

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia sangatlah banyak dan indah, dari sabang sampai merauke alam dan makanan Indonesia sangat menarik untuk dinikmati. Salah satu daerah yang sering banyak dikunjungi wisatawan asing ataupun lokal merupakan yang terdapat di Pulau Jawa yaitu Yogyakarta.

Kota Yogyakarta merupakan ibu kota provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang mempunyai luas wilayah sekitar 32,50 km. Yogyakarta sendiri terletak pada 110° 24'19"- 110°28'53" bujur timur dan 0,7°15'24"- 0,7°49'26" lintang selatan. Yogyakarta juga diapit oleh 3 sungai yaitu Sungai Gajah Wong yang mengalir dari arah utara ke selatan, sungai Code yang mengalir dari bagian timur kota, dan Sungai Winongo yang mengalir dari arah barat kota.

Yogyakarta sebagai kota wisata mempunyai jumlah wisatawan yang dari tahun ke tahun semakin meningkat, namun turun ketika wabah COVID-19 melanda pada tahun 2020. Pada tahun 2021 peningkatan wisatawan Yogyakarta kembali meningkat dengan dibuktikan pada tabel di bawah ini yang bersumber dari Bappeda Yogyakarta.

Tabel 1.1
Tabel peningkatan wisatawan di Yogyakarta

| NO | Elemen | Tahun | | | |
|----|---|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| 1. | Jumlah wisatawan nusantara yang menggunakan hotel berbintang dan non berbintang | 5.272.719,00 | 6.116.354,00 | 1.778.580,00 | 4.279.985,00 |
| 2. | Jumlah | 416.732,00 | 433.027,00 | 69.968,00 | 14.740,00 |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| <p>wisatawan mancanegara yang menggunakan hotel berbintang dan non berbintang</p> | | | | | |
| <p>* Catatan untuk tabel di atas satuan nya adalah orang</p> | | | | | |

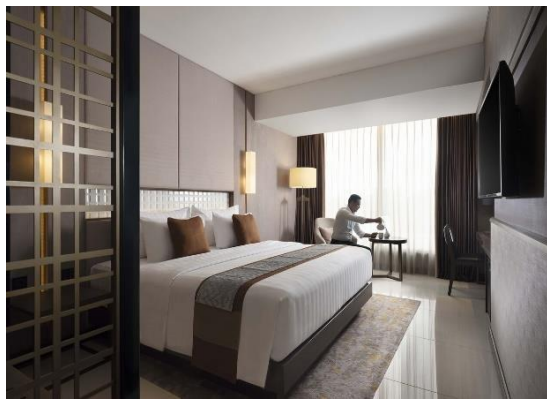
Yogyakarta merupakan salah satu daerah yang terdapat di pulau Jawa. Yogyakarta sendiri merupakan kota besar yang masih mempertahankan konsep kebudayaan tradisional dari dahulu sampai sekarang. Konsep kebudayaan tradisional itulah yang membuat daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal maupun asing. Selain dikenal sebagai kota yang mempertahankan kebudayaan tradisional Yogyakarta juga terdapat banyak sekali wisata yaitu Taman Sari, Sonobudoyo museum, Wisata gunung Merapi, Gumuk Pasir, dan Wisata Pantai. Dengan segala keindahan dan banyaknya wisata di Yogyakarta harus banyak juga terdapat akomodasi yang pastinya agar wisatawan dapat berkunjung lebih lama dan lebih mudah berwisata di Yogyakarta ini, salah satu akomodasinya adalah penginapan hotel.

Yogyakarta adalah kota wisata dan budaya banyaknya wisata dan budaya di Yogyakarta menjadikan bisnis dan pelayanan akomodasi hotel sangatlah banyak salah satunya adalah Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta. Hotel Grand Ambarrukmo sendiri terletak pada Jl. Laksda Adisucipto No.82, Ambarukmo, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, tepatnya di depan Ambarrukmo Plaza. Hotel Grand Ambarrukmo sendiri diresmikan oleh pemerintah kota Yogyakarta pada tanggal 22 Juli 2022.



Gambar 1.1
Gambar Hotel Grand Ambarrukmo

Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta ini terdapat 142 kamar yang terdiri dari 88 kamar deluxe, 46 grand deluxe, dan 8 kamar suite. Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta juga terdapat beberapa fasilitas yaitu ruang meeting yang dapat menampung 290 orang, Sky Lounge, kolam renang, pusat kebugaran, dan juga restoran. Keunggulan dari hotel Grand Ambarrukmo ini sendiri adalah letaknya yang strategis yaitu dekat dengan bandara Adisutjipto, dekat dengan Tugu Yogyakarta, Malioboro dan Kraton Yogyakarta. Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta ini juga memiliki jembatan penyebrangan yang langsung menghubungkan dengan mall Plaza Ambarrukmo.



Gambar 1.2
Fasilitas Kamar

Hotel Grand Ambarukmo Yogyakarta ini menawarkan fasilitas dan makanan khas tradisional Jawa dan Yogyakarta. Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta ini juga terdapat beberapa departemen sebagai penunjang pelayanan pada hotel. Beberapa departemen tersebut terdapat departemen Front Office, F&B Service, Kitchen, Housekeeping, Security, Steward, engineering, dan juga departemen marketing

Departemen Housekeeping merupakan departemen yang sangat berperan penting dalam pelayanan dan penjualan kamar. Departemen Housekeeping bertugas menjaga kebersihan dan kerapian hotel. Departemen Housekeeping juga terbagi menjadi beberapa bagian yaitu Public Area, Pool Attendant, Order Taker, dan juga Room Attendant.

Departemen Housekeeping merupakan penunjang majunya bisnis Hotel Grand Ambarrukmo. Dengan pelayanan dan kinerja departemen ini juga di tunjang dengan standar operasional prosedur yang baik. Namun terdapat beberapa masalah yang mengganggu standar operasional prosedur dari departemen Housekeeping ini. Salah satunya adalah peralatan kerja yang kurang memadai, chemical yang kurang memadai dan juga waktu kerja yang berlebih, yang menjadikan kinerja departemen ini terhambat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang di tulis peneliti di atas, maka peneliti merasa penting akan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana standar operasional prosedur pada departemen housekeeping di Hotel Grand Ambarukmo Yogyakarta?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur pada departemen housekeeping di Hotel Grand Ambarukmo Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara keseluruhan tujuan penelitian ini merupakan bukti apakah sudah sesuai penrapan standar operasional pada Hotel grand Ambarukmo terutama di departemen housekeeping. Adapun beberapa tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui standar operasional pada departemen housekeeping di Hotel Grand Ambarukmo Yogyakarta.
2. Untuk mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur pada departemen housekeeping di Hotel Grand Ambarukmo Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini jika tercapai memiliki manfaat praktis dan manfaat teoritis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Menambah referensi penelitian tugas akhir bagi program studi perhotelan.
2. Menambah wawasan bagi peneliti dalam dunia kerja perhotelan dan meningkatkan ilmu pengetahuan perhotelan.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referesi penelitian lebih lanjut dan menjadikan penelitian ini lebih baik untuk kedepanya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Berguna bagi pengelola Hotel Grand Ambarukmo sebagai tolak ukur akan standar operasional prosedur kerja.

2. Memberikan informasi bagi mahasiswa perhotelan sebagai referensi mengenai standar operasional prosedur Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta.
3. Memberikan informasi bagi pekerja hotel maupun calon peserta magang hotel untuk lebih mengetahui standar operasional prosedur untuk kerja di perhotelan.