**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Sektor pariwisata terus berkembang pada era globalisasi dan perdagangan bebas. Dengan perkembangan yang begitu pesat raaka sektor pariwisata saugat penting ditingkatkan karena sektor pariwisata dapat menyumbangkan devisa negara dalam jumlah besar. Dengan kata lain sektor pariwisata menjadi sorotan utama dalam membangi suatu bangsa lebih maju.

Salah satu sarana penunjang sektor pariwisata adalah hotel.Di dalam konsep kepariwisataan hotel merupakan akomodasi bagi wisatawan yang datang dari berbagai penjuru dunia.Hal ini menyebabkan industri perhotelan terus bersaing untuk menarik perhatian wisatawan yang mana memenuhi kebutuhan fisiologis dari orang- orang yang sedang melakukan perjalanan.

Apabila diperhatikan seorang wisatawan yang melakukan perjalanan tentu saja memerlukan tempat tinggal sementara untuk beristirahat maka dibangunlah sebuah hotel.Maka setiap wisatawan yang datang ke hotel memerlukan kamar untuk tidur, mandi, beristirahat dan sebagainya, dan kebutuhan ini akan berlanjut kepada makan. minum, dan kebutuhan lainnya yang lebih bervariasi seperti cucian, hiburan sport, belanja dan lain-lain. Mengingat saat ini tamu-tamu hotel relative sudah mapan perekonomiannya, maka mereka tidak hanya membutuhkan fasilitas dan produk hotel sekedar saja, tetapi sudah memiliki tingkatan mutu yang sesuai dengan keinginannya.Hotel juga menjaga dan memperlihatkan kebersihan, kerapian, keindahan bangunannya.

Hotel Gran Puri Manado sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang usaha jasa perhotelan merupakan salah satu dari sekian banyak usaha jasa serupa yang ada di Indonesia khususnya Manado.Dalam pelaksanaan operasionalnya.Hotel Gran Puri Manado berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu yang berkunjung.Demikian juga halnya dengan room section yang merupakan bagian dari Housekeeping Department yang sangat berperan peting dalam menunjang pemasukan hotel.Akan tetapi, kenyataan yang penulis peroleh selama melakukan on the job trainingdi Hotel Gran Puri Manado, temyata kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu khususnya di Housekeeping Department belum optimal.Belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Housekeeping Department disebabkan oleh tidak maksimalnya Peranan Room Boy dalam melakukan pelayanan terhadap tamu.

Peranan Room Boy di Housekeeping Department Hotel Gran Puri Manado dirasakan belum maksimaldan perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan hotel terhadap tamu meningkat.Belum maksimalnya Peranan Room Boy ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan tamu yang ditujukan kepada hotel dalam kaitannya dengan pelayanan Room Boy.Semua keluhan yang ditujukan kepada pihak hotel, berhubungan dengan Peranan Room Boy yang kurang baik khususnya dalam penanganan kamar tamu yang merupakan tanggung jawabnya. Padahal jika ditelusuri lebih jauh, temyata Hotel Gran Puri Manado khususnya room section memiliki suatu standar prosedur pelayanan tamu yang berbasis intemasional mengingat Hotel Gran Puri Manado termasuk dalam kategori hotel bintang empat (\*\*\*\*).

Berdasarkan uraian diatas, maka daiam penulisan Tugas Akhir ini penulis akan mengangkat judul:***“Peranan Roomboy Pada Operasional Housekeeping Department Untuk Meningkatkan kualitas Pelayanan Kamar di Hotel Gran Puri Manado.***

* 1. **Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah daiam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prosedur kerja di Housekeeping Department Hotel Gran Puri Manado?
2. Bagaimana Peranan Room Boy di Housekeeping Department Hotel Gran Puri Manado?
3. Faktor apakah yang menyebabkan kurangnya Peranan Room Boy di Housekeeping Department Hotel Gran Puri Manado?
4. Bagaimana pengaruh Peranan Room Boy terhadap kualitas pelayanan di Housekeeping Department Hotel Gran Puri Manado?
5. Solusi apakah yang dapat diambil untuk meningkatkan Peranan Room Boy di Housekeeping Department Hotel Gran Puri Manado?
6. Apakah dengan melakukan prosedur kerja secara benar maka kualitas pelayanan terhadap tamu dapat ditingkatkan?
7. Bagaimana pengaruh penerapan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan tamu?
   1. **Batasan Masalah**

Karena ruang lingkup *Housekeeping* di Hotel Gran Puri Manado sangat luas maka penulis membatasi masalah yang akan diuraikan yaitu:

1. Membahas usaha-usaha yang dilakaukan seorang Room Boy
2. Hal-hal yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat menarik simpati para tamu.
3. Hal-hal yang dilakukan agar tamu merasa senang dan puas mendapat pelayanan penginapan di Hotel Gran Puri Manado.
   1. **Rumusan Masalah**

Denganinipenulismerumuskanmasalahsebagaiberikut: Upayaapa yang harusdilakukan Room Boy untuk meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Hotel Gran Puri Manado danprosedurapasaja yang tidak dilaksanakan Roomboy.

* 1. **Tujuan Penelitian**

Yang menjaditujuandalampenulisaniniadalah :

1. Untuk mengetahui apakah cara kerja Room Boy sudah maksimal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kamar.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pelayanan yang di lakukan Room Boy.
   1. **Manfaat Penelitian**

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. BagiIndustry

Menjadimasukanbagimanajemen Hotel Gran Puri Manado khususnya Housekeeping department dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Kamar.

1. BagiInstitusi

Menjadimasukandalamhal agar dapatmenyelenggarakan pendidikan yang lebihbaikdanberkualitasbagimahasisawa agar menjaditenaga kerja yang terampildan professional.

1. BagiMahasiswa

Menjadi bahan referensi dalam penyusunan Tugas Akhir dimasa yang akan datang.