

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan berbagai adat dan budaya yang menjadi bagian dari pariwisata Indonesia. Setiap daerah memiliki tempat wisata yang diminati oleh kalangan wisatawan lokal maupun mancanegara, yang dimana wisatawan biasanya melakukan perjalanan dengan tujuan untuk berlibur serta relaksasi. Menurut Wahyuningsih dan Suteja (2019) dalam (Yudian & Demolingo, 2022) menjelaskan terdapat beberapa faktor munculnya aktifitas pariwisata. Diantaranya: a). Terdapat pergerakan manusia dari lokasi tempat tinggal ke destinasi yang dituju, b). Perjalanan ke suatu tempat bersifat sementara dengan jangkauan waktu yang relatif pendek. Indonesia merupakan salah satu diantara banyak negara yang memiliki keaneka ragaman nilai-nilai budaya dan keindahan alam, sehingga hal tersebut menjadi faktor untuk meningkatkan industri pariwisata. Hal ini disebabkan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menjanjikan dari segi keuntungan dan investasi serta berpeluang untuk berkembang untuk menjadi aset yang bertujuan menjadi sumber pendapatan yang membangun sisi ekonomi bagi bangsa dan Negara (Gagih Pradini, B. Syarifuddin Latif, Intan Suci Amalia, 2022) dalam (Megasari & Latif, 2022).

Kepariwisataan merupakan kegiatan yang muncul dan menjadi kebutuhan pada setiap orang dan suatu negara serta terdapat interaksi didalamnya antara wisatawan dengan pengelola baik itu pemerintah, masyarakat setempat, pengelola, dan bahkan sesama wisatawan yang datang (Latif & Amelia, 2022). Pariwisata di Indonesia berkembang pesat seiring dengan banyaknya wisatawan yang datang setiap tahunnya. Ini merupakan dampak yang baik karena semakin banyak turis, maka semakin banyak perputaran mata uang yang ada di negara tersebut. Selain itu, sangat menguntungkan bagi industri pariwisata yang ada di daerah destinasi tersebut. Industri pariwisata seperti hotel misalnya, dapat menggunakan kesempatan ini untuk mempromosikan akomodasi, makanan dan minuman,

serta fasilitas wisata. Keunggulan dalam sektor pariwisata khususnya hotel terdapat pada kemampuannya dalam meningkatkan devisa negara dan menggerakkan beberapa sektor usaha lain, contohnya seperti industri peralatan rumah tangga (Nasution, 2021).

Hotel sendiri merupakan usaha dalam bidang akomodasi bisnis pariwisata yang dikelola secara komersial. Sebuah hotel berdiri sebagai bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial dan disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan, dan minum. Menurut Sulastiyono (2011) dalam (Yustita, 2023) menyebutkan definisi hotel merupakan suatu badan usaha yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai pelayanan yang diterima tanpa ada syarat tertentu. Berdasarkan kedua definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menyediakan fasilitas kamar dan pelayanan makanan serta minuman untuk orang yang sedang melakukan perjalanan, baik untuk tujuan wisata maupun tujuan lain (Yustita, 2023).

Industri perhotelan yang berkembang pesat membuat hampir semua daerah berlomba-lomba untuk meningkatkan dunia pendapatan daerahnya. Karena secara umum perhotelan punya kaitan erat dengan pembangunan pariwisata daerah. Salah satu daerah yang punya perkembangan perhotelan yang pesat adalah DKI Jakarta, dengan banyaknya hotel dengan beragam spesifikasi bintang dan klasifikasi lainnya yang tersebar hampir di penjuru daerah ibu kota. Berdasarkan Badan Pusat Statistik pada tahun 2020, provinsi DKI Jakarta memiliki jumlah industri hotel sebanyak 549 yang tersebar luas di wilayah Provinsi DKI Jakarta. Berikut merupakan tabel data jumlah hotel pada tahun 2020 di Provinsi DKI Jakarta.

