

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata mempunyai peran yang besar terhadap perekonomian Indonesia, khususnya di bidang perhotelan. Hotel memiliki bagian-bagian penting yaitu *Front Office Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Accounting Department, Sales Department, Human Resource Department, Security Department.*

Front Office Department adalah *department* yang berada di bagian depan hotel atau *Lobby*, yang bertanggung jawab terhadap penanganan tamu *check in* maupun *check out*, penanganan reservasi kamar, penanganan pembayaran tamu, menangani pembicaraan *telephone*, menangani barang-barang bawaan tamu. Berdasarkan tugas dan tanggung jawab tersebut, *Front Office Department* memiliki bagian *Reception Section, Reservation Section, Guest Relation Officer Section, Telephone Operator Section, dan Bellboy Section.*

Bellboy merupakan *section* di dalam *Front Office Department* yang bertanggung jawab menangani barang tamu saat *check in* maupun *check out*, mengantarkan tamu menuju kamar, menjelaskan fasilitas hotel. Agar dapat melayani tamu dengan baik dibutuhkan Standar Operasional Prosedur, supaya karyawan lebih mudah dalam bekerja dan menghindari kesalahan.

Oleh sebab itu penulis ingin memahami lebih lanjut mengenai Standard Operasional Prosedur pada *Bellboy*. Berdasarkan latar belakang tersebut, Penulis akan mengkhususkan diri membahas tentang “Standar Operasional Prosedur *Bellboy* di Kampi Hotel Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Standar Operasional Prosedur *Bellboy* di Kampi Hotel Surabaya ?

C. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Standart Operasional Prosedur (SOP) *Bellboy* yang sudah dibuat oleh manajemen Kampi Hotel Surabaya dan diharapkan bisa mempraktekkannya dengan baik.

D. Manfaat

1. Bagi Mahasiswa :

Untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang pariwisata terutama industri perhotelan di *Front Office* Departemen bagian *Bellboy*.

2. Bagi Hotel :

Diharapkan bisa jadi acuan dan pedoman kerja *Bellboy* agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan pada *Front Office* Departemen di Kampi Hotel Surabaya.

3. Bagi Politeknik NSC Surabaya :

Sebagai referensi atau sumber bacaan bagi mahasiswa mengenai standar operasional prosedur *bellboy*.