**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Dalam kepentingan untuk meningkatkan pendapatan negara dan daerah, industri pariwisata dijadikan sebagai salah satu strategi yang dipakai oleh organisasi pemerintah dan non pemerintah dalam mempromosikan daerah – daerah wisata yang ada di Indonesia. Pada dasarnya pariwisata perhotelan merupakan industri jasa terbesar di dunia secara signifikan yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi lokal maupun global. Hal inilah yang memicu sebagian besar negara – negara di dunia untuk menjadikan *hospitality industry* sebagai sektor unggulan penghasil devisa dan penggerak ekonomi negara. Di Indonesia perhotelan sudah menjadi salah satu industri terbesar.

Sulawesi Utara, Manado khususnya yang juga merupakan salah satu destinasi wisata di Indonesia, angka kunjungan wisatawan ke daerah ini, meskipun tidak setinggi daerah tujuan wisata lainnya di Indonesia, tetapi relatif stabil dan cukup baik. Pada dasarnya hotel dan kepariwisataan adalah dua hal yang tidak terpisahkan, karena tiap kunjungan wisatawan pasti terkait dengan tempat dimana mereka akan menginap atau tinggal. Kualitas tempat menginap (hotel) ini akan berpengaruh secara signifikan pada beberapa hal seperti ; rasa kerasan wisatawan di tempat ia berada, kualitas konsentrasi atau fokus wisatawan pada maksud kunjungannya, serta kenyamanannya dalam beraktivitas di tempat yang kunjungi.

Dalam kaitannya dengan pengembangan kualitas pelayanan hotel, maka *Front Office* merupakan bagian yang sangat penting bagi Hotel Gran Puri Manado karena baik secara langsung maupun tidak langsung interaksi antara *Front Office* dan tamu terjadi disini. *Front Office* merupakan bagian (*section*) selain untuk memesan kamar *Front Office* bagian yang dimana tamu akan meminta atau request sesuatu, bertanya tentang fasilitas hotel, atau sekedar mengkritik atau mengkomplain kalau ada pelayanan yang tidak memuaskan. *Front Office* khususnya staff Concierge (*Bellboy)* merupakan orang pertama yang dijumpai para tamu untuk itu seorang staff *Concierge* atau *Bellboy* harus memberikan layanan yang terbaik dan prima kepada tamu yang akan check-in mulai dari menuunkan bagasi tamu dari mobil, mengantarkan tamu yang akan check-in, menemani tamu kekamarnya seraya menjelaskan seluruh fasilitas hotel yang ada, baik didalam kamar hotel maupun dilua kamar hotel. Karena penilaian atau kesan tamu akan suatu hotel tergantung pada pelayanan pertamanya.

Dalam masa 3 (tiga) bulan melakukan PKL ( Prakter Kerja Lapangan ) sebagai seorang *Concierge/Bellboy* penulis menemui beberapa masalah di area lobby hotel, antara lain adalah kekurangan alat penunjang kinerja *Bellboy* seperti troli, tanda penitipan barang *Luggage Tag,* atau cara kerja seorang *Bellboy* yang terburu – buru dan kurang teliti sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan pada saat bekerja, dan sehingga mereka lupa akan *SOP*.

Melihat fungsi dan peranan *Front Office* khususnya staff *Concierge* atau *Bellboy* untuk itu perlu adanya peningkatan pelayanan dengan cara mempromosikan berbagai fasilitas yang ada didalam hotel serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan *Standard Operational Procedure (SOP).*

*Standard Operational Procedure (SOP)* pada dasarnya pedoman yang berisi prosedur – prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan.

Sesuai dengan latar belakang yang diuraikan diatas maka penulis tertarik mengangkat judul yaitu ”PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ( SOP ) UNTUK MEMAKSIMALKAN KINERJA BELLBOY DI FRONT OFFICE HOTEL GRAN PURI MANADO”.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah Bagaimana Penerapan SOP Untuk Memaksimalkan Kinerja *Concierge* di Hotel Gran Puri Manado?

1. **Tujuan Penelitian**

Untuk Mengetahui Bagaimana Penerapan SOP Untuk Memaksimalkan Kinerja *Front Office bellboy* di Hotel Gran Puri Manado.

1. **Manfaat Penelitian**
2. Bagi hotel.

Sebagai masukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan hotel khususnya pada kinerja *Front office Bellboy.*

1. Bagi Politeknik.

Sebagai informasi dan referensi bagi Mahasiswa Khususnya tentang Bagaimana Penerapan SOP atas Kinerja *Front Office Bellboy.*

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan penulis tentang Penerapan SOP atas kinerja *Front Office Bellboy.*