

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandung adalah salah satu kota terbesar di Indonesia yang memiliki luas sebesar 167,3 km². Bandung juga merupakan ibukota dari provinsi Jawa Barat. Dengan total luas lahan tersebut, Bandung termasuk kota terbesar di Indonesia di urutan ke tiga setelah Jakarta dan Surabaya. Wilayah Bandung Raya atau Wilayah Metropolitan Bandung merupakan metropolitan terbesar ketiga di Indonesia setelah Jabodetabek dan Grebang kertokusilo atau Wilayah Metropolitan Surabaya. Kota Bandung menurut geografis memang dikelilingi oleh pegunungan, hal ini menunjukkan bahwa pada masa lampau kota Bandung memang merupakan bagian dari sebuah telaga atau danau. Daerah terakhir sisa-sisa dari danau Bandung yang sudah mengering adalah Situ Aksan, yang mana danau ini pada tahun 70-an masih merupakan danau tempat berpariwisata, tetapi saat ini sudah menjadi daerah perumahan untuk permukiman. Pada awalnya kota Bandung dan sekitarnya merupakan kawasan pertanian, namun seiring dengan laju urbanisasi menjadikan lahan pertanian berubah menjadi lahan perumahan serta tentunya kemudian berkembang seiring waktu menjadi lahan *industry* dan bisnis, sesuai dengan perubahan ekonomi kota umumnya. Sektor perdagangan dan jasa sekarang memainkan peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi kota ini didampingi dengan terus berkembangnya sektor *industry*

Bandung tentunya salah satu Kota yang menjadi pilihan Wisatawan dalam berkunjung hal tersebut dikarenakan oleh banyaknya daya tarik produk wisata yang dimiliki kota Bandung. Kota Bandung dikenal sebagai kota perbelanjaan, dengan banyaknya *mall* dan *factory outlet* yang tersebar di kota ini, dan saat ini berangsur-angsur kota Bandung juga menjadi kota wisata kuliner. Dan pada tahun 2007, kota Bandung dijadikan *British Council* sebagai *pilot project* kota terkreatif

se-Asia Timur. Saat ini Bandung merupakan salah satu kota tujuan pariwisata dan pendidikan yang paling diminati.

Julukan yang paling pas untuk Bandung mungkin adalah “tempat belanja”. Hamparan tanah Pasundan yang sejuk dan nyaman serta ditambah kekayaan seni budaya dan kreatifitas masyarakat kota Bandung dalam bidang mode membuat kota ini semakin cantik. Bandung yang dikenal dengan penggagas awal *Factory Outlet*, membuat kota ini sangat kaya dengan berbagai nama *Factory* yang sangat khas. Sangat mudah jika ingin berbelanja di kota ini untuk membeli barang-barang yang mempunyai *Brand* terkenal cukup mampir ke distro-distro yang sudah sangat banyak.

Dengan keragaman serta keunikan wisata baik dalam hal mode dan kuliner, Bandung banyak menarik perhatian bagi masyarakat Indonesia sebagai sebuah kota yang ingin ditinggali. Bandung merupakan rumah untuk tinggal, berwisata, dan berbelanja.

Penulis sendiri melakukan penelitian di sebuah hotel yang berlokasi tepat di Kota Bandung, tepatnya, jalan Braga. Hotel tersebut merupakan Hotel de Braga by Artotel. de Braga by Artotel sendiri resmi beroperasi pada 18 Agustus 2018, beralamat di Jl. Braga no. 10, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat. Hotel de Braga by Artotel adalah hotel berbintang 4. Hotel ini sendiri memiliki lokasi yang sangat strategis, karena letaknya yang berada tepat di tengah kota di jalanan braga yang melegenda karena sudah eksis sejak jaman penjajahan Belanda. Hotel de Braga by Artotel memiliki 14 lantai dengan jumlah kamar sebanyak 112 kamar.

Hotel de Braga by Artotel merupakan salah satu hotel yang berada dibawah naungan korporasi perhotelan lokal yaitu ARTOTEL GROUP. Hotel de Braga by Artotel biasanya selalu membuka lowongan bagi mahasiswa dan mahasiswa perhotelan yang ingin melakukan praktik setiap 6 sampai 12 bulan. Hotel de Braga

by Artotel membuka lowongan praktik kerja magang di hampir semua departemen yang ada di hotel seperti departemen-departemen demikian:

- a. *Front Office*
- b. *Back Office*
- c. *Housekeeping*
- d. *Sales and Marketing*
- e. *Human resources*
- f. *Kitchen Pastry*
- g. *FnB service*
- h. *Engineering*

Selama melaksanakan penelitian, penulis memilih departemen *front office* dikarenakan penulis tertarik dalam proses menjadi seorang *front liner* dari sebuah hotel, selain itu juga penulis tertarik untuk berinteraksi dengan tamu tamu baru terutama orang asing. Departemen *front office* hotel de Braga by Artotel sendiri terbagi menjadi dua bagian, yakni:

- a. *Front Desk*
- b. *Concierge*

Meskipun dua bagian ini berada dalam satu departemen yang sama, namun ke dua bagian yang ada di dalam departemen front office de Braga by Artotel ini tentu memiliki tugasnya masing-masing. Penulis akan menjelaskan secara singkat tentang bagaimana ke dua bagian ini berperan dalam departemen *Front office*.

