

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata saat ini semakin berkembang, hal ini ditandai dengan banyaknya daerah ataupun tempat wisata di seluruh Indonesia, serta tumbuhnya hotel-hotel bertaraf internasional yang sudah barang tentu menyediakan fasilitas-fasilitas akomodasi dan berbagai keperluan tamu, akan tetapi perkembangan industri pariwisata yang terjadi sekarang ini perlahan-lahan berhenti dan tersendat-sendat pelaksanaannya, karena diguncang dengan adanya ancaman teroris yang ada di Indonesia dan hampir melanda seluruh negeri di dunia ini. Diharapkan ancaman-ancaman yang sedang melanda ini dapat cepat berlalu dan terselesaikan. karena bukan hanya sektor pariwisata saja yang terguncang, tetapi juga semua sektor kehidupan.

Selain hal tersebut di atas kondisi ekonomi yang tidak stabil juga berdampak serius pada dunia pariwisata pada umumnya dan perhotelan pada khususnya. Di Jawa Timur khususnya di Surabaya sebagai pusat bisnis perhotelan, kini nampak lesu, hal ini dapat dilihat melalui hunian yang semakin menurun. Disamping itu di Surabaya hanya memiliki sedikit daerah wisata, sehingga jarang sekali hotel wisata, hotel keluarga, dan *resort*. Di Surabaya hanya ada beberapa hotel yang mengklaim dirinya sebagai hotel *resort*, selebihnya adalah hotel bisnis yaitu hotel-hotel yang dipergunakan oleh para bisnisan bermalam.

Tingkat hunian yang tinggi merupakan harapan dari setiap hotel untuk mencapai tingkat hunian yang tinggi tersebut maka pelayanan di hotel harus

maksimal, oleh karena itu Departemen yang ada di hotel harus melaksanakan tugas dengan benar dan memberikan pelayanan sesuai dengan *standart operasional prosedur* yang berlaku, baik pelayanan yang bersifat *tangible* maupun *intangible*. *Tangible* adalah produk yang kelihatan atau dapat dilihat, diraba dan dirasakan, contohnya makanan dan minuman, fasilitas dan lain-lain sedangkan *intangible* adalah produk yang tak dapat dilihat, diraba, dan dirasakan, tetapi dibutuhkan untuk dirasakan contohnya pelayanan, suasana, kebersihan.

Salah satu departemen yang ada di hotel adalah tata graha (*housekeeping department*) yang tugasnya membersihkan dan merawat di dalam kamar dan di luar kamar. Pekerjaan yang ditangani oleh *housekeeping* yaitu pembersihan yang dilakukan setiap hari (*Daily Cleaning*) dan pembersihan pada waktu tertentu (*General Cleaning*) agar mencapai hasil yang maksimal. Dalam proses pembersihan para staf *housekeeping* harus benar benar teliti dalam pelaksanaannya, bukannya bersih dan indah saja yang sangat diharapkan oleh tamu. tetapi pelayanan yang sifatnya tidak terlihat harus diperhatikan.

Section-section yang ada di *housekeeping department* saling berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan masing-masing guna meningkatkan tingkat hunian kamar. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul “ KUALITAS PELAYANAN DI ROOM SECTION HOTEL IBIS RAJAWALI SURABAYA”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah : Bagaimana kualitas pelayanan di *room section* Hotel Ibis Surabaya ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *room section* di Hotel Ibis Surabaya

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi Penulis : Selaku mahasiswa/i program studi D3 Politeknik NSC Surabaya adalah menambah dan memperluas wawasan mahasiswa mengenai dunia perhotelan yang khususnya di *room section* dalam hal kualitas pelayanan dan juga melihat secara langsung bagaimana keadaan yang sesungguhnya terjadi di tempat penelitian tersebut.
2. Pembaca : Memperluas pemahaman pembaca, khususnya mahasiswa-mahasiswa perhotelan ataupun masyarakat mengenai mutu dan profesionalisme sumber daya manusia dalam hal pelayanan di bidang *room section* serta pengembangan kepariwisataan di Indonesia pada umumnya.
3. Karyawan : Dapat memahami lingkungan kerja dan organisasinya sehingga mampu bekerja secara praktis dan tanggap terhadap masalah operasional

yang ada, serta memiliki percaya diri dan tanggung jawab yang besar selama praktik berlangsung

4. Bagi Hotel : Dapat mempromosikan keunggulan dari hotel. Serta menambah informasi yang nantinya bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah terutama dalam pelayanan, mengetahui kemampuan seseorang atau menjadi pertimbangan dalam pemilihan tenaga kerja.

I.4 Batasan Masalah

Pada penulisan proyek akhir penulis akan membatasi masalah tentang : kualitas pelayanan di *room section* Hotel Ibis Rajawali.

I.5 Sistematika Penulisan

Isi dari proyek akhir ini berkisar pada masalah *room section* . Apa yang menjadi isi dari tugas ini dapat dilihat dari rincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang pengangkatan judul, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kemudian batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang tinjauan teori yang mengemukakan tentang pengertian hotel, *Standart operasional prosedur cleaning guest room*, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI

Bab ini membahas tentang *terminology* dalam penulisan proyek akhir,, teknik pengumpulan data, dan metode penulisan data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum Hotel Ibis Rajawali Surabaya, stuktur organisasi, serta fasilitas-fasilitas di Hotel Ibis Rajawali Surabaya. Selanjutnya membahas tentang mengenai hasil penelitian punulis yaitu kualitas pelayanan di *room section* Hotel Ibis Rajawali Surabaya.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan penulis dari hasil penelitian yang dilakukan, serta saran yang menurut penulisan sesuai dengan apa yang tersaji di dalam ruang lingkup penelitian.