melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu

Dalam departemen kantor depan juga terdapat bagian-bagian yang dijabarkan sebagai berikut :

1. Penerima Tamu (*Receptionist*)
 - Memberikan informasi kepada tamu
 - Melayani kebutuhan tamu dalam hal surat-menyurat, kunci kamar, hubungan telepon, dan transaksi pembayaran kamar hotel
 - Mempromosikan dan menjual fasilitas yang tersedia di hotel

2. Reservasi

- Menerima pemesanan kamar
- Membuat perkiraan jumlah tamu dan penghuni hotel untuk periode harian, mingguan atau bahkan bulanan dan tahunan.
- Membuat daftar tamu yang akan datang setiap harinya, baik tamu individual atau tamu kelompok, bahkan tamu *VIP*

3. *Bell Boy*

Memberikan pelayanan umum pada tamu di *lobby* hotel seperti order taksi, mengambil *welcome drink* dan memberikannya pada tamu, dan lain-lain.

4. Bagian Informasi

Memberikan informasi kepada tamu mengenai kota, sekitar hotel, tempat wisata, pusat perbelanjaan, toko kerajinan tangan tradisional, dan semua yang menyangkut informasi hotel dan sekitar hotel.

2.1.3 Pemesanan Kamar / Reservasi

Pengertian reservasi menurut Bagyono (2012:27) adalah “dalam bahasa Inggris *reservation* berarti pemesanan atau reservasi. Dalam konteks hotel kamar depan, pemesanan yang dimaksud adalah pemesanan kamar hotel.

Pemesanan kamar adalah proses dimana penjualan dan pemesanan kamar melakukan transaksi penjualan kamar, dimana sebelumnya dilakukan proses pemberian informasi mengenai identifikasi tipe kamar, harga kamar, dan ketersediaan kamar. Ketika seorang tamu melakukan pemesanan kamar, dapat mengkonfirmasi ketersediaan kamar dan memperhatikan permintaan khusus yang diinginkan oleh tamu seperti ruangan dilarang merokok atau kamar dengan pemandangan indah, atau jenis tempat tidur tertentu yang diinginkan oleh tamu. Kemampuan departemen pemesanan kamar adalah untuk menjual kamar, memaksimalkan pendapatan, meningkatkan kontrol inventaris, dan meningkatkan kepuasan tamu, sehingga informasi yang didapatkan dari pemesanan kamar melalui pemesanan kamar dapat membantu agen kantor depan dalam proses penerimaan tamu hingga penempatan kamar yang sesuai dengan keinginan tamu.

Mengumpulkan detail informasi penting dalam proses pemesanan hingga penempatan kamar saat *check-in* sangat membantu karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.1.4 Proses *Check-In*

Proses *check-in* adalah proses yang dilakukan saat kedatangan tamu, dimana proses ini mencakup pendaftaran dan penempatan kamar. “Para tamu memasuki lobi dan mendekati karyawan kantor depan untuk mendaftar dan mengamankan kamar. Petugas kantor depan akan melakukan identifikasi untuk mengkonfirmasi identitas, pemesanan kamar, melakukan penempatan kamar, menjelaskan kebijakan hotel kepada tamu dan memberikan kunci kamar.” (Amie Taylor, 2018:24). Perangkat sistem manajemen hotel sangat membantu meningkatkan efektifitas proses konfirmasi pemesanan kamar, sehingga penerima tamu dapat mengetahui pesanan kamar tamu yang telah dilakukan sebelumnya oleh pemesanan kamar, yang juga sangat membantu jika tamu memiliki riwayat menginap dari waktu-waktu yang sebelumnya. Tahap registrasi dalam proses *check-in* mencakup informasi mengenai jenis pembayaran tamu, rencana jangka waktu menginap, hingga pemesanan khusus yang diinginkan oleh tamu seperti tambahan kasur atau kamar dilarang merokok. Dalam registrasi juga mencakup informasi pribadi tamu mengenai nomor telepon, alamat surat elektronik, hingga rincian pembayaran tamu atau *guest folio*. Setiap hotel akan memberlakukan peraturan yang berbeda, namun bagi kebanyakan hotel sangat penting untuk meminta uang deposito sebagai biaya tak terduga bagi tamu selama menginap di hotel, seperti penggunaan pelayanan tamu, penggunaan telepon, layanan pencucian pakaian, atau layanan lainnya, yang biaya penggunaannya tidak ditanggung dalam biaya kamar. Deposito sebagai biaya tak terduga biasanya dikumpulkan dalam proses *check-in* dan dikembalikan kepada tamu pada proses *check-out* jika tidak ada biaya tambahan lainnya selain biaya kamar.

2.1.5 Informasi

“Informasi adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti, meningkatkan pengetahuan, dan memperbaiki proses pengambilan keputusan” (Krismaji, 2015:4). Adapun menurut Romney dan Steinbart (2015:14), “Informasi adalah data yang telah diorganisasi dan telah memiliki kegunaan dan manfaat.” Menurut Gordon B. Davis dalam bukunya yang berjudul *Management Information System* mengatakan bahwa “informasi adalah data yang sudah diolah menjadi bentuk yang nyata dan berguna bagi penerimanya yang dapat berupa nilai yang mudah dipahami dalam mengambil keputusan dimasa sekarang maupun di masa yang akan datang.”

