

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bisnis pariwisata di Indonesia cukup potensial mengingat Indonesia secara alami memiliki banyak potensi keindahan alam, keragaman dan keunikan budaya dan sebagainya. Semua potensi tersebut menjadi modal dalam *industry* pariwisata dan masih tetap terjaga kelestariannya. Dunia pariwisata bisa dikatakan salah satu *sector* yang menjanjikan devisa bagi negara yang cukup baik, dengan hal tersebut kini pemerintah tengah bekerja keras untuk terus mengembangkan dan meningkatkan pembangunan demi memfasilitasi akses pendukung bagi dunia pariwisata di Indonesia.

Salah satu fasilitas pendukung di dunia pariwisata adalah akomodasi. Akomodasi perhotelan sendiri kini semakin berkembang luas, yang dulunya hanya menyediakan layanan akomodasi, hingga kini semua kalangan dapat menjadikan hotel sebagai tempat berbisnis sekaligus tempat yang dapat memfasilitasi semua kebutuhan diluar akomodasi.

Berkembangannya dunia perhotelan ini membuat bisnis hotel semakin menjamur di kota-kota besar khususnya Surabaya yang dikatakan sebagai kota metropolitan kedua setelah Ibu Kota Jakarta. Banyaknya hotel-hotel baru mulai dari hotel *budget* hingga hotel-hotel berbintang terus bermunculan dengan inovasi-inovasi yang lebih beragam, disitulah sumber daya manusia semakin dituntut memiliki kompetensi. Dengan semakin banyaknya persaingan, sumber daya

manusia dituntut bekerja lebih keras, dan bahkan harus mulai menyiapkan diri untuk mampu mengerjakan sekaligus merangkap beberapa uraian tugas dan tanggung jawab di tempat kerja.

Sumber daya manusia di era globalisasi dituntut memiliki kemampuan *hardskill* dan *softskill* serta mampu menyelesaikan pekerjaan dalam satu devisi. Dengan memiliki sumber daya manusia yang kompeten akan memperlancar tugas dan tanggung jawab dipekerjaan yang dibebankan. Akomodasi atau hotel memiliki beberapa *department* atau bagian-bagian, yaitu *Front Office Department* atau bagian Kantor Depan, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Sales and Marketing Department*, *Engineering Department*, *Human Resources Department*, *Accounting Department*, dan *Purchasing Department*.

*Front Office Department* memiliki bagian-bagian yang memperlancar operasionalnya terdiri dari *Telephone Operator*, *Reservation Clerk*, *Front Desk Agent*, *Guest Relation Officer (GRO)* dan *Concierge*. *Guest service* merupakan sebutan karyawan di Hotel Ciputra World Surabaya. Mayoritas tugas seorang *Guest Service* di era millennium ini tidak hanya melakukan satu pekerjaan saja, namun juga bertanggung jawab dengan beberapa pekerjaan baru yang harus mampu dia kerjakan dalam satu waktu. Tentunya masih dalam satu lingkup pekerjaan yang sama.

Dari sekian banyaknya uraian tugas dan tanggung jawab yang begitu besar demi persaingan menghadapi era global yang semakin bersaing disinilah penulis terfikir untuk mengangkat suatu judul yaitu **“PERAN SEORANG GUEST**

## ***SERVICE (GS) PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT HOTEL CIPUTRA WORLD SURABAYA.***

### **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimanakah peran seorang *Guest Service (GS)* di Hotel Ciputra World Surabaya?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

#### **Tujuan Penulisan**

Sesuai dengan judul yang diangkat maka tujuan penulisan ini adalah :

1. Mengetahui peran seorang *Guest Service (GS)*,
2. Mengetahui macam-macam *Guest Service (GS)*.

#### **Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini

1. Bagi Penulis :
  - a. Memahami pengertian peran seorang *Guest Service (GS)*,
  - b. Memahami Alur kerja seorang *Guest Service (GS)* dalam meningkatkan keterampilan serta pelayanan terhadap tamu.
2. Bagi Perusahaan (Hotel Ciputra World Surabaya) :
  - a. Membantu perusahaan dalam meningkatkan pengetahuan dan pelatihan sumber daya manusia mengenai urain tugas dan tanggung jawab kerja,

- b. Sebagai bahan masukan perusahaan agar lebih dikenal secara luas bagaimana peranan seorang *Guest Service (GS)* dalam melayani tamu selama menginap.
3. Bagi Politeknik NSC Surabaya :
  - a. mahasiswa dapat memahami pengertian dan uraian pekerjaan seorang *Guest Service (GS)*,
  - b. Dapat menjadi pengetahuan bagi mahasiswa untuk lebih meningkatkan daya saing dalam dunia kerja.