

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Menurut Kotler (2000:34), dalam meningkatkan persaingan masing-masing perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk/jasa yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah. Salah satu perkembangan yang semakin ketat adalah perkembangan bisnis hotel. Persaingan bisnis hotel saat ini agaknya semakin ketat, terbukti belakangan ini terus bermunculan hotel-hotel baru.

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Produk yang dijual pada bisnis perhotelan adalah desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan staff/karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. Kotler dan Amstrong (2004: 34) mendefinisikan jasa sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Definisi jasa adalah suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan (intangibility) yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Kebutuhan akan hotel bagi setiap orang berbeda-beda sesuai dengan tujuannya untuk mendatangi hotel tersebut. Jika orang tersebut adalah seorang pembisnis maka orang tersebut berkeinginan mendapatkan lokasi hotel yang memiliki kemudahan akses menuju relasi bisnisnya, sedangkan bagi yang melakukan perjalanan rekreasi dan *honeymoon* yang menginginkan tempat-tempat yang sejuk tidak ramai dan suasana tenang demi terciptanya kepuasan yang diinginkan. Menurut Band 1991 dan Setiayawati 2009: 12 “Kepuasan tamu adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”.

Dalam usaha perhotelan banyak hal yang dapat ditawarkan kepada tamu semua yang ditawarkan itu merupakan produk hotel yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Produk hotel tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk seperti *rooms*, layanan makanan dan minuman *food and beverage* restoran *laundry* dan fasilitas lainnya. Selain produk hotel yang menjadi faktor penentu kepuasan tamu dibutuhkan juga kualitas pelayanan yang berperan penting dalam memuaskan tamu, karena tamu tidak hanya membutuhkan kualitas pelayanan dari karyawan hotel. Untuk memenuhi keinginannya sehingga kepuasan tamu dapat tercapai. Hal ini sejalan dengan pendapat Irawan (2004: 37) yaitu faktor-faktor penentuan kepuasan tamu adalah kualitas produk, kualitas pelayanan harga emosional faktor dan kemudahan untuk pelayanan hotel. Hotel memiliki karyawan yang terbagi dalam beberapa departemen salah satunya departemen *Housekeeping* yang merupakan bagian dari organisasi hotel dengan

tugasnya menyediakan sarana untuk menginap. Menurut Wisnu (2006: 25) "*Room Boy* adalah petugas *floor section*-nya bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Fungsi dan peran utama *room boy* adalah bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar hotel serta memberikan pelayanan yang baik dan sopan kepada tamu. Segala sesuatu yang dibutuhkan oleh tamu agar tercipta kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh *room Boy*.

Hotel yang merupakan sarana akomodasi tentunya akan mengedepankan penjualan kamarnya dibanding dengan fasilitas lain yang ada di hotel tersebut. Oleh karena itu housekeeping department memiliki peranan penting dalam menjaga dan meningkatkan standar dan kualitas perawatan dan pelayanan kamar hunian. *Room boy* yang bertanggung jawab untuk membersihkan, mempersiapkan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu haruslah memperhatikan standar kebersihan kamar di hotel tersebut. Masalah yang sering dihadapi *room boy* adalah ketika tingkat hunian kamar tinggi seperti saat liburan dan akhir tahun.

Di The Excelton hotel Palembang pada saat tingkat hunian kamar tinggi dalam meningkatkan dan menjaga standart kebersihan kamar sering kurang maksimal karena tenaga kerjanya tidak sesuai dengan jumlah kamar yang ada. Pengerjaan membersihkan kamar yang kurang mendetail dan kurangnya profesionalisme *room boy* dapat membuat turunnya standar kebersihan kamar hunian. Suatu hotel yang memiliki standar kebersihan kamar yang bagus tentunya akan meningkatkan kualitas hotel tersebut dan dapat menarik konsumen dalam jumlah yang tinggi yang berimbas bagi keuntungan hotel. Tamu yang puas

dengan kualitas dan pelayanan hotel tersebut pastinya akan menarik minat tamu tersebut untuk datang kembali. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyadari pentingnya standar kebersihan kamar dapat mempengaruhi kualitas hotel.

Selama melakukan praktek kerja lapangan industry di The Excelton Hotel Palembang. Penulis dapat banyak belajar dari kinerja room boy antara lain. selalu datang tepat waktu, bekerja dengan sesuai aturan dan tanggung jawab yang sudah di berikan oleh pihak perusahaan kepada room boy, bekerja secara tekun, jujur, disiplin dan bertanggung jawab kepada pekerjaannya.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada The Excelton Hotel Palembang mengenai kinerja para karyawan khususnya bagian room boy menyangkut pelayanan yang diberikan kepada tamu agar tetap konsisten memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu di hotel maka dengan ini penelitian mengambil kesimpulan untuk memakai judul. **“ Usaha-usaha Yang Dilakukan Room Boy Dalam Meningkatkan Kualitas Peayanan Untuk Kepuasan Tamu The Excelton Hotel Palembang.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja usaha yang dilakukan room boy untuk meningkatkan kualitas pelayanan di The Excelton Hotel Palembang ?
2. Apakah cara kerja room boy di The Excelton Hotel Palembang sudah sesuai dengan SOP hotel yang berlaku ?

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan tamu di The Excelton Hotel Palembang

1.3.2 Manfaat penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk dapat memberikan pengetahuan tentang dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan tamu di The Excelton Hotel Palembang adapun juga manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan teori terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan di setiap hotel selain itu penelitian

ini juga diharapkan dapat memperluas dan memperkaya bahan referensi bagi para mahasiswa lain nya

2 Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan bermanfaat bagi The Excelton Hotel Palembang.

1.4. Metodologi Penelitian

1.4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di departemen *Housekeeping* di The Excelton Hotel Palembang Jalan Demang Lebar Daun No 58 Kec. Ilir Barat I Kota Palembang Sumatera Selatan

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Mengadakan pengamatan secara langsung di The Excelton Hotel Palembang, serta ikut terlibat secara langsung dalam cara kerja sebagai Room Boy di The Excelton Hotel Palembang.

2) Wawancara

Penulis melakukan wawancara kepada pihak Room Boy yang bertugas di bagian tata graha yang terkait dalam permasalahan yang penulis hadapi.

1.4.3. Metode Penelitian

Penulis mengambil metode penelitian deskriptif. Menurut Hidayat (2010) penelitian deskriptif merupakan Metode Penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu. Menurut Punaji (2010) penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa keadaan objek apakah orang atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka-angka maupun kata-kata.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini secara garis besar dapat dijabarkan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan dan membahas tentang latar belakang masalah identifikasi permasalahan ruang lingkup penelitian metodologi penelitian tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulis.

BAB II : GAMBAR UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini dituliskan tentang sejarah perusahaan dan lokasi perusahaan tersebut.

BAB III : PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang pembahasan mengenai dalam usaha-usaha room boy dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap tamu di The Excelton Hotel Palembang.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian selama penelitian di The Excelton Hotel Palembang.