

## BAB I PENDAHULUAN

---

### 1. 1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu sarana wisata yang sangat penting bagi para wisatawan karena hotel menyediakan sarana penginapan dan melayani makanan dan minuman untuk para wisatawan yang berkunjung ke sebuah destinasi. Pada sebuah hotel terdapat beberapa departemen operasional yang hasilnya berupa layanan dapat dinikmati oleh para tamu. Departemen tersebut adalah Kantor Depan, Departemen *Food & Beverage*, Departemen *Housekeeping*.

Departemen yang menangani penjualan kamar adalah Departemen *Front Office*. Departemen *Front Office* merupakan salah satu departemen operasional yang sangat penting mengingat pendapatan hotel terbesar adalah penjualan kamar. Mengingat pentingnya keberadaan departemen ini maka dibutuhkan sumberdaya manusia yang handal dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk melaksanakan tugas pada departemen *Front Office*, dibutuhkan sumberdaya yang handal seperti tertuang dalam paragraf sebelumnya diperlukan personel yang sebelumnya pernah mengikuti Pendidikan formal pada Lembaga Pendidikan perhotelan. Dalam pelaksanaannya Pendidikan perhotelan mewajibkan para peserta didiknya untuk melaksanakan magang pada sebuah hotel.

Harris Hotel Batam Center merupakan salah satu hotel berbintang 4 di kota Batam, Kepulauan Riau tempat penulis melaksanakan penelitian, dalam penelitian ini penulis meneliti manfaat pelatihan para peserta magang. Berdasarkan tersebut penulis tertarik untuk meneliti sebagai Proyek Akhir dengan judul "Peranan Trainee pada departemen Front Office di Harris Hotel Batam Center

## 1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *Trainee* pada bagian *Front Office* di Harris Hotel Batam Center
2. Bagaimana proses pelatihan para *Trainee* di Harris Hotel Batam Center?

## 1. 3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, yang menjadi tujuan dari pelaksanaan praktek kerja lapangan ini adalah:

1. Mengetahui peranan *Trainee* pada bagian *Front Office* di Harris Hotel Batam Center
2. Mengetahui proses pelatihan para *Trainee* di Harris Hotel Batam Center

## 1. 4 Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini, jika berhasil didapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

### 1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Bagi Program Studi Perhotelan  
Sebagai referensi tentang pengetahuan standar operasional prosedur (SOP) dan peranan di berbagai bidang kantor depan pada HARRIS Hotel Batam Center.
2. Bagi Penulis  
Sebagai tambahan wawasan ataupun pengetahuan terhadap standar operasional prosedur (SOP) dan peranan di berbagai bidang kantor depan seperti *Reception*, *Guest Relation Officer*, *Reservation*, dan *Operator* pada HARRIS Hotel Batam Center.
3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut  
Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan referensi penelitian mengenai sop departemen kantor depan.

### 1.4.2. Manfaat Praktis

1. Sebagai salah satu strategi untuk melancarkan *skill* komunikasi dengan tamu yang baik dan benar.
2. Sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Reception* dan *Guest Relation Officer* dalam prosedur *check-*

*in/out* ataupun adatidaknya kendala yang dirasakan oleh tamu selama menginap di HARRIS Hotel Batam Center.

