BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini mempunyai peranan yang besar dalam perekonomian Indonesia, khususnya dibidang perhotelan. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum. Hotel selalu beroperasi meskipun hari libur atau hari besar, karena hotel harus tetap beropersi selama 24 jam sehari, tujuh hari seminggu. Hotel merupakan bentuk akomodasi yang banyak di kunjungi masyarakat maka diharapkan hotel dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dari pertama tamu datang hingga pulang.

Front Office Department merupakan bagian depan yang pertama kali melayani tamu. Terdapat seksi-seksi yang ada di *Front Office Department*, diantaranya adalah *Reception*, *Telephone Operator*, dan *Reservation.* Tugas *Reception* adalah melayani tamu ketika tamu tiba di hotel hingga tamu meninggalkan hotel.

Tamu yang datang ke hotel, ada yang sudah membuat reservasi sebelumnya, namun ada juga tamu yang datang langsung ke hotel yang disebut *walk in guest* atau tamu yang belum melakukan reservasi sebelumnya. Tamu yang datang langsung ke *reception* menanyakan ketersediaan kamar dan tarif kamar. Tugas *reception* menginformasikan mengenai ketersediaan kamar dan tarif kamar khususnya kepada *walk in guest* beserta fasilitas yang didapatkan. Tamu dapat menentukan pilihan tipe kamar dari harga yang diberikan sesuai kebutuhannya.

Receptionist harus mampu meyakinkan tamu mengenai fasilitas yang dimiliki oleh hotel berserta kelebihan-kelebihannya. Mengingat pentingnya hal ini maka *receptionist* diharapkan memiliki kemampuan dalam mempromosikan atau menjual produk hotel, baik dalam penjualan kamar maupun makanan dan minuman yang ada di restoran, atau yang disebut *Selling Technique*.

Receptionist harus melakukan *Selling* teknik di *Front Office Department*, karena tujuan hotel adalah supaya kamar terjual dengan harga tinggi dan hotel memperoleh keuntungan. Peran *receptionist* adalah mempengaruhi tamu, agar tamu mau tinggal atau menginap di hotel. Penawaran kamar kepada tamu harus dengan cara yang baik, sopan, ramah serta penuh diplomasi sehingga tamu merasa yakin untuk tinggal di hotel.

Zest Hotel Jemursari Surabaya mempunyai metode *selling technique* yang membuat tamu percaya dan yakin untuk menginap dihotel., diantaranya adalah promo dan keunggulan yaitu dengan *system* 23 *hours stay*, yang bisa meningkatkan minat tamu untuk menginap di Zest Hotel Jemursari Surabaya.

Dari uraian diatas, maka dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mengambil judul **"*Selling Technique* di *Front Office Department* Zest Hotel Jemursari Surabaya".**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam pembuatan tugas akhir ini yang akan dibahas adalah bagaimana *selling technique* di *Front Office Department* Zest Hotel Jemursari Surabaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat penulisan adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

   Adapun tujuan dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui *Selling Technique* di *Front Office Department* Zest Hotel Jemursari Surabaya

2. Manfaat

   Pada penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat yang berguna, yaitu:

   a. Manfaat bagi Penulis

      1) Penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama menempuh kuliah di jurusan perhotelan.

      2) Menambah wawasan dan ilmu tentang *selling technique* yang dilakukan di dunia perhotelan.

   b. Manfaat bagi Politeknik NSC Surabaya

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

   c. Manfaat bagi Perusahaan

      Sebagai masukan dan bahan evaluasi tentang *Selling Technique* yang ada di hotel.