

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Hospitality industry merupakan industri yang bergerak dalam bidang jasa atau pelayanan yang menyediakan layanan penginapan atau akomodasi, untuk para pengunjungnya. Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, pelayanan merupakan peranan penting dalam memberikan kebutuhan dan keinginan tamu. Pelayanan merupakan peranan penting dalam memberikan kebutuhan dan keinginan tamu. Pelayanan yang diberikan pun harus diberikan dan dilakukan secara maksimal. Hal ini dapat membuat situasi agar tamu merasa semakin nyaman ketika menginap di hotel yang mereka singgahi. Kenyamanan tersebut dapat memunculkan rasa ingin lama tinggal atau bahkan merencanakan untuk datang kembali dan menginap di lain waktu. Selain itu, pelayanan yang dapat memuaskan tamu juga akan mendatangkan impresi atau kesan yang baik untuk hotel dan memikat wisatawan untuk terus datang ke hotel yang mereka singgahi. Pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada tamu bersifat menyeluruh dan meliputi hampir semua kebutuhan tamu sewaktu menginap. mulai dari memenuhi kebutuhan dasar seperti akomodasi, makanan dan minuman, pencucian pakaian hingga penanganan barang bawaan tamu yang dibawa oleh tamu pada saat mereka melakukan perjalanan dan menginap di hotel. Penanganan barang bawaan tamu terbilang pekerjaan yang sangat penting dan tidak dapat diabaikan begitu saja.

Kecerobohan *bellboy* saat menangani barang bawaan tamu dapat menyebabkan aktifitas tamu menjadi terganggu hingga tamu merasa tidak puas dan dapat menimbulkan keluhan. Oleh karena itu, standar penanganan barang bawaan tamu pada saat proses *check-in*, *check-out* , *moving room*, ataupun *group* sangatlah penting untuk diterapkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan mengkhususkan diri membahas tentang standar penanganan barang bawaan tamu di Singgasana Hotel Surabaya..

B. Rumusan Masalah

Bagaimana standar penanganan barang bawaan tamu oleh *bellboy* di Singgasana Hotel Surabaya?

C. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui standar penanganan barang bawaan tamu oleh *bellboy* di Singgasana Hotel Surabaya.

D. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk institusi

Sebagai bahan referensi dan sumber bacaan standar penanganan barang bawaan tamu bagi mahasiswa yang akan melakukan kegiatan *on the job training* khususnya di *front office department*.

2. Untuk industri

Sebagai standar untuk mempertahankan kualitas penanganan barang bawaan tamu oleh *bellboy* di Singgasana Hotel Surabaya.