

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel Padma Bandung merupakan hotel bintang lima yang terletak di Kota Bandung, Jawa Barat, Hotel ini didirikan pada tahun 2009, dan dikelola oleh PT. Trigana Putra Mandiri. Hotel Padma Bandung menawarkan beragam fasilitas dunia, antara lain, kolam renang, spa, restoran dan bar. Hotel ini juga mengusung konsep keramah tamahan istimewa yang diwujudkan melalui layanan butler selama 24 jam. Di Hotel Padma Bandung dapat menjadi sarana bagi mahasiswa untuk belajar langsung tentang industri perhotelan. Mahasiswa dapat mempelajari berbagai aspek operasional hotel, mulai dari manajemen pemasaran, hingga pelayanan. Ini dapat menjadi pengalaman yang sangat berharga bagi saya karna mendapatkan kesempatan untuk mempelajari industri perhotelan terutama di departemen *Food and Beverage Service* yang saya pilih di lingkungan kerja professional atau dunia kerja langsung.

Industri perhotelan di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, yang mengunjungi berbagai destinasi di Tanah Air. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (2023), jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mencapai lebih dari 11 juta orang, yang berdampak langsung pada pertumbuhan sektor perhotelan nasional. Hotel-hotel di Indonesia kini menawarkan beragam jenis akomodasi, mulai dari hotel berbintang lima dengan fasilitas mewah hingga penginapan sederhana yang terjangkau bagi berbagai kalangan wisatawan (Kemenparekraf, 2022).

Keanekaragaman pilihan ini memberikan fleksibilitas bagi wisatawan untuk memilih tempat menginap yang sesuai dengan kebutuhan dan anggaran mereka. Menurut Yoeti (2008), karakteristik hotel yang mencerminkan budaya lokal menjadi keunggulan kompetitif industri perhotelan di Indonesia. Setiap daerah memiliki ciri khas tersendiri; contohnya, Bali dikenal dengan resort tepi pantainya yang eksklusif serta vila-vila pribadi yang mewah, sedangkan Jakarta sebagai ibu kota menyediakan banyak hotel bisnis modern berstandar internasional (Colliers Indonesia, 2023). Hal

ini menunjukkan bahwa industri perhotelan Indonesia tidak hanya mendukung sektor pariwisata, tetapi juga berperan penting dalam menunjang kegiatan ekonomi dan bisnis di berbagai wilayah.

Room Service merupakan salah satu layanan penting yang mencerminkan kualitas dan profesionalisme sebuah hotel berbintang, termasuk Padma Hotel Bandung. Sebagai hotel bintang lima, Padma Hotel berupaya memberikan pelayanan terbaik, salah satunya melalui layanan pengantaran makanan dan minuman langsung ke kamar tamu. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh bagian Room Service dalam menjalankan fungsinya. Salah satu permasalahan utama adalah ketepatan waktu pengantaran makanan dan minuman, yang kadang mengalami keterlambatan akibat kurangnya koordinasi antara dapur dan staf Room Service. Selain itu, kualitas makanan saat sampai di tangan tamu juga bisa menurun, terutama dari segi suhu dan tampilan, karena proses pengantaran yang memakan waktu. Komunikasi yang kurang efektif antara tamu dan staf juga dapat menimbulkan kesalahan dalam pemesanan, seperti makanan yang tidak sesuai atau pesanan yang tertukar. Di sisi lain, kurangnya pemahaman staf terhadap etika pelayanan kamar—seperti menjaga kesopanan, kebersihan, dan kerahasiaan tamu—juga menjadi tantangan yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peranan Room Service dalam melayani pesanan makanan dan minuman masih memiliki aspek yang perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, penting untuk memahami secara mendalam bagaimana Room Service berfungsi, serta langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan kualitas layanan di Padma Hotel Bandung

