

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini mempunyai peranan yang besar dalam perekonomian Indonesia, khususnya dibidang perhotelan. Usaha Perhotelan memiliki ciri khusus yaitu perpaduan antara menjual produk nyata hotel (*tangible*) seperti kamar, makanan dan minuman dengan usaha menjual jasa pelayanan (*intangible*) seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan, kemudahan dan lain-lain. Hotel memiliki bagian-bagian yang sangat penting, yaitu *Front Office department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department, Accounting Department, Engginering Department, Marketing Department, Human resource Department, dan Security Department* untuk menunjang kelancaran usaha perhotelan tersebut.

Front office Department terletak dibagian depan tepatnya diarea *lobby* dan merupakan *Department* paling sibuk di hotel. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang *Front Desk Agent* tidak hanya bertanggung jawab dalam penerimaan tamu saja, tetapi juga harus mampu melaksanakan pekerjaan dari beberapa seksi yang ada di *Front Office department*, yaitu menerima dan membuat panggilan telepon, menerima pemesanan kamar secara langsung, via telepon maupun koresponden, membantu barang bawaan tamu, membuat laporan data tamu, melakukan

transaksi keuangan, membuat laporan pendapatan harian yang harus disiapkan setiap hari.

Night Audit merupakan *Front Desk Agent* yang bertugas pada malam hari dari pukul 23.00 WIB sampai pukul 07.00 WIB. Seorang *Night Audit* bertanggung jawab membuat ringkasan laporan pendapatan harian. Laporan yang dibuat berupa laporan tingkat hunian kamar atau *Room Sales Recapitulation*, yaitu laporan yang berisi prosentase tingkat hunian kamar dan pendapatan yang diperoleh dari penjualan kamar. Pembuatan laporan *Room Sales Recapitulation* ini dibuat setelah *Receptionist* melakukan *closing*. *Room Sales Recapitulation* merupakan laporan yang sangat penting bagi *Front Office Manager* untuk membuat perencanaan dan keputusan yang berkaitan dengan langkah-langkah untuk memaksimalkan pendapatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Penulis akan mengkhususkan diri membahas tentang “Peran *Night Audit* di Hotel 88 Embong Malang Surabaya” dikarenakan pekerjaan penulis adalah seorang night audit di Hotel 88 Embong Malang Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana peran *Night Audit* di Hotel 88 Embong Malang Surabaya?

C. Tujuan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan peran *Night Audit* di Hotel88 Embong Malang Surabaya.

D. Manfaat

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

- a. Untuk mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama menempuh kuliah di program studi perhotelan.
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang peran *Night Audit* di *Front Office Department*

2. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Sebagai acuan bagi mahasiswa/mahasiswi Politeknik NSC Surabaya terutama dibidang perhotelan, serta sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dalam penelitian yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi hotel khususnya tentang peran *Night Audit* di *Front Office Department*.