BAB III

DATA HASIL PENELITIAN

3.1. Pengertian hotel secara umum

Hotel merupakan salah satu usaha komersial dalam sektor pariwisata di Indonesia, juga mempunyai dampak pekembangan yang berpotensi dan perlu dikembangkan. Karena sektor geografis indonesia sangat menunjang keyakinan pada pengusaha atau investor dari dalam maupun luar negeri untuk ikut berperan didalamnya. Perkembangan pariwisata di indonesia menggugah wisatawan domestik ataupun mancanegara menyebarluaskan informasi keadaan indonesia yang sebenarnya yaitu mengenai daerah-daerah wisata, kesenian, kebudayaan, keramahtamahan, makanan dan sebagainya.

Dibawah ini akan dijelaskan beberapa batasan, pengertian atau definisi hotel yang dikemukakan oleh intansi, lembaga atau juga keterangan-keterangan antara lain :

A. Surat keputusan menteri perhubungan No. PM. 10/PW.301/77 : 'hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum'.

B. Surat keputusan menteri pariwisata pos dan telekomunikasi No. KM37/PW.304/MPPT 1986 tanggal 07 juni 1986 : 'hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh

bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial'.

C. Menurut AHMA (America Hotel & Motel Association) 'hotel adalah merupakan suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan dan minuman serata pelayanan lainnya untuk disewakan bagi tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu'.

D. Menurut America Encylopedia 'hotel adalah suatu badan usaha yang menyediakan penginapan serta sarana lainnya bagi kaum pelancong dan musafir'.

Menurut perkembangan sumber daya manusia untuk lebih terampil serta mempuyai pengetahuan yang luas tentang usaha ini. Selain masalah yang menyangkut hal tersebut ditinjau dari segi strategis dalam pengelolaannya management mengadapi 3(tiga) pihak yaitu :

1. Owner (pemilik) Share holder (Badan Hukum, PT) atau kelompok-kelompok pemilik yang mengharapkan tanggung jawab yang baik atau seluruh aspek pengelolaan hotel termasuk masalah keuangan.
2. Personil, yaitu staf dan subordinetes (karyawan) yang berfungsi dengan baik apabila dinilai oleh atasan atau pimpinan mempunyai Leadership (kepemimpinan) yang solid (tangguh).
3. Costomer (tamu) yang selalu mengharapkan pelayanan memuaskan mulai dari awal sampai akhir, ini disebut 'Over all integrated service' (keterpaduan pelayanan secara menyeluruh)

3.2 Sejarah singkat Hotel Sumber Air Mas

Hotel sumber air mas merupakan salah satu hotel yang terletak didaerah karawang tepatnya di Cikampek, hotel sumber air mas sering disebut juga hotel SAM. Hotel ini berdiri pada pertengahan tahun 1990. Gagasan ini muncul berdasarkan pengamatan terhadap perkembangan didunia bisnis perhotelan di cikampek, selain itu melihat perkembangan dunia industri di karawang banyak kontraktor-kontraktor berdatangan untuk mendirikan pabrik-pabrik dan menginapnya dihotel-hotel pada khususnya, serta mengingat sedang digalakannya upaya perkembangan kepariwisataan pada umumnya di indonesia melalui semangat "Visit Indonesia Year 1991".

Hotel sumber air mas terletak diatas tanah seluas kurang lebih 310 m^2 yang berlokasi di Jl.Jend Sudirman No 97 Cikampek-Karawang. Dengan sejalan kebijaksanaan pemerintah serta memperhatikan kebutuhan jumlah kamar yang tersedia dikaitkan dengan jumlah kunjungan baik dengan tujuan bisnis maupun wisatawan mancanegara maupun domestik maka sejak diresmikannya hotel sumber air mas baru menyediakan sebanyak 8 (delapan) kamar dengan tipe kelas Ekonomi.

Setelah memiliki pasar didunia bisnis diarahkan penyesuaian penambahan fasilitas seperti ruang serbaguna yang difungsikan sebagai ruang pertemuan & kantin serta menambah kamar sehingga menjadi 13 (tiga belas) kamar pada akhir tahun 1991, diantaranya 4 (empat) kamar tipe kelas Ekonomi, 4 (empat) kamar tipe kelas Standar I, 5 (lima) kamar tipe kelas Standar II. Hingga pada tahun 1997 penambahan kamar menjadi 25 (dua puluh lima) kamar antaranya 4 (empat)

kamar tipe kelas Ekonomi, 4 (empat) kamar tipe kelas Standar I, 9 (sembilan) kamar tipe kelas Standar II, 5 (lima) kamar tipe kelas VIP, 3 (tiga) kamar tipe kelas Executive.

