

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu faktor yang sangat berperan utama dalam dunia pariwisata adalah hotel. Surabaya adalah kota metropolitan yang terbesar nomor dua dari Jakarta, sehingga banyak para pembisnis yang mendirikan hotel di kota ini.

Para pelaku bisnis dalam membuka suatu usaha sebaiknya harus berfikir matang terlebih dahulu, karena usaha dalam bidang bisnis perhotelan tidak semudah yang saudara dipikirkan. Oleh karena itu kenyamanan hotel merupakan suatu keharusan dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu, supaya tamu tersebut merasa nyaman agar kenyamanan itu terlaksana karyawan harus mentaati dan mematuhi *Standard Operational Procedure* pelayanan pramusaji di *room service*. Oleh karena itu *Standard Operational Procedure* pelayanan pramusaji di *room service* dibentuk dari hasil musyawarah antara pihak *management* dan karyawan dengan tujuan agar aspirasi karyawan dapat tersalurkan dan tercipta rasa kekeluargaan di dalam lingkungan kerja.

Penulis ingin dapat melihat secara langsung bagaimana "*Standard Operational Procedure* Pelayanan di *Room Service*" dapat memajukan citra pelayanan di hotel dan memiliki kualitas pelayanan yang baik untuk dapat menarik minat tamu datang kembali ke hotel tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah *standard operational procedure* pelayanan pramusaji di *room service* dapat memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan dan dibutuhkan oleh tamu?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mempelajari *procedure operational* di *room service*
2. Untuk mengetahui sejauh mana *standard* pelayanan pramusaji di *room service* dilaksanakan guna memberikan kepuasan kepada tamu

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Agar penulis dapat mengetahui dan mengerti secara matang *standard operational procedure* dalam *room service* sehingga dapat melayani serta dapat mengantar makanan di kamar untuk memberikan kepuasan kepada tamu.

2. Bagi NSC

Agar mahasiswa / mahasiswi bisa mengetahui wawasan yang lebih luas, bukan berarti secara teori saja tetapi juga langsung dan

praktek, khususnya pada *standard operational procedure* pelayanan di *room service*.

3. Bagi Perusahaan atau Hotel

Suatu masukan / sarana guna membangun karyawan yang kerja di hotel khususnya di *room service* agar betul-betul memahami sekaligus menjalankan *standart operasional prosedur*.

1.4 Batasan Masalah

Dilihat dari segi latar belakang dan perumusan masalah yang telah dijelaskan dan diuraikan, penulis ingin membatasi pada “***Standard Operational Procedure Pelayanan Pramusaji di room service***”, yang meliputi :

Tugas utama dan tanggung jawab pramusaji atas jalannya operasional di *room service* serta cara pramusaji dalam memberikan pelayanan kamar kepada tamu dengan sopan dan ramah sehingga tamu merasa puas.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan tugas pendahuluan proyek akhir ini di dalam beberapa bab, kemudian dalam beberapa sub-sub yang penyusunannya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat masalah, sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan empiris, landasan teoritis, pengertian hotel, struktur organisasi hotel, pengertian *Food & Beverage service*, pengertian *room service*, pengertian pelayanan, pengertian *Standard Operational Procedure* (SOP), proses *Standard Operational Procedure* (SOP), kerangka pemikiran.

BAB III : METODOLOGI

Bab ini menjelaskan tentang terminologi, teknik pengumpulan data, jenis data, sumber data, metode pengambilan data, teknik analisa data.