Tabel: 1.1 Data jumlah hotel di DKI Jakarta



Sumber: (Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2020)

Adapun salah satu hotel tersebut adalah Ra Suites Simatupang yang merupakan sebuah hotel bintang lima (*****) yang terletak di pusat kota Jakarta, yaitu Jakarta Selatan. Hotel tersebut merupakan hotel semi apartemen yang bisa diperuntukan bagi keluarga yang ingin menginap maupun untuk bisnis, yang menawarkan *service excellence* atau pelayanan yang unggul/maksimal serta pelayanan yang super cepat.

Dalam mengembangkan bisnisnya, Ra Suites Simatupang memiliki cukup banyak departemen yang berperan penting dalam meningkatkan operasional hotel di Ra Suites Simatupang. Di antaranya yaitu: *Sales and marketing department*, *Front office department*, *Accounting department*, *Food & beverage department*, *Engineering department*, *Human resources department*, *Security department*, dan *Housekeeping department* (Prabawa, 2018)

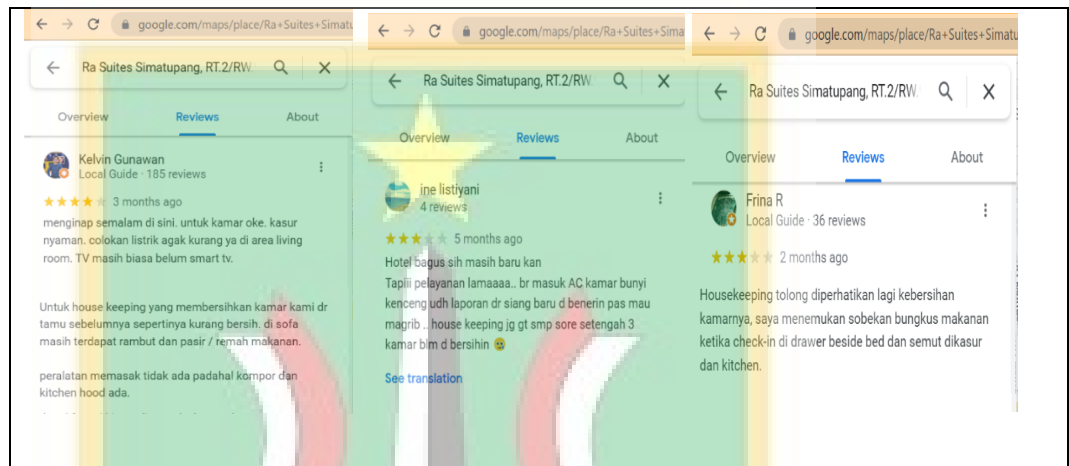
Dari sekian banyak departemen yang ada di hotel Ra Suites Simatupang, terdapat sebuah departemen yang salah satu diantaranya yaitu *Housekeeping*. Yaitu salah satu departemen yang bertugas memberi pelayanan kamar dan juga ruang publik pada sebuah hotel serta menjadikan

hotel sebagai tempat menginap yang nyaman. Departemen *Housekeeping* juga mengambil alih sebagian besar pemeliharaan, baik itu di dalam area hotel (*indoor*) maupun di luar hotel (*outdoor*) agar selalu terlihat higienis, nyaman, sedap dipandang mata dan selalu terlihat baru. Sebab kesuksesan suatu industri perhotelan dipengaruhi antara lain berdasarkan kepuasan pelanggan dan juga tamu yang menginap baik di dalam maupun di luar ruangan area hotel.

Salah satu bagian dari departemen *housekeeping* yang berperan dalam meningkatkan pelayanan kamar hotel adalah *room attendant*. *Room Attendant* ialah salah satu posisi dalam departemen *housekeeping* yang bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, kerapihan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang, hening dan aman merupakan tugas utama yang harus diberikan seorang *room attendant* kepada tamu yang menginap dan juga sumber penghasilan utama dari hotel. Karena pelayanan jasa tersebut merupakan produk utama yang menunjang sebuah bisnis di industri perhotelan (Ekawati, 2015) dalam (Handayani & Iman, 2021). *Room attendant* harus memiliki penampilan yang baik dan rapi mencakup tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan, maupun kolega dilingkungan kerjanya. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapihkan dan melengkapi kebutuhan tamu dikamar adalah *room attendant* atau (*room boy/room maid*). Sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room attendant* tersebut merupakan tugas *Room supervisor* (Fitrianda, 2016) dalam (Handayani & Iman, 2021).

