

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang mengandalkan perekonomian dari dunia pariwisata. Surabaya tidak hanya dikenal oleh orang-orang Indonesia saja, tapi banyak dari pengunjung yang datang ke Surabaya berasal dari luar pulau dan luar negeri, hal itu terbukti dari sebagian besar wisatawan adalah wisatawan mancanegara. Dengan semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Surabaya, sekarang banyak didirikan hotel untuk memberikan kenyamanan bagi para wisatawan yang berkunjung dan berwisata di Surabaya

Di dalam operasional sebuah hotel, terbagi menjadi beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Departemen-departemen utama dalam sebuah hotel, adalah *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Sales and Marketing Department*, *Accounting Department*, *Human Resources Department*, *Engineering Department*, dan *Security Department*.

*Front Office Department* sebagai departemen terdepan di dalam sebuah hotel yang bertanggung jawab penuh terhadap penjualan kamar tamu, penerimaan tamu, layanan seluruh informasi tentang hotel, penanganan administrasi dan transaksi tamu. *Front Desk Agent* atau yang biasa dikenal dengan resepsionis merupakan petugas utama dalam operasional *Front Office Department*. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang *Front Desk Agent* bertanggung jawab dalam

penerimaan tamu, melakukan transaksi keuangan, menerima dan membuat panggilan telepon, menerima pemesanan kamar baik secara langsung ( *walk in* ), baik via telepon maupun surat, membantu barang bawaan tamu, serta pembuatan laporan data tamu. Pada dasarnya, tugas utama dari *Front Desk Agent* adalah melayani tamu hotel dari *check in* sampai dengan *check out*. Peranannya sangatlah penting karena merupakan bagian yang utama dalam operasional sebuah hotel.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul, “**Peranan *Front Desk Agent* Di Hotel 88 Embong Malang Surabaya**“

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

Bagaimana Peranan *Front Desk Agent* di Hotel 88 Embong Malang Surabaya ?

## **C. Tujuan Dan Manfaat**

### 1. Tujuan

Untuk mengetahui Peranan *Front Desk Agent* Hotel 88 Embong Malang Surabaya.

### 2. Manfaat

#### 1. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat kelulusan untuk Program Diploma di Politeknik NSC Surabaya, penulisan ini juga bermanfaat untuk memperdalam pengetahuan tentang peran *Front Desk Agent* serta hambatan-hambatan yang dihadapinya di perusahaan tempat dimana penulis pernah bekerja.

## 2. Bagi Perusahaan

Untuk perusahaan, Tugas Akhir ini dapat dijadikan masukan apakah peran / tugas *Front Desk Agent* sudah sesuai dengan harapan perusahaan.

## 3. Bagi Politeknik NSC Surabaya

- a. Memberi informasi kepada pembaca untuk menambah pengetahuan tentang peranan *Front Desk Agent*
- b. Sebagai referensi bagi penulis selanjutnya tentang *Front Desk Agent*.