

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia pariwisata terus-menerus berkembang pada zaman modern dan menjadi sarana pembuka pintu negara yang maju. Industri perhotelan merupakan akomodasi bagi wisatawan yang datang dari negara lain. Industri perhotelan berbagai fasilitas, mutu dan pelayanan yang diberikan. Dunia pariwisata adalah hotel. Hotel memperoleh pelayanan penginapan disediakan kepada setiap orang. Pengertian hotel itu sendiri menurut SK Menteri Perhubungan dalam buku Sujatno (2008:27), Usaha ini berupa makan dan minum dan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial. Kota Palembang adalah salah satu kota besar di Sumatera Selatan merupakan pusat segala kegiatan aktifitas baik ekonomi, perdagangan, jasa, dan industri serta menjadi pusat *interland* wilayah Sumatera Selatan, sehingga kota ini diperhatikan seorang wisatawan yang melakukan perjalanan wilayah Sumatera. Atraksi ini menarik perhatian wisatawan dari nasional dan internasional.

Kota Palembang berperan sebagai pintu internasional, semakin banyak diadakan hubungan dengan negara lain. Kota ini membuka peluang wisatawan asing yang bertujuan untuk berbisnis maupun menanamkan modal di Sumatera Selatan. Kebutuhan ini menyebabkan industri perhotelan terus berkembang. Mereka menginap sementara di suatu tempat

ketika dalam perjalanan untuk beristirahat. Itu diperlukan sebuah hotel. Wisatawan mencari kamar untuk tidur, mandi, dan beristirahat karena mereka mengatur persiapan perjalanannya. Hotel dapat kesempatan untuk menjual makanan, minuman, dan keperluan lainnya. Mengingat tamu-tamu di hotel relatif sudah mapan perekonomiannya. Wisatawan tidak hanya memfokuskan fasilitas dan produk hotel, tetapi sudah membayangkan tingkatan kualitas yang sesuai dengan keinginannya. Misalnya, tempat hiburan, belanja, dan olahraga. Hotel harus memperhatikan kebersihan, kerapian, dan keindahan bangunannya, yang penting semua hotel menjaga kualitas pelayanan.

Dasar pelayanan hotel menyampaikan kebutuhan dari orang yang sedang perjalanan. Dasar pelayanan hotel sangat terbatas oleh waktu dan kemampuan manusia. Pelayanan tidak bisa melakukan kerja secara terus-menerus selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sepanjang hari. Wisatawan ingin dipenuhi kebutuhannya selama pelayanan tersebut. Bisnis ini memperhatikan tentang keinginan orang-orang untuk memperoleh kepuasan dalam pemenuhan kebutuhannya dengan membayar (Sulastiyono, 2011:5). Bisnis ini merupakan jenis akomodasi yang menggunakan gedung dengan memberikan jasa-jasa untuk penginapan, makan minum, dan penunjang lainnya. Industri perhotelan bertujuan mencari keuntungan. Industri ini memerlukan bagian operasional supaya kegiatan industri perhotelan dapat berjalan dengan lancar. Industri perhotelan terdiri dari *Front Office*, *Housekeeping* Departmen, dan *Food & Beverage* Departmen.

Housekeeping Departmen sangat penting karena bagian ini bertanggung jawab tentang kebersihan, kerapian, dan keindahan kamar. *Housekeeping Department* memerlukan tenaga kerja yang terampil, jujur, dan memiliki pengetahuan yang luas supaya dapat melakukan pekerjaannya dengan sempurna.

Room Attendant bertugas menangani kebersihan kamar. *Room Attendant* bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan keindahan kamar-kamar tamu. Penulis mendalami pada *Housekeeping* dan *Room Attendant*. Penulis mengadakan penelitian gunanya untuk dilakukan dalam meningkatkan pelayanan kamar. Maka dari latar belakang tersebut di atas Penulis mengemukakan Tugas Akhir ini dengan judul: **“Peranan *Room Attendant* pada Operasional Pelayanan *HouseKeeping Department* di Wyndham Opi Hotel Palembang”**.