Selain unsur-unsur penting tersebut, pihak hotel khususnya departemen *housekeeping* dituntut untuk memberikan pelayanan yang istimewa dengan semaksimal mungkin kepada tamu melalui *room attendant* agar tamu merasa puas serta merasa diperlakukan seperti layaknya seorang raja maupun ratu selama tinggal di hotel. *Room attendant* bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar tamu hotel, yang meliputi kebersihan, kerapian, estetika serta kenyamanan tamu di hotel. Selain unsur-unsur penting itu pihak *housekeeping* khususnya seksi kamar (*room attendant*)

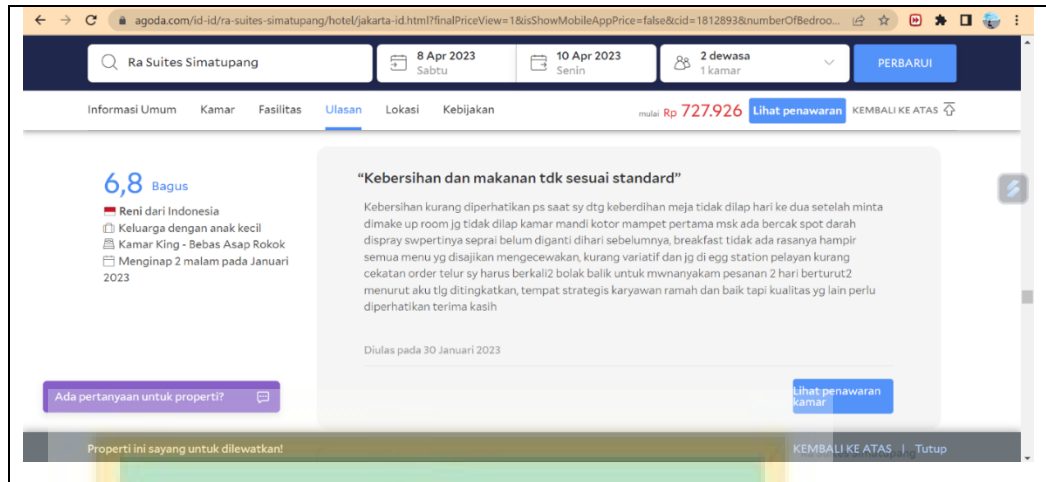
dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan sebagai akibatnya dapat diharapkan menjadi pelanggan yang tetap (*repeat guest*). Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, seorang *room attendant* harus mengetahui peraturan atau ketentuan - ketentuan yang berlaku di posisi tersebut, baik itu secara umum maupun ketentuan yang terdapat pada hotel. Karena pada dasarnya di setiap masing-masing hotel memiliki ketentuan yang berbeda.



Gambar: 1.1 Ulasan Negatif mengenai *Housekeeping* di Ra Suites Simatupang

Sumber: (Review Hotel Ra Suites Simatupang, 2023)

Sebagian besar industri perhotelan hampir dipastikan memiliki *room attendant* sebagai petugas yang bertanggungjawab memberikan pelayanan kamar yang harus dilakukan semaksimal dan sedetail mungkin. Meski begitu tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* tidak selamanya konsisten untuk dapat memberi kepuasan kepada tamu. Bahkan pada beberapa *review* atau ulasan yang diberikan oleh tamu terhadap pelayanan *room attendant* di beberapa situs online ditemukan sejumlah ulasan yang kurang baik serta kemungkinan besar berdampak terhadap berjalannya bisnis di hotel Ra Suites Simatupang. Berikut merupakan beberapa daftar keluhan yang di alami tamu dan ulasan negatif dari beberapa *online travel agent* (OTA) terhadap kinerja departemen *housekeeping* terutama seksi *room attendant* selama menginap di hotel Ra Suites Simatupang.



