

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis perhotelan di Indonesia menunjukkan kemajuan pesat, terbukti dengan semakin meningkatnya jumlah hotel dan juga jumlah kamarnya. Hal ini tidak mengherankan mengingat kebutuhan akan hotel juga semakin meningkat. Mulai untuk keperluan pertemuan antar-individu sampai yang besar sehingga memerlukan sarana *function room* dan *ballroom*, liburan sekedar menikmati alunan musik lembut di *lounge* sampai pertunjukan *orchestra* kolosal, promosi makanan khas daerah, tradisional sampai dengan internasional serta masih banyak lagi fasilitas yang lengkap, mewah dan canggih yang merupakan satu rangkaian layanan demi kepuasan tamu yang datang ke hotel.

Hotel dikatakan memegang peranan penting dalam memberikan kepuasan tamu disebabkan karena hampir sebagian besar waktu yang dihabiskan tamu adalah di hotel. Misalnya dalam 24 jam, 18 jam waktu digunakan tamu untuk mengunjungi obyek-obyek wisata dan 6 jam tentunya digunakan untuk beristirahat di hotel. Oleh karena itu pengelola hotel menawarkan berbagai macam fasilitas yang mampu memanjakan tamu-tamunya (*Jacuzzi, Massage and Treatment, Fitness Center*, dan sebagainya).

Dari segi pengelompokan departemen di hotel terdiri dari beberapa bagian sesuai cakupan tugas, yaitu: *Front Office*, *Human Resources*, *Engineering*, *Housekeeping*, *Account and Finance*, *Sales and Marketing*, *Food and Beverage Product*, *Food and Beverage Service*, *Purchasing* dan *Security* yang memiliki hubungan kerjasama yang saling terkait satu sama lainnya untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada tamu.

Salah satu yang menjadi andalan di dunia perhotelan adalah kamar (*room*). Dimana dalam menangani manajemen operasional penjualan kamar di hotel ada beberapa departemen yang terkait. *Sales and Marketing* adalah departemen yang menjual dan mempromosikan setiap kamar dan fasilitas yang ada di hotel. *Housekeeping* merupakan departemen yang memelihara, membersihkan, dan merapikan area di dalam kamar maupun di luar kamar di dalam area hotel. *Front Office* adalah departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan (*receptionist*), tamu datang (*check-in*), dan sampai tamu meninggalkan hotel (*Check-out*).

Front Office atau Kantor Depan bagi hotel dikenal sebagai *The First and The Last Impression of The Guest*. Artinya, bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu untuk menciptakan kesan yang mendalam serta pengalaman yang menyenangkan selama menginap di hotel sehingga mendapatkan kepuasan tersendiri, dimana tamu yang datang ke hotel