

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Destinasi wisata dan juga bisnis di Indonesia salah satunya adalah Surabaya. Surabaya adalah kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta, sehingga banyak pengusaha dan pebisnis yang mendirikan hotel di kota ini. Hal ini disebabkan para wisatawan membutuhkan tempat untuk beristirahat saat akan atau setelah berwisata atau berbisnis. Oleh sebab itu, hotel berperan penting dalam dunia pariwisata.

Dalam suatu hotel umumnya mempunyai beberapa departemen untuk menunjang kelancaran operasionalnya. Salah satunya adalah *Food and Beverage Department* yang bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman baik untuk tamu hotel maupun luar hotel. *Food and Beverage Department* ikut memberikan penghasilan terbesar kedua setelah penjualan kamar hotel, yaitu melalui restoran, *room service* dan acara-acara di konvensi.

Pada *Food and Beverage Department* ada dua *sub-department* yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Service* menjadi bagian depan yang berhadapan langsung dengan tamu. Mulai dari pelayanan di restoran, pelayanan *room service* hingga pelayanan pada acara di konvensi.

Adapun salah satu pelayanan yang ditawarkan oleh *Food and Beverage Service* adalah *room service*, karena tidak semua tamu suka dengan keramaian atau dengan alasan ingin menikmati makanan secara *private* dan tidak terganggu oleh orang lain. Oleh sebab itu, para tamu meminta pelayanan *room service*.

Mengingat begitu banyak tamu yang melakukan pemesanan makanan di *room service*, maka kualitas serta pelayanan di *room service* tentunya harus diperhatikan oleh *waiter* atau *waitress* untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan tamu di hotel. Oleh sebab itu, penulis tertarik melakukan penulisan terhadap prosedur pelayanan *room service* di hotel Khas Surabaya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang sebelumnya, maka penulis membuat rumusan masalah dalam penulisan ini yaitu: Bagaimana Prosedur Pelayanan *Room Service* di Hotel Khas Surabaya?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Sesuai judul yang penulis buat maka tujuan penulisan ini adalah: Untuk mengetahui dan memahami bagaimana prosedur pelayanan *Room Service* di Hotel Khas Surabaya.

Adapun manfaat yang ingin dicapai melalui penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam dunia kerja tentang prosedur pelayanan *Room Service* di Hotel Khas Surabaya.

2. Bagi Perusahaan (Hotel Khas Surabaya)

Menjadi masukan dan referensi akan prosedur pelayanan *Room Service* di Hotel Khas Surabaya.

3. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Manfaat Tugas Akhir ini bagi mahasiswa atau mahasiswi Politeknik NSC Surabaya dapat mengetahui bagaimana prosedur pelayanan *Room Service* di Hotel Khas Surabaya dan bisa menjadi referensi dalam pembelajaran.