

BAB I

PENDAHULUAN

5

A. Latar Belakang

Pariwisata memainkan peran yang penting dan strategis bagi suatu negara/daerah. Peran penting yang menarik perhatian adalah di bidang ekonomi, khususnya yang menyangkut penerimaan valuta asing, penyerapan tenaga kerja dan penciptaan lapangan usaha baru serta mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan (Bagyono, 2005: 29). Sektor pariwisata, terlepas dari perkembangannya yang mengalami pasang surut, diprediksi akan tetap menjadi sektor yang tidak akan pernah ada habisnya karena di samping sumber daya alam, kegiatan pariwisata mengandalkan unsur budaya yang jika dieksplorasi dengan professional dapat semakin berkembang dan meningkatkan taraf hidup masyarakat, baik dari segi ekonomi maupun peradaban.

Pariwisata memiliki prasarana dan sarana (Bagyono, 2005: 20). Prasarana pariwisata adalah semua fasilitas utama atau dasar yang memungkinkan sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang dalam rangka memberikan pelayanan kepada wisatawan. Sedangkan, sarana pariwisata adalah fasilitas dan perusahaan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sarana pariwisata meliputi perusahaan perjalanan, perusahaan transportasi, jasa boga, daya tarik wisata dan akomodasi. Usaha akomodasi memberikan pelayanan kepada tamu menginginkan penyewaan penginapan (tempat tinggal) baik dalam jangka waktu pendek maupun agak lama. Berbagai macam jenis akomodasi seperti hotel, motel, apartemen, *guest house*, hostel, wisma, *cottage*, *bungalow* dan lain sebagainya.

Pengertian hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM 37/PW.340MPPT-86 adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Perhotelan kini sebagai salah satu bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan di sektor pariwisata. Tidak dipungkiri bahwa pariwisata di era globalisasi ini turut menjadi penyumbang terbesar dalam kemajuan ekonomi. Tuntutan para wisatawan yang ingin mendapatkan layanan akomodasi sesuai permintaan mendorong usaha hotel terus meluas.

Salah satu bagian terpenting dari sebuah hotel adalah bagian kantor depan atau lebih dikenal dengan istilah "*Front Office*" yang bisa dikatakan sebagai ujung tombak dari sebuah hotel karena berhubungan langsung dengan tamu. Jadi tepatlah bila mana *front office* letaknya tidak jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. *Front office* juga berperan sebagai pencipta kesan kedua, ketiga, dan kesan terakhir. Area ini merupakan area paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka *front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu

(Bagyono, 2006: 21). Di departemen inilah semua pusat informasi hotel bermuara, belum lagi terdapat telepon di masing-masing kamar tamu yang menyebabkan seluruh komunikasi antara tamu dengan pihak hotel terpusat di *front office*. Peranan dan fungsi utama dari departemen *front office* adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Pelayanan terbaik harus bisa diberikan oleh para petugas *front office* untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Dalam menjalankan fungsinya, terdapat beberapa petugas *front office* seperti *receptionist*, *cashier*, *doorman*, *bellboy*. Dari sekian bagian dalam *front office* yang akan diurai secara rinci oleh penulis adalah *receptionist*.

Receptionist bukan klerk biasa, bukan sekedar penjual kamar yang handal, *receptionist* adalah kunci kedua setelah manajemen (Sujatno, 2008: 2). *Receptionist* merupakan petugas multifungsi yang juga memiliki tugas selain menjalankan tugas utama memaksimalkan tingkat hunian kamar dan pendapatan hotel. Seringkali *receptionist* disebut hati dan juga pemikir yang sekaligus pelaku penting dari bisnis hotel karena dalam semua kegiatan yang menyangkut kepentingan tamu hotel, mulai dari proses pemesanan kamar, penyambutan saat tamu datang, registrasi, selama menginap, serta proses tamu akan meninggalkan hotel peran *receptionist*-lah yang sangat menonjol.

Mengingat pentingnya peran *receptionist* dalam sebuah hotel sehingga membuat penulis memutuskan untuk membahas “PENERAPAN TUGAS RECEPTIONIST DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE PADA METRO HOUSE

SURABAYA” yang berkaitan erat dengan para wisatawan/tamu yang datang ke hotel.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah bagaimana penerapan tugas *receptionist* di Metro House?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk memperoleh jawaban atas masalah yang telah dirumuskan. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan tugas yang dilakukan *receptionist* di Metro House.

2. Manfaat penelitian

Dengan dilaksanakan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan yang telah dicapai. Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam pengembangan Metro House khususnya di *department front office*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi di perpustakaan Politeknik NSC Surabaya.