BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang terus mengalami perkembangan signifikan seiring dengan meningkatnya pergerakan masyarakat dan kebutuhan akan pengalaman perjalanan yang nyaman dan berkualitas. Dalam hal ini, industri perhotelan menjadi aspek penting dalam mendukung kegiatan wisata maupun perjalanan bisnis. Tidak hanya sebagai tempat menginap, hotel kini dituntut untuk memberikan layanan yang mampu menciptakan kesan mendalam serta memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin beragam dan kompleks.

Dengan bertambahnya kebutuhan layanan premium, industri perhotelan khususnya hotel bintang lima terus berkembang pesat. Dalam hal ini, kepuasan tamu menjadi faktor utama dalam memberikan pengalaman yang berkesan bagi tamu. Kotler dan Keller dalam Setiawan et al. (2016) mengutarakan bahwa kepuasan muncul setelah membandingkan antara produk yang dipikirkan terhadap hasil yang didapatkan. Dengan demikian, kemampuan para staf hotel dalam memberikan layanan yang ramah, efisien, dan profesional memiliki pengaruh besar dalam industri ini.

JW Marriott merupakan bagian dari waralaba hotel berskala global dari induk perusahaan Marriott International. Menurut Zeithaml dan Bitner (2003), kesesuaian antara ekspektasi dan kualitas layanan yang diterima sangat berpengaruh kepada kepuasan tamu. JW Marriott Hotel Surabaya sebagai bagian dari kategori *luxury* dalam jaringan Marriott International, memiliki tanggung jawab untuk mempertahankan standar pelayanan yang tinggi dan memberikan pengalaman yang eksklusif bagi tamu.

Departemen Front Office, menurut Bardi (2011) sebagai “pusat saraf hotel” memiliki peran utama dalam keseluruhan operasional hotel yang berhubungan langsung dengan tamu dan memastikan kepuasan mereka. Khususnya divisi Executive Lounge, memiliki peran krusial dalam memberikan layanan premium kepada tamu VIP. Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabaya berperan dalam mengelola kebutuhan eksklusif tamu, mulai dari pelayanan hingga fasilitas yang disediakan.

Melaksanakan magang di JW Marriott Hotel Surabaya memberikan penulis peluang untuk mengembangkan keterampilan operasional dan pemahaman terhadap standar layanan internasional. Pengalaman ini membantu mengasah komunikasi, manajemen operasional, dan menciptakan pengalaman tamu yang tidak terlupakan. Penulis juga belajar memahami kebutuhan tamu secara lebih mendalam, sehingga dapat memberikan layanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga hangat dan berkesan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Bagaimana SOP yang diterapkan pada divisi Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabaya?

B. Bagaimana peran divisi Executive Lounge dalam operasional JW Marriott Hotel Surabaya?

C. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam operasional divisi Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabaya dan solusinya berdasarkan kajian teori?

1.3 Tujuan

Dalam peneitian ini, penulis mengangkat beberapa tujuan, antara lain:

A. Mengetahui SOP yang diterapkan pada divisi Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabaya.

B. Menjelaskan peran divisi Executive Lounge dalam operasional JW Marriott Hotel Surabaya.

C. Menjelaskan tantangan yang dihadapi dalam operasional divisi Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabaya dan solusinya berdasarkan kajian teori.

1.4 Penjadwalan Kerja

Magang dilaksanakan selama enam bulan, terhitung dari tanggal 20 Januari 2025 sampai dengan 19 Juli 2025. Penjadwalan kerja yang mengikuti sistem *shift* yang dibagi menjadi dua jenis shift utama, yaitu ***shift* pagi (06:00 – 15:00)** dan ***shift* siang (14:00 – 23:00)**. Setiap *shift* memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, termasuk mengoperasikan jamuan makan yang berbeda. Kemudian, seluruh karyawan JW Marriott Hotel Surabaya menerapkan sistem 5:2 sebagai penentuan jumlah hari masuk kerja ke hari libur di setiap minggunya. Berikut adalah pembagian tugas selama magang di Executive Lounge JW Marriott Surabaya dengan durasi enam bulan:

Tabel 1.1 Penjadwalan Kerja

No.	Deskripsi Kerja	Bulan ke-1	Bulan ke-2	Bulan ke-3	Bulan ke-4	Bulan ke-5	Bulan ke-6
1.	Adaptasi dengan lingkungan kerja.						
2.	Memahami SOP layanan tamu.						
3.	Melaksanakan pelayanan makanan dan minuman.						
4.	Meningkatkan keterampilan komunikasi.						
5.	Memberikan pelayanan eksklusif tamu secara mandiri.						
6.	Mendalami Operasional harian.						