

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia menjadi tempat pilihan untuk berlibur dan berwisata bagi masyarakat. Tidak hanya sebagai tujuan untuk berlibur, masyarakat juga memilih Surabaya sebagai salah satu tempat bisnis dimana para pelaku bisnis melakukan transaksi serta bertemu klien secara langsung. Hotel merupakan tempat menginap sementara bagi para tamu yang datang dari berbagai daerah. Seiring perkembangan zaman, Hotel berkembang tidak hanya sebagai tempat menginap saja, namun dapat digunakan juga sebagai tempat pertemuan bisnis, seminar, tempat berlangsungnya pernikahan (resepsi), lokakarya, musyawarah nasional. Hotel dijadikan sebagai tempat melakukan berbagai kegiatan karena memang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh para tamu.

Di Hotel terdapat beberapa *department* yang meliputi *Front Office Department, Houskeeping Department, Food & Beverage Department, Sales & Marketing Department, Human Resource Department, Security Department,* dan *Enggenering Department*. Setiap *department* yang ada di Hotel ini memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

*Front Office* adalah *department* yang dicari dan dilihat pertama kali oleh tamu, sehingga *Front office department* memberikan kesan pertama yang baik bagi tamu. Oleh sebab itu setiap tamu yang datang harus diterima dengan ramah, dan pelayanan yang baik. Dalam *Front office department* terdapat beberapa section, yaitu; *Reception, reservation, telepon operator, guest relation officer (GRO), dan concierge*

Pada sebuah Hotel, ada petugas yang pertama kali dilihat dan ditemui tamu ketika memasuki sebuah Hotel. Petugas pada sebuah Hotel tersebut harus bisa memberikan kesan pertama yang bagus kepada tamu tentang bagaimana Hotel tersebut walaupun tamu belum mengetahui bagaimana Hotel yang akan di jadikan tempat untuk menginap. Tamu-tamu yang datang untuk menginap di Hotel, pada umumnya mereka membawa berbagai barang bawaan yang diperlukan selama menginap di Hotel. Dengan demikian tamu memerlukan pelayanan terhadap barang-barang bawaannya. Petugas pelayanan barang bawaan tamu di *Front office* disebut dengan *bellboy atau bell attendant atau concierge*.

Dari uraian tersebut, maka penulis menyusun Tugas Akhir dengan judul “TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *CONCIERGE* DALAM MENANGANI BARANG BAWAAN TAMU DI HOTEL DOUBLETREE SURABAYA”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah “Bagaimana tugas dan tanggung jawab *concierge* dalam menangani barang bawaan tamu di Hotel DoubleTree Surabaya?”

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *concierge* dalam menangani barang bawaan tamu di Hotel DoubleTree Surabaya.

### **2. Manfaat Penulisan**

#### **a. Manfaat Bagi Penulis**

Selain sebagai syarat kelulusan untuk Program Diploma Tiga di Politeknik NSC Surabaya, penulis dapat mengaplikasikan semua teori-teori dan pembelajaran yang didapat selama menempuh perkuliahan di Politeknik NSC Surabaya, serta mengetahui tugas dan tanggung jawab *concierge* dalam menangani barang bawaan tamu di Hotel DoubleTree Surabaya.

#### **b. Manfaat Bagi Politeknik NSC Surabaya**

Menambah pengetahuan bagi pembaca untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *concierge* dalam menangani barang bawaan tamu di Hotel DoubleTree Surabaya, serta sebagai bahan acuan dan referensi pembelajaran bagi mahasiswa/mahasiswi Politeknik NSC Surabaya terutama kepada mahasiswa/mahasiswi di Program studi Perhotelan.

c. Manfaat Bagi Hotel DoubleTree by Hilton Surabaya

Sebagai bahan masukan atau evaluasi bagi Hotel dalam meningkatkan pelayanan khususnya di *concierge* bagian dari *Front Office Department*, sehingga Hotel semakin fokus dan efektif terhadap strategi yang telah disusun.