

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki sumber daya alam yang potensial untuk dikembangkan guna mendukung industri pariwisata. Daya tarik alam dan budaya yang beragam telah menarik wisatawan mancanegara berkunjung dan berwisata di Indonesia. Keanekaragaman hayati yang berbeda di tiap tempat menjadi ciri unik yang memiliki nilai jual tinggi bagi dunia pariwisata. Keanekaragaman budaya seperti rumah adat, tarian dan hasil karya seni lain merupakan kekayaan potensi bangsa yang dapat ditata untuk mendukung sektor pariwisata. Sumber daya melimpah yang dimiliki oleh Indonesia mempengaruhi berkembangnya industri pariwisata.

Industri pariwisata membutuhkan dukungan industri jasa perhotelan. Industri pariwisata yang didukung oleh jasa perhotelan yang baik memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap pendapatan negara. Dalam berita Suara Jakarta.com (diakses 26 Juli 2015) dijelaskan bahwa kontribusi sektor pariwisata terhadap GDP Nasional pada kisaran 6 (enam) persen. Sektor pariwisata merupakan salah satu sumber penerimaan negara keempat terbesar sehingga pengelolaannya harus lebih profesional termasuk infrastruktur yang mendukung tumbuhnya sektor pariwisata.

Salah satu industri pada sektor pariwisata yang berkembang seiring dengan meningkatnya industri pariwisata yaitu industri hotel. Persaingan dalam industri hotel sangat ketat. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah penyedia layanan hotel, promosi produk dan jasa yang ditawarkan serta meningkatnya kemampuan bersaing para penyedia layanan jasa hotel. Kondisi tersebut diungkapkan oleh Huei Dan bahwa:

“The rapid growth of the hotel industry in the first decade of the 21st century forced hotel operators to critically acknowledge the importance of service improvement in order to gain competitive advantage”.

(Perkembangan yang sangat pesat dari industri perhotelan pada dekade pertama abad 21 memaksa para pengusaha industri perhotelan untuk menyadari pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan dalam persaingan industri)

Easvaralingam (2011:125)

Sebuah hotel yang baik adalah yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamunya. Di dalam hotel kita harus mencoba untuk memberikan motivasi para karyawan untuk memahami tentang pentingnya memberikan kepuasan kepada tamu. Perlu juga untuk mencoba dan melihat segala hal dari sudut pandang para tamu. Hal-hal yang disukai oleh tamu, yang bisa memberikan kepuasan kepada tamu, sehingga kita bisa meningkatkan pelayanan. Para karyawan hotel harus menyadari kepuasan tamu adalah lebih penting dari pada kepuasan pimpinan. Tamulah yang menjadikan karyawan berada dalam dunia usaha hotel ini.

Hotel memiliki beberapa department atau bagian yang memiliki tugas-tugas yang berbeda tapi saling mendukung antara yang satu dengan yang lainnya. Salah satu bagiannya adalah Bagian Kantor Depan atau *Front Office Department*.

Front office department atau kantor depan adalah tempat pelayanan penjualan kamar atau penyewaan kamar kepada tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Pelayanan pemesanan kamar dilakukan oleh bagian pemesanan kamar, bagian tersebut merupakan bagian yang pertama dihubungi oleh tamu sebelum tamu tersebut datang menginap di hotel.

Front office department juga merupakan pusat kegiatan hotel, dan merupakan tempat di mana tamu-tamu hotel memberikan kesan pertamanya, juga kesan terakhir terhadap hotel secara keseluruhan. Cara menyambut dan menangani tamu ketika mereka pertama kali tiba di hotel akan membentuk kesan tersendiri dari suasana hotel secara menyeluruh selama tamu menginap di hotel.

Kantor depan hotel memiliki sub bagian atau seksi-seksi, antara lain : *Guest Service Agent, Guest Relation Officer, Guest Service Center, Butler Service, Concierge*, dan *Doorman*. Seksi-seksi tersebut memiliki uraian tanggung jawab dan tugas yang berbeda-beda dalam setiap bagiannya masing-masing, namun antara satu dengan yang lainnya saling berhubungan sehingga saling terjalin suatu kerja sama yang berkesinambungan dalam menunjang kelancaran operasional.

