BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia merupakan salah satu pusat bisnis yang potensial. Dan hingga kini Surabaya tetap mengandalkan sektor bisnis baik industri, perdagangan, dan jasa. Untuk mendukung bisnis di Jawa Timur pada umumnya serta Surabaya pada khususnya diperlukan adanya sarana penunjang, diantaranya jasa perhotelan yang memberikan layanan akomodasi bagi pelaku bisnis. Karena dengan pertumbuhan aktifitas bisnis di Surabaya dan sekitarnya secara langsung akan mendorong peningkatan penawaran industri penunjang termasuk industri perhotelan. Hal ini terbukti dengan peningkatan investasi dalam industri perhotelan, baik melalui penambahan fasilitas ataupun pembangunan hotel baru, menyebabkan situasi persaingan menjadi semakin kompetitif.

Housekeeping departement merupakan bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup penting di dalam sebuah hotel, sebab *housekeeping department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar maupun di dalam hotel, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu (Rumekso, 2001:1).

Job description seorang *housekeeper,* salah satu tugas utamanya adalah bertanggung jawab atas inventarisasi segala kebutuhan yang berkenaan terhadap

materials dan *supplies* yang digunakan di *housekeeping department*. Inventarisasi merupakan salah satu tugas yang penting yang dilakukan oleh seorang *Housekeeper* karena berpengaruh terhadap penciptaan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan para konsumen (Gnijaya, 2009:3).*Guest supplies* merupakan salah satu inventarisasi persediaan yang hanya dapat digunakan sekali saja dalam operasional *housekeeping.*Inventarisasi *guest supplies*di dalam kamar mandi tamu hotel, contohnya: *facial soap, bath soap, shampoo, conditioner, bodylotion, shower gel, mouthwash, sanitary bag, shower cab, vanity kit, toothbrush, cotton pad, sewing kit, body scrub/sponge, shoe mitt,* ini sangat penting karena langsung bersentuhan dengan pelayanan terhadap tamu. Untuk itu inventarisasi *guest supplies* ini harus dilakukan secara rutin agar pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat berjalan dengan baik. *Housekeeping inventory* adalah suatu aktivitas menyediakan barang dan bahan untuk dipergunakan dalam proses produksi jasa di *housekeeping management* itu sendiri (Gnijaya, 2009:3).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengambil judul "SistemPengendalian Persediaan*Guest Supplies*pada *Housekeeping Department* di Sheraton Surabaya Hotel dan Towers".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah, yaitu "Bagaimanakah sistempengendalian persediaan *guest supplies* pada *housekeeping department* di Sheraton Surabaya Hotel dan Towers ?"

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai, baik itu oleh perusahaan ataupun oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan dengan adanya tujuan yang tepat maka arah dan keinginan yang akan dicapai dapat terlaksana. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui sistempengendalian persediaan *guest supplies* pada *housekeeping department* di Sheraton Surabaya Hotel dan Towers.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi penulis

Penulis mendapatkan kesempatan untuk memecahkan masalah yang ada dalam dunia usaha dengan menggunakan teori-teori yang di peroleh selama kuliah dengan praktiknya pada perusahaan yang menjadi obyek penelitian terutama tentang pengendalian persediaan *guest supplies*pada *housekeeping department.*

b. Bagi perusahaan

Memberikan informasi bagi perusahaan sebagai bahan kajian dan pertimbangan tentang pengendalian persediaan *guest supplies*di Sheraton Surabaya Hotel dan Towers.

c. Bagi Politeknik NSC

Penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan dan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan bagi penelitian lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut sesuai dengan materi yang dibahas.