- a. *Front Desk*

Bagian *Front Desk* di *Front Office departement* bertanggung jawab atas semua kebutuhan tamu saat sudah memasuki area *lobby* hotel . Mulai dari proses *check in*, registrasi, pembayaran kamar, sampai dengan proses *check out*. Semua yang diperlukan tamu saat datang, menginap, dan keluar dari hotel akan dibantu

oleh pihak *Front Desk* tentunya dengan berkoordinasi dengan departemen yang lain yang ada di hotel.

b. Concierge

Concierge merupakan bagian dari *Front Office department* yang bertanggung jawab atas semua barang bawaan tamu mulai dari membantu tamu membawakan barang, memindahkan barang, dan penitipan barang.

Sebenarnya dua bagian di *Front Office department* yang ada di hotel de Braga by Artotel ini tidak bisa dibilang berbeda, dua bagian ini sangat membutuhkan satu dengan satu sama lain, dan tetap merepresentasikan wajah depan hotel. Pada saat tamu datang ke hotel dengan tujuan menginap, tentunya tamu tersebut akan membawa beberapa barang dari kendaraan. Akan sangat menyenangkan bagi tamu apabila datang ke hotel disambut dengan sapaan serta bantuan untuk keperluannya. Tamu-pun bisa melanjutkan proses *check-in* dengan nyaman dan aman.

Adapun peran dari *Front Office department* untuk hotel de Braga by Artotel yaitu untuk memastikan bahwa semua tamu pada proses *check-in* sampai dengan *check-out* mendapatkan layanan serta kamar yang baik, selain itu membantu segala kebutuhan tamu pada saat menginap. Hal ini sangat penting untuk keberlangsungan bisnis hotel agar dapat memberikan kepuasan tamu, sehingga tamu merasa bahwa uang yang mereka keluarkan sepadan dengan apa yang mereka dapatkan atau bahkan lebih.

Pada saat penulis menjalani penelitian, tentu saja penulis banyak menjumpai masalah dan kendala yang penulis alami mulai dari proses adaptasi saat pertama kali bergabung dengan hotel, kendala-kendala mengenai standar operasional prosedur dimana penulis kesulitan untuk menemukan ritme *check in* yang efisien dan tepat, dan juga dari departemen tempat penulis melakukan penelitian, seperti tidak adanya kapasitas untuk menawarkan *membership* hotel kepada tamu. Serta tamu yang langsung meninggalkan meja resepsionis dan belum menyelesaikan

semua pembayarannya, terlebih pada saat akhir pekan dimana *occupancy* hotel melambung dari *forecast* dan bekerja sesuai porsi serta waktu yang telah ditentukan akan menjadi sangat sulit.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah penulis utarakan di atas, maka penulis merasa penting untuk menuliskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar operasional prosedur di department Front Office di Hotel de Braga by Artotel?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di department Front Office di Hotel de Braga by Artotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara general tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk mengemukakan apakah standar operasioal prosedur yang telah diatur dan berlaku sesuai dengan apa yang terjadi pada pekerjaan yang dilakukan setiap harinya. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini merupakan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur standar operasional prosedur di department Front Office di Hotel de Braga by Artotel
2. Untuk mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur standar operasional prosedur di department Front Office di Hotel de Braga by Artotel.

1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini merupakan untuk standar operasional prosedur di department Front Office di Hotel de Braga by Artotel dan juga mengidentifikasi bagaimana penerapan standar operasional prosedur di department Front Office di Hotel de Braga by Artotel.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Program Study Perhotelan

Penulis berharap bahwa penelitian ini bermanfaat kepada mahasiswa/i sebagai wawasan untuk memperluas pengetahuan mengenai bagaimana sebuah standar operasional prosedur berlaku di hotel

2. Bagi Penulis

Penelitian bermanfaat untuk penulis sebagai arsip diri dan juga sebagai alat untuk menerapkan teori menjadi praktis.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai tumpuan untuk penelitian mengenai standar operasional prosedur pada departemen *front office* di Hotel de Braga by Artotel.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis, serta pengalaman penulis dalam mempergunakan ilmu teori dan menerapkannya pada masalah yang penulis hadapi di kenyataan
2. Sebagai sebuah acuan penulis untuk meningkatkan motivasi dan juga pemanfaatan sumber belajar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai petunjuk bahan kajian mengenai standar operasional prosedur hotel.