Penulis melakukan penelitian di bagian *Butler Executive Lounge* yang mobilitasnya sangat tinggi, karena berhubungan langsung dengan tamu. Selama melakukan penelitian, penulis mengamati bahwa seorang *Butler* harus cekatan, memiliki daya ingat yang tinggi, dan diuntut untuk teliti dalam melakukan setiap tugasnya. Seorang *Butler* juga harus di dukung dengan kecepatan yang maksimal dalam melayani tamu. Apabila syarat tersebut telah terpenuhi maka seorang *Butler* dapat memberikan pelayanan yang prima kepada setiap tamu.

Pelayanan prima yang di berikan oleh *Butler* menimbulkan kepuasan terhadap tamu khususnya yang menginap di *Executive Room, Suite Room* maupun tamu yang telah menjadi member dari *Intercontinental Hotel Group (IHG) Club Member*. Namun pada kenyataannya pelayanan prima yang di berikan tidak selalu memenuhi *Standard Operational Procedure* yang ada. Dengan melihat latar belakang tersebut, penulis mencoba membahas mengenai pelayanan yang diberikan kepada tamu dan menuangkannya kedalam bentuk Proyek Akhir yang diberi judul :

Tinjauan *Standard Operational Procedure* Pelayanan Prima *Butler* di Hotel Holiday Inn Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, penulis merumuskan identifikasi masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana *Standard Operational Procedure* Pelayanan Prima *Butler* Hotel Holiday Inn Bandung?

2. Bagaimana pelaksanaan *Standard Operational Procedure* Pelayanan Prima *Butler* Hotel Holiday Inn Bandung?
3. Bagaimana pengawasan kinerja *Butler* di Hotel Holiday Inn Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penulisan

Untuk mendalami bidang yang selama ini ditekuni yaitu bagian kantor depan hotel dan melatih serta menguji kemampuan penulis dalam membahas suatu permasalahan yang terjadi pada obyek yang diteliti yaitu mengenai pelayanan yang diberikan oleh staf *Butler* Hotel Holiday Inn Bandung.

1.3.2 Tujuan Formal

Tujuan dari penulisan Proyek Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan Fakultas Ilmu Terapan Telkom University.

1.3.3 Tujuan Operasional

1. Untuk mengetahui standar pelayanan yang diberikan oleh *Butler* Hotel Holiday Inn Bandung
2. Untuk mengetahui proses pelaksanaan yang dilakukan oleh staf *Butler* untuk memenuhi *Standard Operational Procedure* dalam memberikan pelayanan.
3. Untuk mengetahui proses pengawasan yang dilakukan terhadap pelaksanaan *Standard Operational Procedure* oleh pihak *supervisor* terhadap staf *Butler*.

1.4 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1.4.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam pengumpulan data untuk Proyek Akhir ini adalah Metode Deskriptif. Metode Deskriptif menurut buku penelitian adalah

“Suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, sebuah objek, satu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”

(Nazir, 1983:63)

Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis pada saat pengumpulan data adalah :

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Adalah pengamatan langsung pada lokasi mengenai objek yang diteliti. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data secara langsung selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan dari tanggal 1 Juli 2014 sampai dengan 29 Desember 2014 di bagian Kantor Depan Hotel Holiday Inn Bandung.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara terhadap *Butler Supervisor* dan staf *Butler* mengenai pengawasan kinerja karyawan dan proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada tamu selama menginap di Hotel Holiday Inn Bandung.

3. Studi Pustaka

Mempelajari berbagai buku yang akan dijadikan sebagai bahan pembandingan antara teori dengan masalah yang akan penulis teliti. Selain itu studi pustaka juga digunakan penulis sebagai landasan teori dalam penulisan Proyek Akhir.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan oleh penulis sebagai tempat penelitian adalah di *Butler Executive Lounge* Kantor Depan Hotel Holiday Inn Bandung, yang beralamat di jalan Ir. H. Djuanda No.33 Bandung.

1.5.2 Waktu Penelitian

Lama waktu yang dilakukan untuk penelitian adalah 6 (enam) bulan yang dimulai pada tanggal 1 Juli 2014 sampai dengan tanggal 29 Desember 2014. Penulis melaksanakan penelitian ini di bagian *Butler Executive Lounge* Hotel Holiday Inn Bandung.