

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perhotelan di Indonesia cukup pesat seiring berjalannya waktu ditandai banyaknya wisatawan asing maupun wisatawan domestik yang melakukan kegiatan pariwisata. Dunia pariwisata di masa lalu memang juga telah memberikan sumbangan dalam perekonomian suatu negara, tetapi saat ini porsinya menjadi semakin besar. Hal ini dapat dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, jasa boga atau restoran, transportasi atau jasa angkutan, tempat penukaran mata uang asing, aktraksi wisata , cinderamata dan biro perjalanan. Dalam bisnis industri perhotelan memiliki ciri khusus yaitu (*tangible*) sebuah produk nyata yang dijual seperti kamar, makanan, minuman dan kolam renang. (*intangible*) sebuah produk jasa pelayanan yang dijual seperti keramah tamahan, sopan santun, keindahan, kemudahan dan kenyamanan.

Hotel dapat di klasifikasikan mulai dari non bintang sampai yang berbintang. klasifikasi hotel dapat ditinjau dari sesuai dengan jumlah kamar, sesuai dengan para tamu atau pelanggan, sesuai dengan lama tamu tinggal, sesuai dengan bintang masing-masing, sesuai tarif kamar, berdasarkan tarif kamar, berdasarkan lama buka dalam setahun dan berdasarkan lokasi. Hotel merupakan badan usaha yang bergerak di bidang jasa yang dikomersilkan kepada setiap pengunjung untuk mendapatkan pelayanan penginapan yang baik. Pelayanan yang

baik yaitu pelayanan yang memberi kesan baik disaat pengunjung datang hingga pulang.

Di hotel pada umumnya terdapat bermacam departemen atau bagian, yaitu *Personnel Department, Engineering Department, Accounting Department, Security Department Marketing and Sales Department, Food and Beverage Department, Rooms Division Departement, Front Office* dan sebagainya. Beberapa hotel ada yang menempatkan kantor depan di bawah naungan *Room Division Department*, sedangkan hotel lainnya menjadikan *Department* yang berdiri sendiri. *Front Office Department* merupakan salah satu departemen yang menyediakan segala informasi tentang hotel kepada tamu dan letaknya dekat dengan *lobby* sebagai lokasi pertama datangnya tamu saat memasuki hotel. *Front Office Department* di Hotel bertanggung jawab terhadap penjualan kamar hotel, menangani pemesanan kamar tamu melalui reservasi maupun langsung, menerima dan melakukan panggilan telepon, menangani administrasi dan pembayaran tamu, dan menangani penyusunan laporan data tamu hotel.

Front Office Department mempunyai bagian yang terdiri dari, *Reservation Section, Reception Section, Concierge atau Bellboy Section, Information Section, Telephone Operator Section, Guest Relation Officer Section, Business Centre Section, Front Office Cashier Section*. *Bellboy* merupakan salah satu bagian di *Front Officer* yang bertugas menangani tamu dalam aktivitas *Check In Check Out*, mengantarkan tamu beserta *Luggage Guest*, menjelaskan fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel, menangani tamu dalam *showing room*, menjelaskan penggunaan peralatan di kamar hotel serta menjelaskan *Compliment Food and*

Beverage Guest dan melayani tamu selama menginap di hotel. Dalam melayani tamu diperlukan standar operasional prosedur agar karyawan dapat menghindari kesalahan yang tidak diinginkan untuk meningkatkan *occupancy* hotel. Oleh sebab itu, penulis ingin lebih memahami tentang standar operasional prosedur dari *Bellboy*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini menentukan judul “**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BELLBOY GUNA KELANCARAN OPERASIONAL DI SINGGASANA HOTEL SURABAYA.**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimanakah Standar Operasional Prosedur *Bellboy* Pada *Front Office Department* di Singgasana Hotel Surabaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur seorang *Bellboy* Pada *Front Office Department* di Singgasana Hotel Surabaya.

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat kelulusan untuk Program Diploma di Politeknik NSC Surabaya, penulisan ini juga bermanfaat untuk

memperdalam pengetahuan tentang Standar Operasional Prosedur *Bellboy* di tempat dimana penulis pernah bekerja.

b. Bagi Perusahaan

Untuk perusahaan, sebagai masukan dan pertimbangan dalam penyempurnaan penerapan standar operasional prosedur agar dapat membuat perusahaan bisa lebih maju kedepannya.

c. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dapat menjadi referensi dan ilmu pengetahuan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang jasa yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur masing – masing industri.