

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang untuk liburan maka bisnis ini menunjang industri pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas pertemuan penjamuan dan sebagainya. Karena bisnis ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan, maka bisnis ini berhubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Untuk mempertahankan agar tetap survive ditengah persaingan yang ketat, maka mereka berlomba lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen. Dari aneka makanan,hiburan,serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas dimata konsumen. Selain itu juga penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah singgah dihotel tersebut. Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam kriteria, dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan hotel maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu hotel perlu dalam melakukan riset untuk mengevaluasi apa yang diinginkan konsumennya ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Hotel bina darma Palembang adalah salah satu hotel yang berkembang walaupun hanya hotel bintang 3 tetapi hotel ini tidak pernah sepi. Adanya kerjasama antar departemen di hotel, dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu yang pada akhirnya berdampak pada citra hotel. Salah satu departemen yang berperan adalah housekeeping. Departemen ini bertugas akan kebersihan area hotel, mulai dari area parkir, lobby, restoran, toilet, serta kamar tamu. Selama proses pelayanan kamar tamu, room attendant harus menggunakan prosedur yang benar. Tamu akan menghendaki tidur dengan aman seperti tidur di rumah sendiri, bahkan wajarlah bila seorang tamu menuntut lebih nyaman dari pada di rumahnya, karena merasa telah membayar untuk memenuhi keinginannya. Untuk itu hotel harus menyajikan kamar dengan baik, bersih dan aman agar tamu betah tinggal, bahkan memperpanjang malam penginapannya di kamar hotel. Di dalam bidang pariwisata dan perhotelan, pengetahuan teori dan praktek yang di pelajari di universitas harus di tunjang dengan praktek yang di lakukan di dunia industri, dalam hal ini dilakukan dalam bentuk praktik kerja industri. Dari pelaksanaan praktik kerja industri ini, siswa dapat menerapkan teori dan praktek yang dapat mendukung pelaksanaan di dunia industri perhotelan serta siswa dapat membandingkan teori dan praktek yang di dapat di Universitas dengan praktik kerja industri di dunia kerjai. Sehingga diharapkan akan sangat besar pengaruhnya dalam usaha peningkatan kemampuan serta profesionalisme kerja guna mempersiapkan diri untuk berhadapan langsung dalam dunia pariwisata khususnya perhotelan Berdasarkan uraian diatas,peneliti tertarik meneliti dan

mengambil judul **“Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Bina Darma Hotel Palembang”**

1.2 Perumusan Masalah

Hasil dari latar belakang di atas, maka pokok dari permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana cara pelayanan *room attendant* agar tamu merasa puas dan nyaman di Bina Darma Hotel Palembang ?
2. Bagaimana peran *room attendant* meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Bina Darma Hotel ?
3. Bagaimana cara *room attendant* merangkul sesama staf housekeeping menjadi kompak ?

1.3 Metode Penelitian

1.3.1 Objek Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di departemen house keeping di bina darma hotel Palembang Jalan Jenderal Ahmad Yani No.24, 9/10 Ulu, Seberang Ulu I, Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia, 30251, 3 september sampai 3 november 2018.

1.3.2 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Mengadakan pengamatan secara langsung oleh peneliti di bina darma hotel Palembang, serta ikut terlibat secara langsung dalam cara kerja sebagai *room attendant* di bina darma hotel Palembang.

2. Wawancara (interview)

Metode interview adalah suatu proses tanya jwb secara lisan sumber informasinya melalui wawancara sesama departemen hotel / pegawai di hotel bina darma Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui bagaimana cara pelayanan *room attendant* agar tamu merasa puas dan nyaman di Bina Darma Hotel Palembang?
2. Untuk mengetahui bagaimana peran *room attendant* meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Bina Darma Hotel?
3. Untuk mengetahui bagaimana kerjasama *room attendant housekeeping* dengan departemen lainnya?

1.4.2 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dan tujuan penelitian tugas akhir ini, adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis / mahasiswa
penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui suka dukanya bekerja di hotel serta sejauh peranan departemen yg terkait dalam suatu hotel.
2. Bagi pembaca : menambah pengetahuan tentang ilmu perhotelan dan bermanfaat sebagai pembelajaran bahwa setiap departemen mempunyai pengaruh besar terhadap hotel.

3. Bagi instansi

Sebagai masukan atau pertimbangan bagi pimpinan dalam penyempurnaan di hotel

4. Bagi akademis

Pembelajaran yang mengenai berbagai aspek yang ada di dalam hotel

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 penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisikan dan membahas tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, *job description*, dan lokasi perusahaan.

BAB III : PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelasakn tentang pembahasan mengenai kualitas pelayanan *room attendant* tingkat kepuasan pelanggan di Bina Darma Hotel Palembang

BAB IV : PENUTUP KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan lampiran-lampiran.