

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel dulunya berasal dari kata HOSPITIUM (bahasa Latin), artinya ruang tamu. Dalam jangka waktu lama kata hospitium mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan antara Guest House dengan Mansion House (rumah besar) yang berkembang pada saat itu, maka rumah-rumah besar disebut dengan HOSTEL. Rumah-rumah besar atau hostel ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, yang selama menginap para penginap dikordinir oleh seorang host, dan semua tamu-tamu yang (selama) menginap harus tunduk kepada peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh host (HOST HOTEL). Sesuai dengan perkembangan dan tuntutan orang-orang yang ingin mendapatkan kepuasan, tidak suka dengan aturan atau peraturan yang terlalu banyak sebagaimana dalam hostel, dan kata hostel lambat laun mengalami perubahan. Huruf "s" pada kata hostel tersebut menghilang atau dihilangkan orang, sehingga kemudian kata hostel berubah menjadi Hotel seperti apa yang kita kenal sekarang.

Menurut Bagyono (2012:21) dalam bukunya yang berjudul teori dan praktik hotel front office bahwa front office berasal dari bahasa Inggris. "Front" yang artinya depan, dan "office" berarti kantor. Jadi front office adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tempatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel

Front Office Department dalam sebuah hotel merupakan bagian terpenting dalam sebuah operasional karena bertindak sebagai ujung tanduk dari seluruh bagian dan kegiatan yang ada di sebuah hotel, mulai dari pelayanan pemesanan kamar, menjadi operator telepon, menangani tamu yang hendak check in maupun check out, sebagai sumber informasi, hingga sebagai tempat menerima permintaan tamu dan menangani keluhan tamu. Dan semua dilakukan berdasarkan prosedur yang sudah ditetapkan oleh manajemen hotel.

Tamu VIP (*Very Important Person*) merupakan tamu-tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel, seperti selebritis, pejabat pemerintahan, , pimpinan perusahaan, langganan tetap hotel, dan lain sebagainya.

Banyak hal dan tugas utama yang berhubungan dengan Front Office seperti menerima

dan menyambut tamu yang datang ke hotel termasuk tamu VIP. Front Office departement juga mempunyai peran dalam mencapai keberhasilan penjualan kamar Hotel. Oleh karena itu Front Office department butuh kemampuan komunikasi yang baik attitude, dan wawasan yang luas. Tidak dapat dihindari jika terjadi kesalahan baik dalam menyampaikan informasi atau kesalahan dalam penanganan Check – In tamu reguler maupun tamu VIP dan sehingga mengakibatkan miscommunication antar departement. Terkadang ketika saat penyambutan tamu Front Office. Terkadang ketika penyambutan tamu VIP, Front Office kehilangan fokus karena secara bersamaan banyaknya tamu yang Check – In. Dan kurangnya sumber daya manusia.

Berdasarkan latar belakang diatas selama melakukan observasi penulis tertarik untuk menulis penelitian ini mengenai **“Proses Penanganan Check-in tamu VIP di Patra Cirebon Hotel & Convention “**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar operasional prosedur check in tamu VIP di Patra Cirebon Hotel & Convention ?.
2. Bagaimana pelaksanaan proses check-in tamu VIP di Patra Cirebon Hotel & Convention ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengetahui seluruh proses check in tamu VIP. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui standar operasional penanganan check in tamu VIP di Patra Cirebon Hotel & Convention .
2. Untuk mengetahui proses check-in tamu VIP di Patra Cirebon Hotel & Convention.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1.4.1 Manfaat Teoritis

2. Bagi Program Study Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/I sebagai wawasan baru yang dapat memberikan mereka ilmu baru dalam bidang penanganan tamu VIP.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang proses check-in tamu VIP oleh *Front office department*.

4. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai proses check-in tamu VIP di Patra Cirebon Hotel.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini sebagai penanganan check-in tamu VIP di hotel.
2. Sebagai salah satu cara meningkatkan kemampuan dalam melayani tamu dengan baik.
3. Sebagai peningkatan ulasan terbaik dari para tamu hotel itu sendiri.