Dengan dilaksanakannya Praktik kerja lapangan (PKL) mempersiapkan *Trainee* untuk memasuki dunia kerja, karena Praktik kerja lapangan (PKL) adalah langkah awal pelatihan dasar kerja sebagai modal untuk menambah pengalaman dan juga sebagai modal untuk menambah pengalaman dan juga sebagai modal untuk memasuki jenjang karir di bidang perhotelan. Untuk itu pelaksanaan (PKL) akan berguna bagi seluruh pihak terutama bagi *Trainee*. Penulis memilih departemen Food and Beverage Service sebagai tempat pelatihan kerja. Sehingga dapat mempelajari

secara langsung tentang prosedur memberikan pelayanan terbaik sebagai wujud kompeten. Dengan ini penulis diharapkan memiliki bekal yang cukup untuk menempuh dunia kerja terkhusus dalam pelayanan terhadap tamu.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berikut juga terdapat beberapa poin masalah yang saya hadapi selama praktek kerja lapangan di department *Food and Beverage Service* di Padma Hotel Bandung :

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Room Service* makanan dan minuman yang diberikan oleh Padma Hotel Bandung?
2. Apa saja faktor yang memengaruhi kepuasan tamu terhadap pelayanan *Room Service* makanan dan minuman di Padma Hotel Bandung?

Ada pula jawaban atas rumusan masalah diatas sebagai berikut :

1. Pelatihan berkala bagi staf *Room Service* untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, etika pelayanan, dan ketepatan penyajian.
2. Peningkatan sistem pemesanan (Misalnya dengan aplikasi via *Digital* dalam kamar atau via TV interaktif) agar lebih cepat dan efisien
3. Evaluasi Rutin kepuasan tamu melalui kuesioner Digital atau Formulir setelah layanan diberikan untuk mengetahui titik lemah.
4. Penguatan koordinasi antara dapur dan Staf *Room Service* agar makanan tiba tepat waktu dengan kualitas yang tetap baik.

1.3 Tujuan

Penulis menjalani kerja atau pelatihan magang di Padma Hotel Bandung pada *Food and Beverage Service* yang terbagi menjadi 3 Divisi. Meskipun berbeda namun masing-masing divisi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada para tamu yang menginap di Hotel Padma Bandung

Adapun Pembagian kerja pada 3 Divisi dijalani penulis di *Food and Beverage Service Department*

1. Asisstant Waiter :
 - A. Mampu memahami apa yang diinginkan maupun dibutuhkan tamu.
 - B. Mampu bekerja dalam tekanan yang mengharuskan penulis bergerak gesit, serta teliti pada section yang ditempatkan.

- C. Mampu menghadapi komplemen tamu
- D. Diberi kesempatan untuk belajar dalam segi pelayanan kepada tamu
- E. *Clear Up Table*
- 2. Back Area :
 - A. Teliti dalam mempersiapkan *buffet*
 - B. Mampu melengkapi apa yang dibutuhkan pada operasional
 - C. Selalu Peka terhadap kebersihan maupun kelengkapan area restaurant
 - D. Mendistribut *chainware*
 - E. Memoles *Chainware* dan *Cutleries*
 - F. *Set Up Buffet*

1.4 Penjadwalan Kerja

Pelaksanaan magang di Padma Hotel Bandung dilakukan selama enam bulan di Food and Beverage Service department. Dengan System 5 Hari kerja dan 2 Hari Libur Dengan jam kerja selama 9-10 jam/hari dan istirahat selama 1 jam. Shift kerja yang penulis alami yaitu Morning shift (pukul 06:00-15:00), Afternoon shift (pukul 14:00-23:00).

Tabel 1. 1 Contoh Tabel Pelaksanaan Kerja

No	Deskripsi Kerja	Juli				Agustus				Sept				Okt				Nov				Des				Jan			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Lotus Day																												
2	Asisstant Waiter																												
3	Room service & Back Area																												
4	Abuaye																												

Sumber : HRD Padma Hotel Bandung



Gambar 1. 1 Logo Telkom University