

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Hotel merupakan suatu industri yang dikelola oleh seseorang atau suatu badan usaha, yang bergerak dalam bidang jasa yang menyediakan tempat akomodasi. Hotel menjadi tempat tinggal sementara bagi orang-orang yang sedang berpergian dari satu daerah ke daerah lainnya untuk melakukan perjalanan bisnis maupun dalam rangka berlibur.

Salah satu kota yang menjadi tujuan pariwisata di Indonesia saat ini adalah kota Bandung yang terletak di propinsi Jawa Barat. Kota Bandung terkenal dengan udaranya yang sejuk, pemandangannya yang masih asri, dan makanannya yang enak, serta banyaknya pakaian yang murah. Kondisi yang seperti ini menyebabkan banyak wisatawan domestik maupun mancanegara yang datang dan menginap di kota Bandung untuk menikmatinya. Hal inilah yang menyebabkan kota Bandung memerlukan banyak hotel agar dapat melayani para wisatawan yang ingin menginap tersebut.

Oleh karena itu, akhir-akhir ini banyak dibangun hotel-hotel baru dengan berbagai macam tingkat pelayanan jasa. Salah satunya adalah hotel VUE PALACE yang terletak di Jalan Otto Iskandardinata no.3 yang dijadikan sebagai tempat pengamatan di dalam penelitian ini. Untuk memberikan pelayanan jasanya kepada para tamu hotel, ada departemen-departemen yang terdapat di hotel ini, yaitu : departemen *housekeeping*, *marketing*, *accounting*, *purchasing*, *personnel / HRD (Human Resource Development)*, *engineering*, *front office*, *food & beverage*, serta bagian *storage* dan *security*.

Pada saat ini, di hotel tersebut terdapat berbagai kendala, antara lain : banyaknya keluhan (perasaan tidak puas) dari para tamu terhadap

ketidaknyamanan pelayanan kepada *front office*, mengenai kondisi kamar seperti : kamar belum dibersihkan, barang-barang yang disediakan untuk tamu di dalam kamar kurang lengkap / ada yang tidak tersedia ; pada saat dibutuhkan oleh tamu (misal : untuk minta tambahan handuk, tisu, air mineral, *laundry*, pengambilan piring kotor, dll) pegawai lambat datang (karena sedang melayani tamu yang lain) ; pegawai hotelnya kurang ramah kepada tamu ; serta terkadang tamu yang ingin *check in* harus menunggu kamar dibersihkan terlebih dahulu sebelum bisa masuk ke dalam kamar.

Keluhan-keluhan yang masuk dari para tamu hotel tersebut akan diterima dan ditampung terlebih dahulu oleh departemen *front office*. Kemudian keluhan-keluhan tersebut akan diteruskan ke departemen-departemen lainnya yang bersangkutan di dalam menangani permasalahan / keluhan tersebut. Salah satunya adalah departemen *housekeeping*.

Departemen *housekeeping* merupakan salah satu departemen yang menjadi ujung tombak dalam melakukan pelayanan jasa di dalam hotel, karena departemen inilah yang berhubungan langsung dengan kenyamanan para tamu dan baik buruknya persepsi tamu terhadap *image* hotel akan sangat ditentukan dari pelayanan jasa yang diberikan oleh departemen *housekeeping* ini. Oleh karena itu, penelitian ini lebih ditujukan untuk memperbaiki perencanaan, pengelolaan, dan pengaturan dari seluruh kegiatan yang terdapat di dalam departemen *housekeeping*.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari penelitian pendahuluan yang telah dilakukan terhadap hotel, diketahui bahwa :

- a. Perlu dilakukan peningkatan terhadap keramahan pelayanan hotel yang diberikan oleh pegawai kepada para tamu hotel.
- b. Perlu perbaikan di dalam perencanaan, pengelolaan, dan pengaturan kegiatan pelayanan di dalam hotel.
- c. Perlu diidentifikasi jenis-jenis pelayanan apa saja yang diinginkan oleh para tamu hotel.

### **1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Dalam melakukan penelitian ini karena adanya keterbatasan sumber daya dari peneliti baik dalam hal waktu, tenaga, dan dana, maka peneliti melakukan pembatasan masalah terhadap masalah-masalah yang akan diteliti, yaitu sebagai berikut :

- a. Permasalahan di dalam peningkatan keramahan pelayanan hotel tidak dibahas.
- b. Pengamatan dan penelitian hanya dilakukan untuk perbaikan perencanaan, pengelolaan, dan pengaturan kegiatan pelayanan yang terdapat di dalam hotel, khususnya yang dibahas hanya yang berkaitan dengan pelayanan departemen *housekeeping*.
- c. Permasalahan di dalam pengidentifikasian jenis pelayanan yang diinginkan oleh para tamu hotel tidak dibahas.
- d. Tidak membahas mengenai biaya.

Selain itu, juga terdapat asumsi yang harus diberikan, yaitu antara lain :

- a. Gudang penyimpanan yang terdapat di hotel mampu menampung persediaan barang sesuai dengan jumlah yang direncanakan.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Setelah mengidentifikasi dan membatasi masalah yang akan diteliti, maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah merumuskan masalah-masalah apa saja yang akan diteliti. Perumusan masalah tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan kerjasama antara departemen *housekeeping* dengan departemen lainnya yang terdapat di dalam hotel ?
2. Bagaimana cara menghitung tingkat hunian kamar pada hotel ?
3. Bagaimana cara perhitungan waktu standar pembersihan kamar pada departemen *housekeeping* di hotel?
4. Bagaimana cara menjadwalkan tenaga kerja pada departemen *housekeeping* di hotel ?

5. Bagaimana sistem informasi manajemen yang berhubungan dengan penyediaan barang untuk departemen *housekeeping* di hotel ?
6. Bagaimana cara menghitung persediaan barang yang paling optimum pada departemen *housekeeping* di hotel ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hubungan kerjasama antara departemen *housekeeping* dengan departemen lainnya yang terdapat di dalam hotel.
2. Untuk mengetahui cara menghitung tingkat hunian kamar pada hotel.
3. Untuk mengetahui cara perhitungan waktu standar pembersihan kamar pada departemen *housekeeping* di hotel.
4. Untuk mengetahui cara menjadwalkan tenaga kerja pada departemen *housekeeping* di hotel.
5. Untuk mengetahui sistem informasi manajemen yang berhubungan dengan penyediaan barang untuk departemen *housekeeping* di hotel.
6. Untuk mengetahui cara menghitung persediaan barang yang paling optimum pada departemen *housekeeping* di hotel.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan ini akan diuraikan sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penelitian.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dirumuskan sehingga dapat digunakan untuk membantu memecahkan masalah yang ada dan sebagai acuan dalam melakukan analisis.

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang langkah-langkah kerja secara sistematis sehingga penelitian yang dilakukan lebih terarah dan berisi langkah kerja dalam penulisan ini.

**BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Berisi tentang kumpulan-kumpulan data yang diperoleh dari hasil studi lapangan yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian dan pengolahan data.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Berisi tentang cara-cara pengolahan data yang dapat digunakan untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi dan disertai dengan uraian analisis.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data dan analisis serta dikemukakan saran-saran yang berguna bagi perusahaan.