

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah usaha yang berjalan di bidang jasa sangat memerlukan pelayanan yang bermutu dan kualitas yang tidak diragukan lagi, khususnya dalam usaha bidang perhotelan. Semua orang pastinya mengenal yang namanya Hotel, Hotel adalah sebuah usaha yang menjual pelayanan selain produk yang hotel tersebut tawarkan.

Apabila sebuah hotel memiliki *service* atau pelayanan yang bermutu, dapat dipastikan hotel tersebut memiliki daya jual yang sangat tinggi. Karena setiap tamu hotel pastinya sangat senang apabila pelayanan yang diberikan kepadanya sangat memuaskan. Dan kemungkinan besarnya tamu tersebut akan datang lagi atau bahkan membawa teman – teman atau kerabatnya untuk datang dan menjadi pelanggan tetap hotel tersebut. Pelayanan juga menjadikan salah satu kunci utama, untuk bisa berjalannya sebuah hotel atau tidak, karena apabila ada tamu yang mendapat pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginannya, biasanya akan *complaint* dan bisa membuat pandangan orang – orang berubah terhadap hotel tersebut. Disini penulis mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Di *banquet* Hotel Sahid Surabaya Guna Meningkatkan Kepuasan Tamu”** dengan adanya hal tersebut, bisa diharapkan supaya *complaint* dapat diminimalisasikan, supaya setiap tamu yang datang ke hotel khususnya di *banquet* Hotel Sahid Surabaya bisa

mendapatkan kualitas pelayanan yang sangat memuaskan. Dan akan banyak tamu yang datang sehingga menambah pendapatan hotel itu sendiri.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan alasan pemilihan judul yang diambil oleh penulis, dapat dirumuskan permasalahan yang akan diangkat dan diselesaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di *banquet* Hotel Sahid Surabaya?
2. Bagaimana upaya yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan tamu?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penulisan ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di *banquet* Hotel Sahid Surabaya guna meningkatkan kepuasan tamu yang datang ke hotel khususnya yang datang di *banquet* Hotel Sahid Surabaya.

1.3.2 Manfaat

1. Bagi Penulis

Selaku mahasiswa/i program studi D3 Perhotelan NSC Surabaya adalah untuk menambah dan memperluas wawasan Mahasiswa mengenai dunia perhotelan yang khususnya untuk *banquet* Hotel Sahid Surabaya dalam hal kualitas

pelayanan dan juga melihat secara langsung bagaimana keadaan yang sesungguhnya terjadi di tempat penelitian tersebut.

2. Bagi Hotel

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

3. Bagi ilmu pengetahuan

Dapat menambah ilmu pengetahuan mahasiswa/i program studi perhotelan dan disajikan sebagai bahan perbandingan bagi mahasiswa/i antara teori yang didapatkan dengan praktek diluar.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penulisan Proyek Akhir, permasalahan yang diangkat oleh penulis dibatasi hanya dalam hal penjabaran mengenai kualitas pelayanan di *banquet* Hotel Sahid Surabaya guna meningkatkan kepuasan tamu.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan Proyek Akhir ini digolongkan pada beberapa bab dan sub bab, dimaksudkan untuk memudahkan serta memperjelas pembahasan, yang mana bab dan sub bab tersebut adalah :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang gambaran singkat tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan permasalahan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi penelitian terdahulu, landasan teori yang didalamnya membahas tentang pengertian hotel pada umumnya, klasifikasi hotel, pengertian *banquet*, klasifikasi *banquet*, bagian *banquet*, kualifikasi etika petugas tata hidang, pengertian kualitas pelayanan, pengertian kepuasan tamu, kriteria kepuasan tamu, kerangka pemikiran.

Bab III : Metodologi

Bab ini berisi tentang terminologi, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, metode pengambilan data dan metode analisis data.

Bab IV : Bab ini berisi tinjauan umum yang didalamnya membahas tentang sejarah Hotel Sahid Surabaya, klasifikasi Hotel Sahid Surabaya, fasilitas Hotel Sahid Surabaya, tinjauan khusus yang didalamnya membahas latar belakang *banquet* Hotel Sahid Surabaya, fasilitas yang diberikan *banquet* Hotel Sahid Surabaya, SOP yang ada di *banquet* Hotel Sahid Surabaya, set up *table*, struktur organisasi *banquet* Hotel Sahid Surabaya, uraian tugas dan tanggung jawab di *banquet* Hotel Sahid Surabaya, hubungan *banquet* Hotel Sahid Surabaya dengan departemen lain, persentasi hasil yang didalamnya membahas tentang upaya *banquet* Hotel Sahid Surabaya meningkatkan kepuasan tamu dibidang

pelayanan, jumlah rata-rata kepuasan tamu di *banquet* Hotel Sahid Surabaya, analisa SWOT, masalah yang ada di *banquet* Hotel Sahid Surabaya, akibat masalah yang ada di *banquet* Hotel Sahid Surabaya, pemecahan masalah.

Bab V : Simpulan dan Saran

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran.