

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah salah satu negara di Asia Tenggara yang memiliki banyak sekali kekayaan alam mulai dari pegunungan dan lautan. Banyak sekali pulau-pulau di Indonesia yang menarik untuk pariwisata antara lain Pulau Bali, Pulau Lombok, Pulau Komodo dan lain-lain.

Dalam bidang pariwisata sangat erat hubungannya dengan sarana akomodasi, karena saat melakukan kegiatan wisata para wisatawan membutuhkan tempat untuk beristirahat dan memenuhi kebutuhan makan dan minum. Sarana akomodasi merupakan sarana pokok kepariwisataan yang meliputi antara lain hotel, motel, villa, rumah, atau bangunan untuk menginap lainnya, yang dapat digunakan untuk tempat tinggal sementara oleh wisatawan pada saat berpergian atau berlibur. Demikian juga sarana akomodasi yang ada di Surabaya, semakin hari semakin banyak hotel-hotel berbintang yang tumbuh dengan sangat pesat.

Hotel-hotel yang ada di Surabaya seperti hotel-hotel pada umumnya, dimana departemen yang ada di hotel antara lain *Food and Beverage department (F&B department)*, *front office department*, *housekeeping department*, *accounting department*, *HRD departement*, *engineering department*, *Marketing department*, *Purchasing department*, *Security department* dan lain-lain.

Diantara departemen-departemen yang ada di hotel, *Front Office* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap tamu yang akan menginap atau *check in*, dan tamu yang akan meninggalkan hotel atau *check out*.

Untuk menangani tamu yang akan menginap atau *check in* di hotel di butuhkan prosedur, seperti *greeting* atau menyapa tamu, *blocking* kamar atau pemilihan kamar, melakukan pembayaran, membuat kunci dan salam penutup.

Mengingat pentingnya standar operasional prosedur *check in* pada hotel, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian deskriptif mengenai hal tersebut. Disamping itu seringkali prosedur *check in* hotel satu dengan yang lain berbeda, oleh sebab itu penulis tertarik untuk meneliti prosedur *check in* di satu hotel. Dan melakukan pembukuan tentang procedure *Check in* di salah satu hotel terutama di hotel Ibis Surabaya City Center Hotel dengan maksud menyamakan persepsi pada saat penanganan *check in* hotel.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana prosedur *check in* di hotel Ibis Surabaya City Center ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur *check in* di hotel Ibis Surabaya City Center.

### 2. Manfaat penelitian

Diharapkan dengan terselesainya tugas akhir ini, akan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait diantaranya :

#### 1. Bagi penulis

Tugas akhir ini membantu penulis dalam memahami lebih dalam tentang prosedur *check in* di hotel Ibis Surabaya City Center.

2. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi atau sumber bacaan mengenai prosedur *check in* hotel bagi mahasiswa yang akan melakukan kegiatan praktik kerja lapangan di dunia perhotelan khususnya di departemen *Front Office*.

3. Bagi hotel

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Hotel Ibis Surabaya City Center, terutama mengenai prosedur *check in* yang ada.