

BAB I

Created by PDF Tiger

1.1 Latar Belakang **Unregistered Version**

Pariwisata di Indonesia merupakan sector ekonomiyang penting di Indonesia pada tahun 2009 pariwisata menempati urutan ke tiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Berdasarkan data tahun 2010 jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebesar 7 juta lebih atau tumbuh sebesar 10,74% di bandingkan tahun sebelumnya dan menyumbangkan devisa bagi Negara sebesar 70,603,45 juta jiwa dolar amerika serikat kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pariwisata di Indonesia. **Created by PDF Tiger**

Dengan berkembangnya Industri pariwisata di Indonesia maka potensi yang ada akan dapat dimanfaatkan menjadi obyek tujuan wisata. Selain membuka lowongan pekerjaan laju pembangunan suatu daerah yang akan dijadikan obyek wisata pun akan meningkat. Disamping itu juga pemerintah tidak akan mengabaikan aspek lingkungan, yang nantinya akan menunjang sektor pariwisata. **Unregistered Version**

Untuk mengembangkan pariwisata di Indonesia diperlukan fasilitas-fasilitas yang menunjang pengembangan pariwisata tersebut. Salah satu fasilitas tersebut adalah hotel. “Hotel adalah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya dan dikelola secara komersial. Seperti yang diungkapkan oleh Grolier Electronic Publishing Inc. (1995),: hal **Created by PDF Tiger** “Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat penginapan, makanan dan minuman, dan pelayanan lain untuk umum” . **Unregistered Version**

Berdasarkan definisi tersebut diatas penulis menarik kesimpulan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang sudah ditetapkan. Dalam mengelola hotel memerlukan suatu jasa pelayanan secara profesional untuk kepuasan tamu. Di hotel terdapat salah satu departemen yakni Kantor Depan (*Front Office*) peranan dan fungsi utama dari bagian Kantor Depan Hotel adalah menjual kamar (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak Kantor Depan Hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu.

Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian Kantor Depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda. Adapun beberapa sub-bagian yang terdapat di Kantor Depan hotel adalah untuk melayani pemesanan kamar (*reservation service*), pelayanan penanganan barang-barang tamu (*porter* atau *bell captain, desk service*), pelayanan informasi (*information service*), pelayanan *Check-in* dan *Check-out* tamu (*reception* atau *front desk*), Kasir Kantor Depan Hotel (*Front Office Cashier*).

Front Desk Agent adalah it is the heart and the hub and the nerve center of guest activity (sesungguhnya front desk agent adalah jantung dan pusat dari segala macam kegiatan para tamu. dikutip dari Valen (1985:24), dalam bukunya *check-in, check-out principles of effective front management*.

Berdasarkan uraian di atas setelah penulis mengadakan pengamatan langsung di Hotel New Rahmat Gorontalo. Penulis melihat ada permasalahan, yakni tamu yang meninggalkan hotel tanpa melakukan pembayaran (*skipper*). Ini disebabkan pada saat tamu *check-in* petugas front desk agent tidak meminta jaminan kepada tamu yang ingin melakukan registrasi, sehingga kesempatan untuk hotel *lost bill* relatif besar.

Oleh karena itu berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul yakni : “ Peran *Front Desk Agent* dalam proses penanganan tamu di Hotel New Rahmat Gorontalo ”.

Created by PDFtiger

Unregistered Version

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah diuraikan dalam latar belakang, hal yang paling mendasar yang menjadi acuan penulis dalam merumuskan masalah yaitu : “ Bagaimana Peran *Front Desk Agent* dalam proses penanganan tamu di Hotel New Rahmat Gorontalo? “.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran *Front Desk Agent* dalam proses penanganan tamu di Hotel New Rahmat Gorontalo.

Created by PDFtiger

Unregistered Version

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini agar dapat bermanfaat bagi :

a) Bagi Lembaga

Penelitian ini sangat bermanfaat bagi lembaga Universitas Negeri Gorontalo, khususnya D3 Pariwisata perhotelan sebagai sumbangsih terhadap mata kuliah yang terkait, serta dapat menambah dan memperkaya bahan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

Created by PDFtiger

b) Bagi Industri

Unregistered Version

Sebagai sumbangan pemikiran dalam menjalankan operasional hotel ke depan dalam proses penanganan tamu di Hotel New Rahmat Gorontalo.

c) Manfaat Bagi Peneliti

Untuk mengetahui secara menyeluruh peran *Front Desk Agent* dalam menjalankan operasional khususnya dalam melayani proses *check-in* tamu di hotel.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif

Yakni mengumpulkan, menyeleksi, mengidentifikasi data peristiwa yang terjadi.

Tempat dan Waktu Penelitian

a) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel New Rahmat Gorontalo

Jl. Aloe Saboe no. 108 Gorontalo-Indonesia.

Phone : 0435-831117, Fax : 0435-827555

b) Waktu Penelitian

Penelitian di laksanakan selama 4 bulan dari April-Agustus 2011.

1.6 Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Metode observasi dilakukan sebagai langkah awal untuk mengumpulkan data umum.

Dimana peneliti mengamati langsung situasi, aktivitas yang ada di *Front Desk Agent*

Hotel New Rahmat Gorontalo

b) Wawancara

Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui peran *Front Desk Agent* dalam proses penanganan tamu. Wawancara ini berupa dialog (Tanya jawab) kepada pihak hotel New Rahmat khususnya pada *Asistan Manager*, serta 4 orang staf *Front Desk Agent*.

c) Dokumentasi

Merupakan teknik pendukung untuk memperoleh data yaitu dengan cara mengambil data-data yang diminta berhubungan dengan permasalahan yang di angkat, data tersebut yakni *Density Chart, Registration Form, Guet In House*.

1.7 Jenis Data

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi serta wawancara yang dilakukan kepada pihak yang terkait yakni : mewawancarai pihak hotel di antaranya 4 karyawan *Front Desk Agent* dan *Assistan Manager*.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari buku-buku teori dan internet yang dapat mendukung judul dari tugas akhir ini. Seperti : Buku Kantor Depan Hotel, Manajement Front Office Hotel, Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel, Operasional Kantor Depan Hotel, Manajement Penyelenggaraan Hotel.

1.8 Teknik Analisis Data

Setelah data penelitian semua dikumpulkan, maka selanjutnya penulis menggunakan analisis data yang relevan dalam penelitian ini untuk mengelola data berdasarkan pengalaman di Hotel New Rahmat. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif.

Created by PDFTiger
Unregistered Version

Created by PDFTiger
Unregistered Version

Created by PDFTiger
Unregistered Version