

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri jasa perhotelan merupakan bagian dari pariwisata yang menjual jasa pelayanan akomodasi, sedangkan makanan dan minuman sebagai sarana pendukung di dalam industri perhotelan. Hotel juga merupakan sebuah perusahaan jasa yang mampu menyerap banyak tenaga kerja. Pada dasarnya hotel memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai salah satunya keuntungan.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima (Sulastyono, 2006). Berdasarkan SK. Menparpostel No. KM 37/PW 340/ MPPT-86 Hotel sebagai suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa pengunjung lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Dalam zaman Globalisasi telah melahirkan era baru dalam dunia bisnis perhotelan. Perusahaan perhotelan saling bersaing untuk memenuhi pangsa pasar yang menuntut kualitas pelayanan yang semakin baik. Oleh karena itu perusahaan perhotelan semakin banyak memperkuat strateginya dalam bersaing agar menjadi perusahaan unggul. Berdasarkan SK Direktorat Jenderal No. 14/U/II/88 Pariwisata penggolongan hotel ditandai dengan bintang yang disusun mulai dari

hotel berbintang satu sampai dengan yang tertinggi adalah hotel dengan bintang lima. Sedangkan penginapan dengan fasilitas di bawah hotel berbintang, yang disebut hotel melati. Di samping hotel berbintang dan melati, terdapat jenis penginapan lain dengan nama wisma, *home stay*, losmen, dan sebagainya.

Salah satu Indikator keberhasilan hotel dapat dilihat dari tingkat hunian kamar. Semakin tinggi tingkat hunian kamar dicapai semakin tinggi pula margin keuntungan yang akan diperoleh. Dalam pengelolaan dan pelaksanaan operasional satu hotel harus melibatkan semua departemen-departemen yang ada pada hotel tersebut. Karena setiap departemen memiliki hubungan kerja sama yang erat dan mempunyai tanggung jawab masing-masing untuk meningkatkan pelayanan yang baik. Salah satu departemen yang memberikan pelayanan kepada tamu adalah *housekeeping*. *Housekeeping department* merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di hotel karena *housekeeping department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan di seluruh area hotel, baik luar gedung maupun dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan *meeting*, yang disewa oleh para tamu. (Tina linda;2018)

Azza Hotel merupakan hotel yang berupaya memberikan pelayanan baik untuk para tamunya, namun banyak tamu yang masih merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan dari *room attendant*, hal ini disebabkan karena seorang *room attendant* tidak memperhatikan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing diantaranya kurangnya kemampuan untuk memberikan pelayanan secara

tepat dan benar kepada tamu. *Room attendant* tidak dapat bekerja secara maksimal. (HRD AZZA Hotel Palembang;2019)

Setiap harinya banyak *complaint* dari tamu yang mengeluh tentang kebersihan kamar yang selalu terlambat dibersihkan maupun yang kurang maksimal kebersihannya. Hal ini disebabkan karena jumlah dari *room attendant* sangat terbatas, sehingga sering terjadi hal seperti itu. Untuk itu pihak manajemen apabila belum berniat untuk menambah karyawan room, manajemen harus lebih memperhatikan keadaan dari karyawannya seperti pemberian motivasi baik berupa penghargaan atas kerja keras yang telah dilakukan oleh seorang *roomattendant* juga pelatihan – pelatihan agar mereka tetap semangat dalam bekerja. Ada juga *complain* dari tamu untuk kebersihan *public area*, yang disebabkan adanya pengerjaan renovasi dan penambahan kamar di lantai 5 membuat kebersihan area di Azza Hotel belum dapat maksimal.

