

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Proyek Akhir menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan proses perkuliahan D3 Perhotelan di Fakultas Ilmu Terapan Telkom University. Proyek Akhir juga merupakan mata kuliah dengan bobot 4 sks yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa D3 perhotelan selama 6 bulan.

Bandung adalah kota yang di pilih penulis untuk melaksanakan praktek kerja lapangan karena penulis merasa Bandung memiliki banyak hotel yang bagus dan juga tidak kalah bagusnya dengan hotel-hotel yang ada di kota lain. Dengan adanya berbagai hotel di kota Bandung penulis merasa harus memilih hotel yang tepat untuk belajar, sebagai awal mula atau bekal bagi penulis.

The Trans Luxury Hotel Bandung merupakan hotel *brand* lokal dengan hotel bintang 5 Terletak di komplek Trans Studio Bandung yang terintegrasi. Penulis memilih Housekeeping department untuk belajar karena penulis mempunyai keinginan dan antusias untuk belajar dan terus berkembang di department tersebut, serta impian untuk menjadi *Executive Housekeeper* semakin memicu memilih department tersebut.

Di masa pandemi saat ini banyak perubahan yang di alami oleh industri perhotelan salah satu nya yaitu The Trans Luxury Hotel. Banyak sekali tamu yang sangat teliti terhadap kebersihan maupun sanitasi dari sebuah hotel. The Trans Luxury Hotel sangat memperhatikan kebersihan dan sanitasi hotel sampai Kesehatan para karyawannya banyak sekali perubahan operasional yang dilakukan contohnya seperti menggunakan UV lamp dan disinfektan ketika kamar sudah di bersihkan.

Banyak hal yang tidak dipelajari di ruang kelas untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. Ilmu yang di pelajari pun tidak dapat secara mentah-mentah di aplikasikan dalam dunia kerja yang sesungguhnya, untuk itu perlu diadakan Praktek Kerja Lapangan untuk belajar mengaplikasikan ilmu yang dimiliki dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Dari data belakang di atas maka rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan di The Trans Luxury Hotel Bandung
2. Bagaimana upaya dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui pelayanan di The Trans Luxury Hotel Bandung

1.3 Tujuan

Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur Room Attendant di The Trans Luxury Hotel Bandung. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan di The Trans Luxury Hotel Bandung
2. Untuk mengetahui upaya dalam kepuasan tamu melalui pelayanan di The Trans Luxury Hotel Bandung

1.4 Batasan Masalah

1. Harus lebih teliti ketika melakukan pelayanan terhadap tamu
2. Ketika supervisor sedang menerangkan lebih baik di catat dan harus lebih focus
3. Harus lebih cepat menangkap apa yang diinginkan oleh tamu