

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kepariwisataan merupakan suatu kegiatan yang tumbuh untuk memenuhi kebutuhan suatu bangsa dan masyarakatnya. Ini mencakup komunikasi antara tamu dan eksekutif, seperti otoritas publik. Masyarakat setempat, pengelola, dan bahkan sesama wisatawan yang datang (Latif & Amelia, 2022). Seiring dengan tingginya volume tamu yang datang ke tempat wisata setiap tahunnya, industri perjalanan di Indonesia pun berkembang pesat. Hal ini memberikan hasil yang menguntungkan karena terdapat lebih banyak kursus terkait uang di negara ini ketika terdapat lebih banyak wisatawan. Selain itu, bisnis wisata di kawasan tujuan juga mendapat manfaat yang luar biasa.

Kawasan bertetangga yang mencakup penginapan mendapat peluang untuk mempromosikan keberatan perjalanan, pengganti pilihan makanan dan minuman, serta penginapan. Area wisata menghasilkan uang tunai dan biaya; Perusahaan ini secara konsisten menempati peringkat tiga besar keuntungan devisa bagi Indonesia. yang Meningkatnya permintaan perjalanan setiap tahunnya berdampak pada ketersediaan penginapan, pada akomodasi yaitu hotel dan resort. Penginapan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kawasan wisata. Pemanfaatan penginapan sebagai pilihan perumahan masyarakat sangatlah penting karena memungkinkan pengunjung mendapatkan manfaat yang luar biasa dari layanan perumahan yang diberikan oleh hotel tersebut. 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). Oleh karenanya penginapan merupakan salah satu kantor industri perjalanan yang penting (atau disebut sebagai

superstruktur industri perjalanan yang penting), jumlah tamu secara keseluruhan mempengaruhi perekonomian dan gaya hidup setempat. Apakah ada baiknya jika Anda membayangkan industri perjalanan sebagai sebuah konstruksi, bisnis penginapan memenuhi kebutuhan yang mungkin timbul akan penginapan, makanan, dan minuman.

Penginapan adalah bisnis yang dijalankan baik oleh pemiliknya atau secara finansial dengan menawarkan makanan, minuman, dan perumahan kepada wisatawan yang mampu membayar biaya yang wajar untuk administrasi yang mereka dapatkan tanpa memerlukan pemahaman khusus. Penginapan adalah suatu tempat tinggal dengan setidaknya satu kamar yang disewakan kepada seluruh penduduk untuk jangka waktu tertentu, di samping makanan dan minuman untuk para tamunya., (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7)

Hotel adalah bisnis yang dimiliki dan dioperasikan oleh pemiliknya. Ini menawarkan sepuluh pilihan makan dan minum serta pilihan penginapan yang berbeda bagi pengunjung yang dapat membayar untuk apa yang mereka gunakan tanpa menandatangani kontrak, Sulastiyono (2011:5) dalam (Lagarensen, 2022),

Pada jenis akomodasi di hotel ini Kualitas pelayanan merupakan hal utama dalam menjalankan operasionalnya seperti suatu bentuk penilaian konsumen untuk tingkat pelayanan yang telah di terima (*perceived service*) dengan tingkatan layanan yang telah diharapkan (*expected service*) dan hotel juga adalah salah satu industri jasa yang menyediakan jasa penginapan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hotel merupakan salah satu bentuk perusahaan jasa yang menghasilkan keanekaragaman jasa.

Setiap orang bepergian dari waktu ke waktu, baik untuk bisnis, liburan, tugas luar negeri, atau sejumlah alasan lainnya. Semuanya diselesaikan agar sesuai dengan komitmen rutin normal dan waktu khusus dalam setahun. Oleh karena itu, penginapan dimaksudkan sebagai pengganti rumah bagi setiap orang dan setiap individu yang dapat menjadi penghuni penginapan. Penginapan dapat

menawarkan layanan atau yang disebut dengan area administrasi keramahan yang akan membuat pengunjungnya merasa seperti di rumah sendiri. Usaha perhotelan membentuk dua pihak yang sederhananya kedua pihak ini adalah pihak pembeli yang mengeluarkan uang dan menerima pelayanan dan produk hotel, penjual yang memberikan pelayanan dan produk hotel dan menerima uang. Terkait dari pendapatan diatas penulis mengambil satu dasar pembahasan bagaimanakah peran hotel sebagai pembeli.

