

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Rahmawati (2015) buku adalah catatan yang digunakan siswa dalam mendukung kegiatan belajar yang berisi uraian mengenai materi tertentu yang disusun secara sistematis dengan tujuan tertentu. Dalam hal ini buah pikiran atau ide yang digunakan adalah istilah-istilah dan ilmu pengetahuan yang berisi tentang *Front Office*. Untuk membantu menjalankan operasional dalam sistem manajemen *Front Office*, pengetahuan tentang beragam istilah yang digunakan menjadi suatu keharusan. Istilah-istilah ini yang memungkinkan untuk berkomunikasi dengan jelas dan efektif, serta memahami peran dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas dengan lancar dan efisien.

Menurut Dr. James Scott (2023) *Front Office* adalah titik kontak pertama bagi tamu dan sangat penting untuk memberikan layanan pelanggan yang luar biasa untuk memastikan pengalaman yang tak terlupakan. *Front Office* merupakan bagian depan yang berfungsi melayani tamu secara langsung baik reservasi, registrasi dan layanan antar barang. *Front Office* yang terdiri dari aspek *grooming* (penampilan), *attitude* (tingkah laku), *conversation* (percakapan / bahasa) sangatlah penting adanya.

Front Office memiliki hubungan kerja dengan departemen lain dan tiap departemen memiliki tugas masing - masing. Hubungan antara karyawan di *Front Office* dan departemen hotel lainnya harus baik untuk menjamin kelancaran kerja dan keakraban. Hubungan antara karyawan dan manajemen juga tidak kalah pentingnya, terutama jika menyangkut peraturan yang harus dipatuhi oleh karyawan *Front Office*. Tugas dan tanggung jawab *Front Office* harus dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tugas yang diberikan oleh manajemen. Dengan tingkat dukungan dan loyalitas yang tinggi, sistem operasional akan berjalan baik. Oleh karena itu hubungan *Front Office* dengan departemen lain mutlak diperlukan karena untuk melayani tamu diperlukan kerja sama yang baik antar departemen agar target manajemen tercapai dengan baik.

Maka dari itu departemen *Front Office* sangatlah berperan penting dalam hotel atau perusahaan dari segi fungsi, tugas dan tanggung jawab. Dengan demikian disusunlah buku ini yang berjudul “*Terminologi Front Office*” yang dibuat dengan format penulisan yang lebih rapi agar memberikan kemudahan untuk pembaca dalam mencari penjelasan tentang istilah – istilah. Semoga dari buku menjadi terapan buat pembaca dalam menjalankan operasional *Front Office* dengan baik.

Alasan pembuatan buku ini adalah untuk membantu para mahasiswa jurusan perhotelan yang berkonsentrasi di bidang *Front Office* untuk memahami istilah - istilah yang digunakan dalam operasional di *Front Office* dan membantu menambah pengetahuan tentang *Front Office* yang lebih luas.

Selain itu, buku ini juga bertujuan untuk menjadi sumber pengetahuan yang

berharga bagi para mahasiswa jurusan perhotelan yang berkonsentrasi di bidang *Front Office*. Oleh sebab itu, wawasan tentang istilah-istilah ini sangat penting karena membantu para mahasiswa menghindari kebingungan dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Target pembaca dari buku ini adalah para mahasiswa jurusan perhotelan yang berkonsentrasi di bidang *Front Office*, yang dimana buku ini disampaikan kepada pembaca yang ingin memperoleh informasi yang lebih luas dan membutuhkan pengetahuan yang komprehensif tentang *Front Office* yang berkaitan dengan fungsi, peran, tugas dan tanggung jawab dalam operasional dan manajemen *Front Office*.

B. Tujuan Pembuatan Buku

Tujuan utama pembuatan buku mengenai *Terminologi Front Office* adalah mempermudah mahasiswa jurusan perhotelan yang berkonsentrasi di bidang *Front Office* mengetahui tentang istilah – istilah dalam operasional *Front Office*,