

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor Pariwisata sekarang ini menjadi industri yang cukup maju di dunia. Indonesia memiliki potensi wisata yang sangat besar sehingga peluang bisnis dalam Hotel juga semakin besar. Hotel sangat dibutuhkan oleh para wisatawan yang sedang berkunjung ke suatu kota baik itu wisatawan lokal, maupun asing untuk berbagai macam kepentingan entah itu untuk kunjungan bekerja ataupun berlibur.

Hotel menyediakan kamar, pelayanan makanan dan minuman, dan juga fasilitas penunjang lainnya, seperti *laundry, gym, spa* dan berbagai fasilitas hotel lainnya. Maka dari itu, hotel memerlukan pengelolaan secara terus menerus untuk melayani tamu-tamunya.

Hotel memiliki beberapa departemen dalam menunjang kinerja hotel. Departemen tersebut antara lain : *Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Engineering Department, Human and Resources Department & Sales and Marketing Department.*

Front Office Department dapat dikatakan sebagai ujung tombak ataupun wajah hotel. Hal ini dikarenakan departemen ini adalah bagian yang pertama kali ditemui tamu ketika pertama kali menginjakkan kaki di hotel tersebut. Dapat dipastikan bahwa beban ini bertumpu kepada *Front Office Department*. Mengingat *Front Office Department* yang merupakan “garda terdepan” dalam menyambut tamu, tentunya area kerja *Front Office Department* ialah daerah sekitar *Lobby* hotel.

Front Office Department memiliki beberapa *section* antara lain : *Receptionist*, *Telephone Operator* dan *Bell Service/Concierge*.

Tamu merupakan sumber utama pendapatan dari sebuah hotel. Jumlah tamu yang datang untuk menginap pun beragam mulai dari tamu individu, tamu keluarga dan juga tamu rombongan atau grup. Mereka biasanya membawa barang yang tidak sedikit, dan membutuhkan bantuan untuk membawa barang bawaannya. Oleh sebab itu dibutuhkan bagian *bellboy* di *Front Office* yang secara khusus menangani barang bawaan tamu tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah “Pelayanan *Bellboy* di KHAS Hotel Gresik”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pelayanan *Bellboy* di KHAS Hotel Gresik?

C. Tujuan & Manfaat Penulisan

Tujuan dan manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui Pelayanan *bellboy* dalam melaksanakan tugasnya di *Front Office* KHAS Hotel Gresik.

2. Manfaat penulisan

Adapun manfaat laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Untuk menambah referensi para mahasiswa Politeknik NSC Surabaya dan memberikan gambaran tentang pelayanan *bellboy* di hotel

b. Bagi Penulis

Tugas Akhir ini sebagai syarat meraih gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Perhotelan di Politeknik NSC Surabaya dan juga memberi pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana dunia kerja perhotelan, khususnya di bagian *bellboy*.

c. Bagi KHAS Hotel Gresik

Dengan tersusunnya Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan atau referensi tentang pelayanan *bellboy* di hotel.