Housekeeping atau Tata Graha salah satu bagian terpenting atau department yang ada di dalam hotel yang menangani hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area – area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Selain itu *Housekeeping department* merupakan bagian rumah tangga hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan / pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, *lobby*, *terrace*, *corridors*, *lift / elevator*, toilet umum, *public space*, *locker's room*, linen dan *uniform rooms*, halaman, taman, kolam renang dan ruang parkir. (Setzer munavizt;2010)

Room Attendant adalah orang yang bertanggung jawab dalam membersihkan dan mempersiapkan kamar untuk ditempati oleh tamu, agar tamu merasa nyaman saat menginap. Di Hotel AZZA sedang ada pengerjaan renovasi untuk penambahan kamar dan kenyamanaman sedikit terganggu, oleh karena itu penulis tertarik untuk mendalami tentang pelayanan *room attendant* dalam membersihkan kamar agar menciptakan suasana nyaman bagi tamu. Maka dari itu penulis mengambil judul akhir. PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM KEBERSIHAN ROOM UNTUK MENINGKATKAN KENYAMAN BAGI TAMU DI HOTEL AZZA PALEMBANG.

1.2 Rumusan Masalah

Peranan *room attendant* sangat penting untuk penunjang efektivitas pelayanan tamu untuk membuat para tamu merasakan kenyamanan, maka sesuai dengan judul Tugas akhir dan berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan di atas maka, rumusan masalah yang akan diungkap adalah :

“Bagaimana Peranan *Room Attendant* dalam kebersihan room untuk meningkatkan kenyamanan bagi tamu di Hotel AZZA?”

1.3 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peranan *room attendant* dalam membersihkan *room* dan memberikan kepuasan dalam memberikan pelayanan kebersihan?

2. Untuk mengetahui masalah masalah yang ada dihotel dalam kebersihan *room* agar tamu merasa puas dalam kebersihan room dan merasa nyaman?

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai peranan *room attendant* terhadap pelayanan di Azza Hotel Palembang, serta sebagai bahan pembelajaran dan penambah ilmu pengetahuan, pengalaman dari hasil praktek kerja lapangan di Azza Hotel Palembang yangselama ini belum didapat secara maksimal selama perkuliahan khususnya Departemen *Housekeeping*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis yang diharapkan dalam penelitian peranan *room attendant* ini adalah :

- a) Manfaat penelitian ini agar lebih memperhatikan betapa pentingnya peranan *Room Attendant*
- b) Dapat dijadikan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel, khususnya dalam Departemen *Housekeeping*.
- c) Sebagai bahan untuk evaluasi kinerja *Room Attendant* di Azza Hotel Palembang.

1.4 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah dengan melakukan penelitian langsung tentang kegiatan operasional. Data yang di peroleh penulis berdasarkan keterlibatan langsung dan hasil pengamatan dalam operasional kerja hotel pada waktu melakukan praktik kerja lapangan (*on the job training*) di Azza Hotel Palembang selama 3 bulan, periode Oktober-Desember 2019, adapun metode penelitian dan tehnik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian tugas akhir ini antara lain:

1.4.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Azza Hotel Palembang yang berlokasi di Jalan Kapten Anwar Satrio No.1296 Palembang.

Phone : +62-711 315574

E-Mail : azzahotelpalembang.com

Website : www.azzahotel.com

Waktu penelitian dan pengambilan data dilakukan penulis selama tiga bulan terhitung mulai bulan Oktober s/d Desember 2019 di Azza Hotel Palembang.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Berikut adalah beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Observasi

Menurut Mujiono (2013;16) observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara

sistematis terhadap fenomena fenomena yang dijadikan objek pengamatan. Jadi penulis melakukan pengamatan langsung tentang proses pengolahan kondisi dan kelengkapan peralatan, serta kualifikasi karyawan terhadap objek penelitian.

b. Studi Lapangan (*Field Research*)

Di Azza Hotel Palembang, dengan harapan memperoleh datayang betul-betul objektif. Adapun teknik pengambilan data yang dilakukan adalah :

- Wawancara (*Interview*)

Menurut Kamdhi (2007: 95) wawancara adalah suatu bentuk tanya-jawab dengan narasumber dengan tujuan mendapatkan keterangan, penjelasan, fakta, bukti tentang suatu masalah atau peristiwa. Penulis melakukan tanya jawab langsung dengan pimpinan dan karyawan housekeeping tentang Peranan *room attendant* di Azza Hotel Palembang.

c. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Dalam metode pengumpulan data ini penulis mencoba mempelajari dan mengkaji berbagai literatur yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti, termasuk didalamnya adalah buku-buku, majalah, laporan dan lain-lain.