Dengan surat izin usaha pariwisata No. 302 / SK DIPARDA / 07.90 Yang disahkan oleh bupati kepala daerah tingkat II karawang melalui kepala dinas pariwisata daerah. Hotel sumber air mas dapat dikatagorikan tipe hotel melati II (dua) dan hotel sumber air mas termasuk hotel sedang.

3.2. Pengertian Front Office Depertement (FO)

Front office sering diberi julukan sebagai *The nerve centre* (urat nadi). *The hob* (poros) *and heardt* (jantung) *of the hotel.* Front office mempunyai pengertian bahwa F.O adalah : " merupakan tempat dimana tamu mendapatkan pelayanan dari petugas-petugas hotel, sehingga ada ungkapan *the first impression of the guest at a hotel* ". yang mempunyai pengertian bahwa kesan pertama bagi tamu hotel terletak pada front office dimana para petugasnya memiliki peran utama yangikut menentukan keberhasilan atau kegagalan operasional hotel secara keseluruhan .

3.3.1 Peran & Fungsi front office (F.O)

Secara umum F.O memili peran dan fungsi pelaksanaan yang penting di hotel, hal ini sering disebut 4 (empat)-P yaitu :

1. Pusat pelayanan dan penawaran penjualan kamar
2. Pusat pelayanan informasi segala kegiatan hotel

3. Pusat administrasi tamu hotel
4. Pusat komunikasi kedalam dan keluar hotel

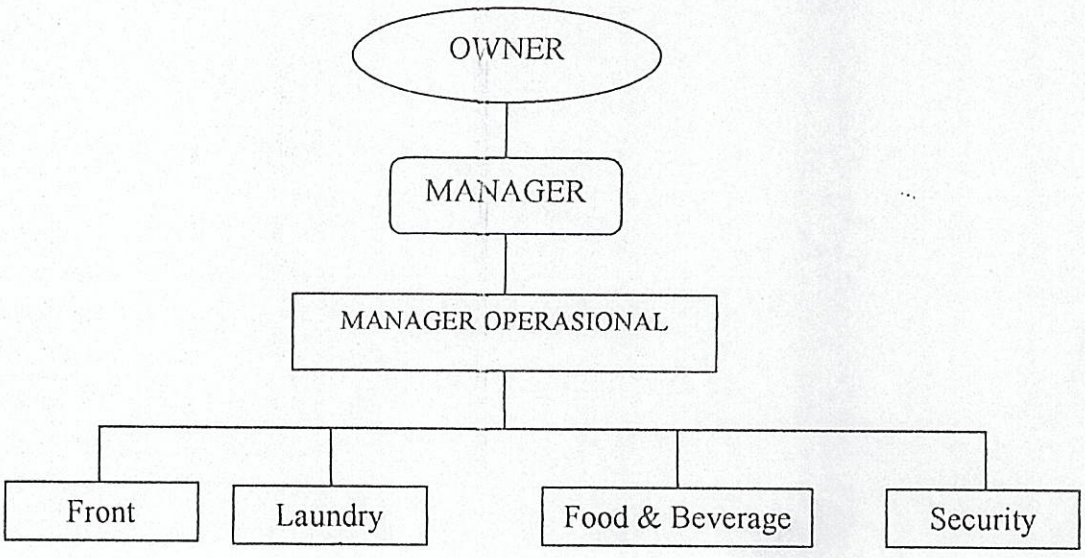
3.4 Peran dan Fungsi Laundry

Bagian laundry bertugas mengambil pakaian untuk dicuci dan disertika dari setiap kamar sesuai dengan formulir pemesanan cucian. Setelah cucian selesai dikerjakan dan sudah ditandatangani tamu, diberikan pada kantor depan.

3.5 Peran Dan Fungsi Food & Beverage (F & B)

Bagian F & B bertugas untuk menyediakan makanan dan minuman sesuai dengan pemesanan dari tamu yang menempati kamar tertentu baik secara langsung atau melaui telepon. Setelah diberikan kepada tamu, maka formulir (nota) pemesanan makanan & minuman yang sudah ditandatangani tamu diberikan kepada kantor depan.

3.6 Struktur organisasi



3.7 Seksi-seksi Front Oficce (F.O) hotel sedang

Untuk kelancaran pekerjaan yang menyangkut pelaksanaan tugas–tugas di F.O, maka dibentuk seksi-seksi yang disesuaikan dengan melingkup kerja serta tugas dan tanggung jawab yang ada, antara lain :

1. Reservation, seksi yang bertanggung jawab atas pemesanan kamar-kamar dihotel
2. Reservation (registration), seksi yang bertanggung jawab atas penerimaan / pendaftaran tamu-tamu yang check-in
3. Telp. Operator, seksi yang bertanggung jawab atas pelayanan telepon dihotel