

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata adalah industri yang perubahan dan perkembangannya dinamis. Perkembangan pariwisata tidak bisa dilepaskan dari peran serta akomodasi perhotelan karena keduanya bagaikan dua sisi mata uang yang saling melengkapi dan tidak bisa di pisahkan. (Yanti,2014)

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan serta makanan dan minuman. Berdasarkan pengertian ini, hotel memerlukan pengelolaan secara terus-menerus untuk melayani konsumennya. Hal ini juga sesuai dengan rumusan dari aspek pariwisata yang menyatakan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian dari jenis bangunan untuk kepentingan umum yang dikelola secara komersial.(Wibowo,2013)

Peranan hotel bagi pariwisata memang sangatlah penting. Hotel sebagai sarana akomodasi umum sangat membantu para wisatawan yang sedang berkunjung untuk berwisata dengan jasa penginapan yang disediakan oleh hotel. Untuk kenyamanan wisatawan saat menginap di hotel tentu saja ada kaitannya dengan karyawan hotel, karyawan hotel harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar tamu yang menginap akan merasa puas dan nyaman menginap di hotel tersebut.

Peranan dari seluruh karyawan semuanya penting. Mulai dari *front office department, food and beverage department, housekeeping department* dan masih banyak lagi bagian – bagian dari hotel. Secara garis besar yang dimaksud dengan housekeeping adalah salah satu department yang ada di suatu hotel yang mengutamakan kelengkapan, kebersihan kamar, kerapian, serta keharuman kamar.

Orang yang bertugas sebagai pemeliharaan kamar yaitu room attendant. Room attendant mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri. Adapun tugas dan tanggung jawab room attendant secara umum yaitu melaksanakan kebersihan setiap kamar berikut kelengkapannya, melengkapi trolley, serta melaksanakan kebersihan koridor. Tugas dan tanggung jawab room attendant di hotel Grand Inna Daira adalah untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu di hotel. Saat tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan tertuju pada kerapian tempat tidur dan kebersihan kamar mandinya.

Room attendant dipimpin oleh *floor captain* yang bertanggung jawab langsung kepada *executive housekeeper*. *Floor captain* bertanggung jawab atas kelancaran tugas yang dilaksanakan oleh room attendant. Ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab pelayanan room attendant adalah kamar-kamar tamu dengan mempersiapkan kamar tamu untuk siap dijual. (*ready for sale*). Room attendant tidak hanya bekerja dengan keahliannya melainkan bekerja sesuai dengan prosedur perusahaan.

Disini penulis mengambil pada bagian *room attendant* Hotel Grand Inna Daira. Hotel menyediakan berbagai fasilitas hal ini dilakukan untuk memberikan

pelayanan kepada tamu yang menginap ataupun yang hanya menggunakan fasilitasnya. Salah satu fasilitasnya adalah *guest room* Hotel Grand Inna Daira Palembang. Permasalahan yang ada di Hotel Grand Inna Daira Palembang adalah pelayanan room attendant dalam membersihkan kamar masih kurang memuaskan seperti tidak mengganti sheet, kamar mandi masih basah dan berbau.

Dari penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk mendalami tentang pelayanan dan cara room attendant dalam membersihkan kamar. Maka dari itu penulis mengambil judul akhir. PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL GRAND INNA DAIRA PALEMBANG.

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana cara kerja room attendant dalam mempersiapkan kamar tamu di Hotel Grand Inna Daira
2. Apakah cara kerja room attendant sudah sesuai dengan SOP Hotel Grand Inna Daira

1.3 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah,

1. Mengetahui pelayanan yang diberikan room attendant dalam mempersiapkan kamar tamu di hotel Grand Inna Daira.
2. Mengetahui cara kerja room attendant dalam membersihkan kamar tamu di Hotel Grand Inna Daira

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penulisan tugas akhir ini, adalah sebagai berikut;

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah ilmu dan wawasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel.

2. Bagi Pembaca

Menambah wawasan mengenai jasa pelayanan yang baik dan benar sesuai Standar Operasional Prosedur perusahaan.

3. Bagi Instansi

Sebagai masukan bagi Hotel Grand Inna Daira dalam menyempurnakan hotel.

1.4 Metodologi Penelitian

1.4.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Peneliti melakukan penelitian yang bertempat di Sungai Pangeran, Ilir Timur 1, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30126, Indonesia, selama 3 bulan dari Agustus sampai Oktober 2018.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Melakukan pengamatan langsung oleh penulis dan melibatkan diri pada objek yang penulis amati pada saat penulis melakukan job training di Hotel Grand Inna Daira Palembang.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara kepada pihak room attendant yang bertugas dibagian 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. Sedangkan 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.