

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan dalam dunia perhotelan merupakan ujung tombak penting untuk hotel dapat menjalin hubungan relasi jangka panjang dengan pelanggan. Pelayanan prima sangat erat kaitannya dengan harapan yang muncul dalam benak pelanggan, sehingga karyawan harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepentingan pelanggan. Manajemen layanan yang baik dan prima membuat prospek puas, dengan itu kepuasan menjadi kunci keberhasilan kinerja karyawan. Herlina & Muliani (2020) juga menyatakan keberhasilan suatu pelayanan dalam hotel sangat dipengaruhi oleh kompetensi seorang karyawan untuk memahami suatu prosedur untuk melayani dengan efisien dan efektif sehingga dapat membuat konsumen puas dengan pelayanan tersebut. Dilihat dari teknis pelaksanaannya, prosedur adalah tindakan yang terorganisir oleh dua orang atau lebih dari suatu organisasi atau departemen, sesuai dengan peraturan atau petunjuk yang berlaku, yang tujuannya adalah untuk memudahkan dan mempercepat pekerjaan.

Dalam mencapai tujuan tersebut, pelaksanaan pelayanan yang prima dapat dibantu dengan aplikasi. Dukungan teknologi seperti aplikasi, *website*, ataupun *software* dapat menjadi salah satu solusi dalam mengoptimalkan kegiatan sehari-hari di bidang administrasi, pelayanan konsumen, pemberian informasi yang akurat, bahkan dalam pengambilan keputusan. Menurut Wahyuni (2019), pelayanan hotel yang efektif adalah ketika para karyawan dapat memenuhi dan menjawab permintaan secara cepat dan tepat dari permasalahan para pengunjung hotel. Maka sebuah aplikasi merupakan salah satu poin pendukung dalam pengelolaan pelayanan hotel karena dapat memberikan kemudahan bagi karyawan hotel dalam operasional sehari-hari, sehingga para karyawan juga dapat memberikan pelayanan prima kepada pengunjung hotel. Salah satu contoh aplikasi khusus yang digunakan adalah SARA Operations Platform Hotel Service atau yang biasa disebut SARA.

Departemen *Food and Beverage* adalah salah satu divisi yang sering berhubungan langsung dengan para pengunjung. Mulai dari *Food and Beverage Product* maupun *Food and Beverage Service*, dua bagian ini tak pernah lepas dari memenuhi permintaan konsumen. Maka dari itu, dalam pengelolaan operational sehari-hari sangat terbantuan dengan aplikasi SARA.

Dalam konteks laporan ini penulis akan memaparkan Prosedur Pelayanan Hotel Menggunakan Aplikasi SARA di Departemen Food and Beverage Vasa Hotel Surabaya di Vasa Hotel Surabaya, hotel berbintang lima di Surabaya, Indonesia yang berada di naungan Tanly Hospitality sejak tahun 2012. Selama masa pandemi COVID-19, hampir semua aktivitas karyawan dalam melayani pelanggan harus dikerjakan dan dikendalikan dari jarak jauh atau tidak ada kontak secara dekat dengan pelanggan.

Penulis memiliki ketertarikan melakukan pengamatan mengenai prosedur pengelolaan pelayanan dengan bantuan aplikasi karena pekerjaan yang tadinya harus dilakukan secara tatap muka bisa dilakukan hanya melalui layar *handphone* ataupun lewat komputer. Melihat hal tersebut, penulis kemudian tertarik untuk melakukan pengamatan di Vasa Hotel Surabaya. Dalam perjalanan pengamatan, penulis menghasilkan Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pelayanan Hotel Menggunakan Aplikasi SARA di Departemen Food and Beverage Vasa Hotel Surabaya”.

## **1.2 Ruang Lingkup**

Untuk menentukan batas pemaparan pada Laporan Tugas Akhir ini, penulis hanya akan melakukan pembahasan tentang bagaimana prosedur pengelolaan pelayanan hotel menggunakan bantuan aplikasi SARA Departemen Food and Beverage Vasa Hotel Surabaya.

## **1.3 Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Hotel Menggunakan Aplikasi SARA di Departemen Food and Beverage Vasa Hotel Surabaya dari sisi tamu dan karyawan.

#### **1.4 Manfaat Laporan Tugas Akhir**

##### **1. Bagi Penulis**

Penulis dapat memaparkan dan memberikan informasi lebih dalam mengenai penerapan prosedur pengelolaan pelayanan yang tepat dengan bantuan aplikasi. Dalam pelaksanaan tersebut, penulis mendapatkan pengalaman belajar untuk bagaimana menanggapi suatu permasalahan atau pertanyaan secara cepat dan tepat. Penulis juga belajar bagaimana karyawan dapat memberikan pelayanan agar pelanggannya dapat puas dengan hasilnya.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini juga dapat menjadi gambaran bagi Vasa Hotel Surabaya terkait prosedur pelayanan hotel menggunakan aplikasi SARA yang sudah diterapkan.

##### **3. Bagi Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**

Penulis berharap Laporan Tugas Akhir yang diselesaikan dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa lain agar dapat menambah wawasan dan menerapkan prosedur yang tepat dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memperjelas Laporan Tugas Akhir, pemaparan ini akan dibagi menjadi lima bab. Yang pertama, Bab I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, ruang lingkup, tujuan manfaat dan sistematika penulisan. Yang kedua, Bab II Tinjauan Pustaka memaparkan pengertian prosedur, pelayanan hotel, kualitas pengelolaan pelayanan memakai aplikasi, aplikasi SARA Operation Platforms, definisi dan tugas Departemen *Food and Beverage*, serta *flowchart*. Yang ketiga, Bab III merupakan gambaran umum perusahaan dan pemaparan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) penulis mulai awal hingga akhir periode.

Dilanjutkan dengan Bab IV Pembahasan, bagian utama dari Laporan Tugas Akhir, disini penulis akan menjelaskan bagaimana prosedur memberikan pelayanan dengan bantuan aplikasi SARA Departemen Food and Beverage Vasa Hotel

Surabaya. Bab terakhir adalah Bab V memaparkan kesimpulan dan saran dari penulis bagi perusahaan terkait prosedur pengelolaan dan penggunaan aplikasi SARA tersebut dari kegiatan PKL yang sudah dirincikan pada bab-bab sebelumnya.