

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu industri yang berperan penting dalam sektor pariwisata, tidak hanya menjual kamar saja hotel pada zaman sekarang lebih banyak menawarkan berbagai macam fasilitas seperti *restaurant, swimming pool, spa, dan gym* untuk menunjang kebutuhan tamu. Hotel dibagi menjadi beberapa *Department* yaitu *Front Office Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Accounting Department, Sales Department, Human Resouce Department*.

*Front Office Department* di sebuah hotel pada umumnya berada di paling depan dan biasanya tidak jauh dari *lobby* atau pintu depan hotel. *Front Office Department* memiliki tugas dan tanggung jawab seperti menyambut tamu, melayani reservasi kamar, melayani proses *check in* atau *check out* tamu dan memberikan informasi tentang hotel untuk tamu. *Front Office Department* dibagi menjadi beberapa *section* yaitu *reception section, reservation section, telephone operator section* dan *concierge section*.

*Concierge section* merupakan salah satu *section* yang berada di *Front Office Department* yang pada umumnya menangani dan menyimpan barang-barang bawaan tamu. Adapun petugas yang ada di *concierge section* adalah *chief concierge, bell captain, bellboy, doorman, valet car*.

*Bellboy* merupakan petugas yang memberikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu baik pada saat tamu *check in, check out, pindah kamar*

dan ketika tamu ingin menitipkan barang bawaannya untuk sementara waktu. Dalam memberikan pelayanan kepada tamu-tamu, diperlukan *skill* dalam penanganan barang bawaan tamu untuk menghindari dari kerusakan, tertukar, ataupun hilang yang dapat menyebabkan tamu menjadi tidak senang atau *complaint*.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis mengambil judul “Tugas dan Tanggung Jawab *Bellboy* di Hotel Aria Centra Surabaya” .

## **B. Rumusan Masalah**

Apa tugas dan tanggung jawab *Bellboy* di Hotel Aria Centra Surabaya?

## **C. Tujuan dan Manfaat**

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *Bellboy* di Hotel Aria Centra Surabaya.

### 1. Untuk Politeknik NSC Surabaya

Sebagai bahan referensi mahasiswa di Politeknik NSC Surabaya tentang Tugas dan Tanggung Jawab *Bellboy* di hotel

### 2. Untuk hotel

Sebagai bahan masukan dan evaluasi pelayanan *bellboy*.

### 3. Untuk penulis

a. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par)

b. Untuk menambah wawasan tentang tugas dan tanggung jawab *bellboy*.