Tentu sebagai penjual jasa hotel harus menyediakan berbagai kebutuhan dan fasilitas yang memadai, beserta sumber daya manusia yang terampil dan pengelolaan yang profesional. Oleh sebab itu hotel dapat di sebut sebagai industri atau perusahaan yang tentunya mempunyai department yang bekerja sesuai tugasnya masing-masing demi kelancaraan operasional hotel.

Adapun penjelasan mengenai tentang type kamar hotel Kalau dilihat dari sekian banyak jenis penginapan, masing-masingnya berukuran sangat besar dan luas, dengan kisaran ukuran sekitar 180×200 cm hingga 200×200 cm. Kenyamanan semacam ini sangat bagus untuk dibagikan kepada keluarga, teman, atau individu yang merasa tempat tidur kecil tidak nyaman dan lebih suka berjalan-jalan saat mereka beristirahat. Berbeda dengan tempat tidur double atau Sovereign size, tempat tidur jumbo berukuran lebih besar. Tiga orang sebenarnya bisa berbagi tempat tidur semacam ini dengan segera. Jenis tempat tidur ini sering kali merupakan yang paling lembut dan nyaman jika dibandingkan dengan jenis tempat tidur lainnya.

Kemudian pada penjelasan mengenai type kamar hotel queen ukurannya lebih kecil dari king bed yang dimana type executive. Queen Bed juga merupakan jenis tempat tidur paling umum yang banyak ditawarkan oleh hotel. Ukuran ini, yang diperkirakan sekitar 160 kali 200 cm, sangat cocok untuk pasangan yang bepergian. Penginapan dengan tempat tidur kembar memiliki dua tempat tidur kecil atau satu tempat tidur single. Untuk berbagi tempat tidur atau

tinggal di kamar terisolasi, tempat tidur twin adalah pilihan yang luar biasa. Setiap orang pasti ingin berjalan-jalan lebih bebas sambil menggunakan tempat tidurnya sendiri dengan asumsi tempat tidurnya berbeda. Setiap tempat tidur berukuran rata-rata, berukuran antara 160 dan 200 cm, sehingga dapat menampung lebih dari satu orang.

Hotel Kartika one sendiri adalah salah satu hotel bintang tiga yang terletak di leteng agung Jakarta selatan, hotel Kartika one sendiri memiliki beberapa departemen Diantaranya adalah bagian housekeeping yang memegang peranan penting dalam menjaga kerapihan kamar hotel dan kenyamanan ruang tamu dan tamu. Housekeeping office penginapan Kartika One dipisahkan menjadi beberapa wilayah, antara lain divisi room attendant, area umum, pakaian dan material, serta area bunga yang kemudian room attendant bertanggung jawab menjaga kebersihan ruangan

Room attendant merupakan Pekerja yang ada di hotel yang bertugas membersihkan, menata, dan mendisinfeksi kamar tamu sesuai dengan prinsip yang ditetapkan oleh setiap yayasan dikenal sebagai spesialis kamar. Selain itu, pameran staf penginapan merupakan salah satu komponen yang menentukan tingkat kemajuannya. Setiap organisasi selalu percaya bahwa para pekerjanya akan mencapai sesuatu, karena jika para pekerja berhasil, maka organisasi tersebut akan berkinerja lebih baik.

Ketika peneliti melakukan penelitian melakukan studi adapun masalah sering muncul khususnya dalam memenuhi dan meningkatkan standar terbaik dari kebersihan yang buruk dan mendapatkan waktu kerja pendamping ruangan dalam menyelesaikannya. Kamar tidak dibersihkan sesuai persyaratan waktu. Hasil kerja pihak room attendant yang kurang maksimal sehingga terdapat beberapa ruangan dalam membersihkan kamar dengan tergesa-gesa untuk menghemat jam kerja. Ketika seorang room attendant juga dapat merapikan ruangan secara bertahap, sehingga hal tersebut menghabiskan sebagian besar waktunya untuk

membersihkan dan bersiap tersedia untuk dibeli. Hasilnya, kinerja petugas ruangan meningkat.

Kemudian pada kinerja room attendant juga harus memperhatikan kerapian, kebersihan, kecepatan, dan ketelitian pada saat merapikan ruangan sehingga menciptakan kesan yang nyaman dan aman.