Gambar: 1.2 Ulasan Negatif mengenai *Housekeeping* di Ra Suites

Simatupang

Sumber: (Review Negatif di Hotel Ra Suites Simatupang, 2023)

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Ra Suites Simatupang” dengan rumusan masalah sebagai berikut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi *room attendant* terhadap kepuasan tamu di hotel Ra Suites Simatupang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan *room attendant* di hotel Ra Suites Simatupang?
3. Apa saja kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman *room attendant* di hotel Ra Suites Simatupang?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini dan kaitannya dengan permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi *room attendant* terhadap kepuasan tamu di hotel Ra Suites Simatupang.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *room attendant* di hotel Ra Suites Simatupang.

3. Untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman *room attendant* di hotel Ra Suites Simatupang.

D. Manfaat Penelitian

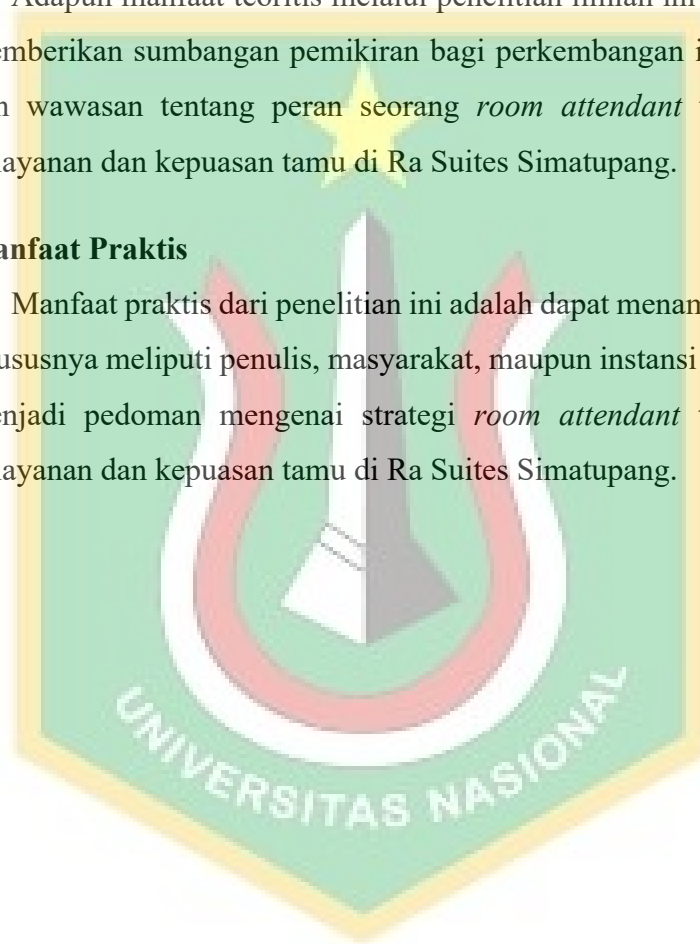
Penulis dapat menyimpulkan manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis melalui penelitian ilmiah ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang peran seorang *room attendant* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat menambah pengetahuan khususnya meliputi penulis, masyarakat, maupun instansi terkait agar dapat menjadi pedoman mengenai strategi *room attendant* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang.



a. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pemahaman dan mengaplikasikan konsep serta materi yang telah dipelajari selama ini yang berkaitan tentang industri perhotelan terutama departemen *housekeeping*, serta sebagai salah satu syarat kelulusan guna mencapai gelar sarjana.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pemahaman di dalam lingkungan kampus tentang performa *room attendant* yang baik dan yang akan berpengaruh bagi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu hotel.

c. Bagi Hotel

Pada penelitian ini sangat berguna bagi hotel dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yang berpengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Ra Suites Simatupang.



