

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan mencakup segala aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan (Arsyad, 2022). Kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta menyampaikannya secara tepat guna mencapai keseimbangan dengan harapan konsumen (Malik & Sitti, 2019). Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan-harapan pelanggan, ketika layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka kualitas tersebut dianggap baik dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan (Cesariana *et al.*, 2022).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, *room attendant* memerlukan pelatihan guna memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk pekerjaan saat ini, sedangkan pengembangan mencakup pembelajaran yang melampaui kebutuhan tugas sekarang dan berfokus pada tujuan jangka panjang (Riono & Wibowo, 2019). Pelatihan dan pengembangan merupakan proses untuk membekali karyawan baru atau karyawan yang akan ditempatkan di posisi baru dengan keterampilan dasar yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas mereka (Sinaga, 2024). Pelatihan dan pengembangan menjadi sangat penting dilakukan mengingat pesatnya perkembangan zaman saat ini. Pendidikan formal yang telah diperoleh seringkali tidak cukup untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dan posisi dalam perusahaan. Pelatihan dan pengembangan sangat dibutuhkan oleh karyawan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan mereka (Cahya *et al.*, 2021). Program ini sangat berguna bagi karyawan yang masih memiliki keterbatasan dalam hal pengetahuan dan kemampuan.

Kualitas pelayanan *room attendant* sangat signifikan dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu, oleh karena itu *room attendant* harus mengikuti pelatihan dan pengembangan

(Fayyadh & Hasanah, 2024). Beberapa penelitian terbaru menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan berdampak positif pada kinerja karyawan di berbagai sektor, termasuk perusahaan jasa. Namun, terdapat perbedaan yang cukup besar antara harapan ideal dan realitas pelaksanaannya. Selain itu, ada beberapa faktor dalam pelatihan yang dapat mempengaruhi efektivitas program pengembangan, seperti kurangnya dukungan manajemen, ketidaksesuaian antara program pelatihan dan pengembangan dengan kebutuhan karyawan serta perusahaan, dan minimnya evaluasi terhadap hasil program (Mintawati *et al.*, 2023).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yuli, 2023) menuliskan penelitian yang berjudul Pelaksanaan Pelatihan Karyawan *Room attendant* Dengan Metode Off The Job Training Untuk Meningkatkan Kualitas pelayanan Di Kharisma Hotel Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan peneliti mengumpulkan data dari ulasan tamu, observasi di lapangan, serta literatur terkait. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *room attendant* telah menjalankan tugasnya dengan baik sesuai standar hotel, namun perlu ada peningkatan dalam aspek kebersihan kamar untuk lebih memuaskan tamu. Penelitian sebelumnya menyoroti bahwa meskipun *room attendant* telah bekerja sesuai standar, masih ada kekurangan pada aspek kebersihan kamar. Berdasarkan pernyataan diatas, permasalahan dalam penelitian ini melihat dari ulasan di Artotel Suites Mangkuluhur di google banyak penilaian negatif pengunjung mengenai kurang optimalnya kualitas layanan kamar yang diberikan oleh *room attendant*. Hal tersebut di buktikan dalam ulasan di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi efektif untuk mengatasi masalah yang ada dan memperkaya pengalaman menginap tamu di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi yang efektif dalam pelatihan dan pengembangan SDM, serta memahami pentingnya peningkatan kualitas layanan untuk menciptakan pengalaman menginap yang lebih baik bagi tamu. Oleh karena itu, penting

untuk mengkaji strategi pelatihan dan pengembangan yang diterapkan pada *room attendant*. Dengan ini penulis memilih judul

“STRATEGI MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* MELALUI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DI ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR JAKARTA”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apa strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan *Room attendant* di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta?
2. Bagaimana Pelatihan dan Pengembangan SDM di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan *room attendant*?
3. Mengapa Peningkatan Kualitas Pelayanan *Room attendant* di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta diperlukan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan *Room attendant* di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.
2. Untuk memahami bagaimana pelatihan dan pengembangan yang diberikan kepada *room attendant* dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam memberikan layanan kepada tamu di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.
3. Untuk menjelaskan pentingnya Peningkatan Kualitas Pelayanan *Room attendant* di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia dan jasa perhotelan, khususnya terkait dengan strategi peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan dan pengembangan karyawan. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi dan acuan bagi penelitian selanjutnya tentang efektivitas program pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan hotel, serta menambah wawasan mengenai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di industri perhotelan.

2. Manfaat Praktis:

Penelitian ini membantu manajemen hotel dalam merancang program pelatihan yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Room attendant*, sehingga tamu merasa lebih puas dan hotel mendapatkan reputasi yang baik.

3. Bagi hotel:

Penelitian ini bermanfaat bagi Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta sebagai acuan dalam memperkuat strategi pelayanan housekeeping, khususnya room attendant. Hasil penelitian membantu hotel menyusun program pelatihan dan pengembangan yang lebih terarah, memperbaiki SOP, serta meningkatkan evaluasi kinerja. Dengan penerapan strategi ini, hotel dapat meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat loyalitas pelanggan, dan menjaga citra positif di tengah persaingan industri perhotelan.