

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dunia pariwisata saat ini sangat berkembang pesat, banyak tempat-tempat pariwisata dan jasa-jasa yang dijual untuk orang yang melakukan perjalanan wisata baik dalam negeri maupun luar negeri. Orang yang berpariwisata pasti membutuhkan jasa penginapan atau sering disebut HOTEL. Pengertian hotel menurut *Hotel Proprietors Act* dalam **Sulastiyono** (2004: 5) adalah “suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Banyak hotel-hotel besar yang dibangun dengan fasilitas-fasilitas yang mewah. Dunia perhotelan memiliki pengertian dan makna yang sangat luas. Pada umumnya sekarang ini banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang dunia Hotel dan banyak yang menilai negatif tentang Hotel. Sekarang hotel gampang di jumpai di mana-mana mulai dari hotel berbintang satu sampai hotel berbintang lima yang bertujuan memudahkan para wisatawan dalam berpariwisata. Pariwisata adalah suatu proses bepergian sementara waktu baik dari seseorang maupun lebih menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya, dengan keperluan berlibur, kepentingan politik, ekonomi, social, budaya, kesehatan maupun hal lain karena ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar.

*Front Office Department* yaitu salah satu *department* dari hotel yang melayani semua proses mulai dari tamu datang ke hotel baik sebelum *check in*

sampai tamu menyelesaikan pembayaran waktu *check out*. Hampir semua kegiatan yang ada *front office* berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu *Front office* memiliki fungsi dan peranan penting dalam operasional sebuah hotel maupun pengaruh pada *image* perusahaan karena didalamnya mencerminkan baik buruknya perusahaan baik yang berupa *grooming, greeting* kepada *customer*, sikap kepada *customer* sampai dengan kecepatan dan ketepatan dalam menangani suatu masalah. Karena *front office* adalah kesan pertama dari suatu hotel dan bagian yang sangat penting di hotel tersebut. *Front office* mempunyai berbagai macam bagian, seperti bagian pemesanan kamar (*reservation*), penerimaan tamu (*reception*), pelayanan barang-barang tamu (*bell boy*), pelayanan informasi (*concierge*), pelayanan pembayaran (*cashier*) dan pelayanan jasa kesekretariatan (*business center*).

*Business Center* menurut pakar di bidang hotel, **Ilie Gabriel Wantah** yaitu suatu bagian dari *Front Office* yang menyediakan layanan sekretariat dan memenuhi semua kebutuhan kantor bagi tamu untuk memperlancar bisnisnya selama menginap di hotel (1998:193). *Business Center* melayani segala jenis kesekretariatan seperti pengetikan, *foto copy, fax, internet service*, pemesanan tiket pesawat, tiket kereta dan lain sebagainya. Keberadaan *Business Center* dalam Hotel Bumi Surabaya sangatlah penting, hal ini disebabkan karena tamu yang menginap lebih banyak *businessman*. *Business Center* di bawah pimpinan *Room Division Department* dengan jumlah karyawan tetap dua orang dan karyawan tidak tetap satuorang. Pelayanan pada *Business Center* di Hotel Bumi Surabaya sangatlah penting, karena meskipun lingkupnya kecil *Business Center* sangat membantu hotel dalam hal memberikan kebutuhan tamu dan juga penambahan

*profit* untuk hotel. Menurut pengamatan penulis pelayanan di *business center* Hotel Bumi Surabaya sudah optimal, baik dari *standart grooming* karyawan, kecekatan karyawan maupun kelengkapan fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada tamu. Penulis berharap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan *business center* harus tetaplah dipertahankan dan lebih dioptimalkan untuk kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari latar belakang diatas penulis akan mengambil judul “**Optimalisasi Pelayanan Karyawan Guna Memenuhi Kebutuhan Tamu di *Business Center* Hotel Bumi Surabaya**” dengan adanya pelayanan yang optimal dari sumber daya manusia yang berkualitas dan fasilitas-fasilitas yang mendukung, hotel mencapai *produktivitas* dan laba yang maksimal. Tamupun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan mempengaruhi tamu untuk kembali ke hotel.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, bahwa *Business Center* mempunyai peranan yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan tamu, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Karyawan Guna Memenuhi Kebutuhan Tamu di *Business Center* Hotel Bumi Surabaya?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan karyawan guna memenuhi kebutuhan tamu di *Business Center* Hotel Bumi Surabaya.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi seluruh pihak yang membutuhkan dan pihak yang terkait :

##### **1. Bagi Penulis**

Mengetahui optimalisasi pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *Business Center* dalam hal memberikan kepuasan tamu di Bumi Surabaya.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Manfaat penelitian bagi Perusahaan adalah untuk melihat sudah sejauh mana optimalisasi karyawan dalam memberikan pelayanan di perusahaan sebagai media pembelajaran dan pengukur hasil kerja, dan dengan penelitian ini diharapkan perusahaan dapat lebih baik dalam optimalisasi pelayanan di *Business Center* untuk mewujudkan kepuasan tamu.

##### **3. Bagi Pembaca**

Manfaat penelitian ini bagi pembaca sebagai referensi yang dapat memberikan gambaran dan pengetahuan untuk penulisan karya ilmiah dan tugas akhir.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Penulis dalam penelitian ini membatasi masalah hanya pada Optimalisasi pelayanan karyawan guna memenuhi kebutuhan tamu di *Business Center* Hotel Bumi Surabaya demi tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan yaitu kepuasan tamu.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan maka penulis menyusun sistematika penulisannya yang terbagi menjadi lima bab, yaitu :

Bab I :

Menyajikan tentang pendahuluan yang memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitisn, batasan masalah serta sistematika penulisan.

Bab II :

Mengurai tentang penelitian terdahulu, landasan teori dan kerangka pemikiran.

Bab III :

Menjelaskan tentang *metodologi* yang terdiri dari *terminologi*, jenis dan sumber data, tehnik pengambilan data serta metode analisi data.

Bab IV :

Menjelaskan tentang pembahasan dari apa yang telah penulis dapat dalam melakukan praktek di lapangan seperti tinjauan umum yang terdiri dari sejarah Hotel Bumi Surabaya, macam-macam klasifikasi hotel, fasilitas yang ada di hotel, *type* dan jenis kamar, fasilitas kamar, struktur *Front Office Department* beserta *Job Description*, jenis jasa, operasional proses pelayanan, peranan *business center* dan presentasi hasil.

Bab V :

Pada bab ini menjelaskan tentang penutup yang berisi tentang Simpulan dari hasil proyek akhir penulis dan saran-saran atas proyek akhir ini.