Ada alasan sebagai berikut :

1. Mendapatkan peluang untuk belajar cara kerja sebagai *Room Attendant* dalam meningkatkan kemampuan pelayanan di Wyndham Opi Hotel Palembang. Penulis akan mengambil pengetahuan selama observasi lapangan dan wawancara di Wyndham Opi Hotel Palembang.
2. Meningkatkan kemampuan pelayanan di lapangan dan mengakibatkan tugas yang baik. Seorang *Room Attendant* harus memiliki cerdas, jujur, dan pemandangan yang luas supaya tidak mengecewakan tamu.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Bagian *Housekeeping* Departmen di Wyndham Opi Hotel Palembang sangat luas. Penulis membatatasi masalah yang akan diuraikan dan mengajukan dua pertanyaan.

1. Bagaimana peran *Room Attendant* dalam meningkatkan pelayanan *Housekeeping Department* di Wyndham Opi Hotel Palembang?
2. Apa yang harus dikerjakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat menarik perhatian dari wisatawan?

1.3 Tujuan Penulisan

1.3.1 Tujuan Formal

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengoperasikan hotel dan merancang Wyndham Opi Hotel Palembang sebagai sarana akomodasi penginapan. Penulis ingin tahu strategi penjualan hotel untuk menjual kamar kepada para wisatawan dari nasional dan internasional. Hotel ini memiliki potensi untuk berkembang.

Ada tujuan penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Sebagai syarat dalam mengikuti ujian akhir Program Studi Diploma III jurusan Manajemen Perusahaan bidang Perhotelan Fakultas Vokasi Unversitas Bina Darma.
2. Untuk belajar cara kerja yang efektif dari seorang *Room Attendant* dalam meningkatkan pelayanan di lapangan.
3. Untuk belajar tanda-tanda status kamar dan melakukan ketentuan-

ketentuan tugasnya sebagai *Room Attendant* dengan baik.

1.3.2 Tujuan Operasioanl

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah untuk menerapkan teori-teori yang didapat penulis selama 6 (enam) semester dan untuk mengungkapkan permasalahan yang ada di lapangan, serta sumbangan saran yang dapat dimasukkan dan pertimbangan kebijaksanaan manajemen bagi keberhasilan operasional di Wyndham Opi Hotel Palembang.

1.4 Manfaat

1.4.1 Secara Subjektif

Manfaat dari penyusunan ini adalah sebagai dasar penyusunan Studi Diploma III jurusan Manajemen Perusahaan bidang Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma dapat bermanfaat sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan bagi pembaca untuk keperluan studi mengenai Wyndham Opi Hotel Palembang, dan juga sebagai pegangan dan pedoman dalam perancangan Wyndham Opi Hotel di Palembang.

1.4.2 Secara Objektif

Penulisan ini dapat memenuhi kebutuhan wisatawan yang meningkat dalam bidang jasa perhotelan di Palembang. Kebutuhan kota ini akan bertambah keberadaan hotel berbintang di Palembang yang akan direncanakan dan dirancang sesuai dengan disiplin ilmu

perhotelan.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penyusunan Studi Diploma III jurusan Manajemen Perusahaan bidang Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma, Penulis menggunakan ada 3 (tiga) cara yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang Wyndham Opi Hotel Palembang dalam penulisan tugas akhir ini. yaitu:

1. Penelitian Lapangan (*field research*)

Metode penelitian lapangan dilakukan berdasarkan penelitian secara langsung dari lapangan. Penulis dapat mengetahui dengan jelas pekerjaan dari seorang *Room Attendant*. Metode ini juga menanyakan kepada karyawan tentang operasional *Housekeeping* hotel yang kurang jelas. Menurut Nazir (2003:175) yaitu: “cara pengambilan data dengan mata tanpa pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut”.

2. Penelitian Wawancara

Metode penelitian wawancara mendapatkan data lapangan dengan pihak terkait. Menurut Hadi (2001:193) yaitu: “*Interview* atau wawancara dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada tujuan penyelidikan”.

3. Penelitian Perpustakaan

Metode penelitian perpustakaan mendapatkan data sekunder. Metode ini berupa studi kepustakaan yang berkaitan dengan hotel dan kondisi lingkungan Kota Palembang. Metode ini mengumpulkan data informasi dasar. Menurut Nawawi (1998:30) yaitu: “Studi Pustaka adalah pengumpulan data dengan menggunakan bahan tertulis dengan cara mempelajari dan membaca pendapat ahli yang berhubungan dengan masalah yang dibahas guna memperoleh teoris untuk menunjang penyusunan dan pembahasan”.