Room attendant juga harus mampu mengatur waktu agar semua pekerjaan selesai tepat waktu sesuai yang di tentukan hotel bahkan lebih cepat dari waktu tersebut tetapi tetap menjamin kebersihannya. Room attendant seharusnya siap dalam menyiapkan kamar secepat mungkin sambil mencapai hasil terbaik. Kelangsungan hidup room attendant akan terpengaruh jika ruangan tersebut tidak sempurna yang diharapkan. Dilihat dari kedua pengertian tersebut, maka penginapan diartikan sebagai suatu bangunan atau ruangan yang menyediakan makanan, minuman, layanan kamar, dan berbagai kemudahan yang dibutuhkan oleh penginapan Kartika One. Meski baru ada tiga penginapan bintang lima di kawasan selatan Jakarta, penginapan yang satu ini masih belum berkembang. Tingkat pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat meningkat sebagai hasil kolaborasi antar departemen hotel, yang pada gilirannya mempengaruhi reputasi hotel. Housekeeping merupakan salah satu bagian yang memberikan kontribusi penting terhadap keramahamtaman dalam menjaga norma kerapian dan kenyamanan di kamar penginapan dan pengunjung. Divisi tata graha hotel adalah bagian penting karena bertanggung jawab untuk menjaga semua ruang sewa pengunjung di dalam dan di luar bangunan tetap bersih, metodis, menarik, dan nyaman. Ini termasuk kamar dan ruang pertemuan.. (Tina linda;2018)

Dalam peranan divisi housekeeping peranan room attendant berperan penting dalam menjaga dan bertanggung jawab atas kebersihan serta kenyamanan kamar. Proses pelayanan kamar tamu, room attendant harus menggunakan prosedur yang benar dan

berpedoman pada standar yang ada di dalam sebuah hotel. 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.



Gambar 1.2 Ulasan negatif mengenai housekeeping di hotel kartika one

Berdasarkan ulasan beberapa review atau ulasan yang diberikan oleh tamu terhadap pelayanan room attendant dan juga penyediaan type kamar di beberapa situs online ditemukan sejumlah ulasan yang kurang baik serta kemungkinan besar berdampak terhadap berjalannya bisnis di hotel Kartika one. Kemudian penulis tertarik untuk mendalami hal tersebut dan melakukan kegiatan magang di hotel tersebut sehingga dari hasil observasi penulis saat melakukan magang di hotel Kartika one, masih ada beberapa tamu yang mengeluh dengan keadaan kamar yang kurang bersih dan sering terjadinya kerusakan barang elektronik seperti air AC yang menetes linen yang terdapat noda, bathroom yang kurang bersih dll. Kemudian bagaimana divisi room attendant juga mengoperasikan type kamar yang menjadi daya Tarik jual yang baik pada room kamar. dengan demikian ini berarti masih ada staff room attendant yang belum menerapkan SOP dengan maksimal di dalam menangani pembersihan kamar tamu. Berdasarkan uraian fenomena yang terjadi

penulis menemukan pada saat melakukan magang, maka penulis ingin mengetahui “ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENYIAPKAN SETIAP TYPE KAMAR OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL KARTIKA ONE”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas room attendant merupakan divisi yang berhubungan langsung dengan house keeping yang dimana room attendant tersebut bertanggung jawab atas kebersihan kenyamanan kamar di hotel, dengan demikian adapun latar belakang masalah yang terjadi yaitu

1. Apakah room attendant tersebut bekerja sesuai SOP yang berlaku sehingga meminimalisir kesalahan yang terjadi jikalau kurang bersihnya kamar hotel?
2. Mengapa room attendant mengalami hambatan dalam menyediakan alat serta linen untuk menjaga keberlangsungan perawatan kamar hotel?
3. Bagaimana cara penerpan operasional setiap type kamar pada divisi room attendant dalam merealisasikan SOP yang ada?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui divisi room attendant tersebut bekerja sesuai SOP yang berlaku sehingga meminimalisir kesalahan yang terjadi ketika kurang bersihnya.
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dialami room attendant dalam meyiapkan alat serta linen untuk menjaga perawatan setiap kamar hotel.
3. Untuk mengetahui penerpan operasional setiap type kamar pada divisi room attendant dalam merealisasikan SOP yang ada

D. Kegunaan penelitian

1. 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 yang berfokus pada room attendant, serta sebagai salah satu syarat kelulusan guna mencapai gelar sarjana.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pemahaman di dalam lingkungan kampus tentang performa room attendant yang menerapkan operasional serta prosedur dalam menyiapkan setiap kamar hotel dengan baik.

3. Bagi Hotel

Pada penelitian ini sangat berguna bagi hotel dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yang berpengaruh dalam penerapan operasional dan prosedur room attendant dalam menyiapkan kamar di Hotel Kartika One.