Dapat disimpulkan bahwa informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk nyata yang lebih berguna untuk meningkatkan pengetahuan dan memudahkan penggunaanya dalam mengambil keputusan. Sehingga dapat dikatakan bahwa informasi dalam pemesanan kamar *online* adalah hasil dari pengolahan data mengenai kamar menjadi bentuk nyata yang lebih berguna untuk meningkatkan pengetahuan dan memudahkan calon tamu dalam mengambil keputusan pemesanan kamar.

2.1.6 Kepuasan Tamu

Bagi industri perhotelan, kepuasan tamu adalah hal yang penting bagi penilaian jasa yang ditawarkan, juga bagi evaluasi dalam peningkatan kinerja karyawan. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2013:228), “kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan”. Sedangkan menurut menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35), “kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.”

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu adalah perasaan yang dirasakan tamu yang menjadi respon evaluasi kinerja aktual, yang juga dapat memberikan manfaat bagi perusahaan antara lain terciptanya loyalitas pelanggan.

2.2 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan pengertian dan teori yang telah dijabarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa Peran Informasi Pada Proses *Check-In* Dalam Pemesanan Kamar *Online* adalah hasil dari pengolahan data mengenai kamar menjadi bentuk nyata yang lebih berguna untuk meningkatkan pengetahuan dan memudahkan calon tamu dalam mengambil keputusan pemesanan kamar, meningkatkan efektifitas kerja agen penerima tamu departemen kantor depan, juga meningkatkan kepuasan tamu yang akan bermanfaat bagi manajemen hotel.

2.3 Rerangka Berpikir

Variabel Bebas (X) dalam penelitian ini adalah Hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta, tempat dimana peneliti melakukan penelitian dan proses kerja magang. Sedangkan Variabel Terikat (Y) dalam penelitian ini adalah informasi dan proses *check-in* dengan sub variabel yaitu:

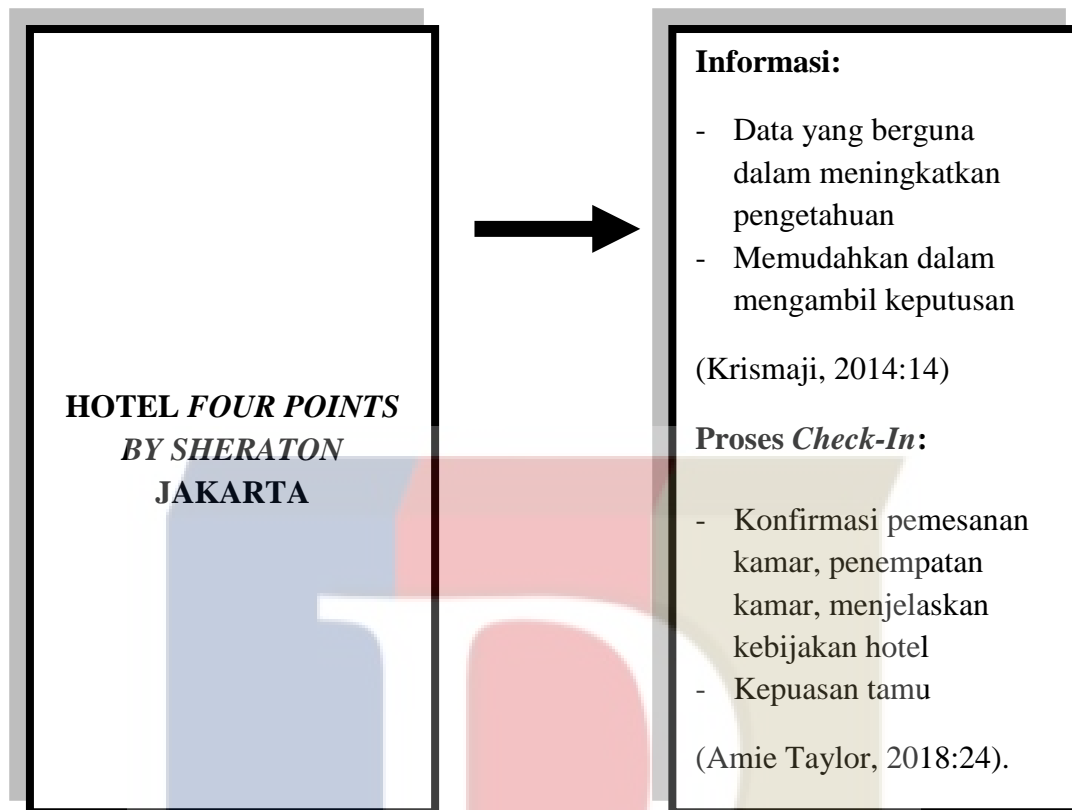
Informasi (Krismaji, 2014:14):

- Data yang berguna dalam meningkatkan pengetahuan
- Memudahkan dalam mengambil keputusan

Proses *Check-In* (Amie Taylor, 2018:24):

- Konfirmasi pemesanan kamar, penempatan kamar, menjelaskan kebijakan hotel
- Kepuasan tamu

Ringkasan penjelasan variabel dapat dilihat di Gambar 2.1. di halaman berikutnya.



Gambar 2.1. Rerangka Berpikir