

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa landasan teori yang dapat membantu dan mempermudah penulis saat proses penelitian untuk mengetahui landasan-landasan yang akan dijadikan teori yang relevan yang dibutuhkan dalam memahami topik pembahasan dengan objek utamanya yaitu kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu. Landasan-landasan teori yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

A. Landasan Teori

1. *Hospitality Industry*

Hospitality Industry adalah sektor yang menyediakan berbagai layanan, termasuk pelayanan kamar, penyediaan makanan dan minuman, serta beragam fasilitas lainnya yang disediakan oleh pihak hotel untuk para tamu (Purwaningrum & Syamsu, 2021). Menurut (Thandzir, 2023) *hospitality industry* adalah jenis bisnis yang fokus pada penyediaan layanan akomodasi, termasuk penginapan, makanan dan minuman, acara, serta rekreasi. *hospitality industry* adalah sektor bisnis yang mencakup berbagai aspek dalam layanan perhotelan (Nugraha *et al.*, 2023). Sedangkan menurut (Damayanti *et al.*, 2021) *hospitality industry* merupakan kumpulan perusahaan yang menyediakan layanan akomodasi dan/atau makanan serta minuman bagi orang-orang yang bepergian jauh dari rumah mereka.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *hospitality industry* merupakan sektor bisnis yang berfokus pada penyediaan layanan akomodasi dan layanan terkait, termasuk kamar, makanan, minuman, serta fasilitas tambahan untuk memenuhi kebutuhan tamu yang berada jauh dari rumah. Industri ini mencakup berbagai perusahaan yang melayani penginapan, acara, rekreasi, dan aspek lain yang

bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan pengalaman tamu selama mereka menginap.

2. Hotel

a. Pengertian Hotel

Secara harfiah, kata "Hotel" berasal dari kata HOSPITIUM dalam bahasa Latin, yang berarti ruang tamu. Seiring waktu, maknanya mengalami perubahan, dan untuk membedakan Guest House dari Mansion House (rumah besar) yang berkembang pada saat itu, rumah-rumah besar tersebut disebut sebagai HOSTEL. Rumah-rumah besar atau hostel ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara. Selama menginap, para tamu dikoordinir oleh seorang host, dan semua tamu harus mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh host (HOST HOTEL). Seiring perkembangan dan tuntutan orang-orang yang ingin mendapatkan kenyamanan, banyak yang tidak menyukai aturan yang terlalu ketat seperti di hostel. Akhirnya, huruf "s" dalam kata hostel perlahan-lahan dihilangkan, sehingga kata hostel berubah menjadi hotel seperti yang kita kenal sekarang.

Menurut Hermawan dalam (Krestanto, 2019), hotel adalah jenis akomodasi yang menyediakan layanan akomodasi, makanan, dan minuman bagi setiap orang, dikelola secara komersial dengan tujuan untuk mencari keuntungan. Hotel berasal dari bahasa Yunani, yaitu "hostels," yang berarti memberikan tempat berlindung kepada orang asing yang memberikan imbalan kepada pemiliknya. Hotel merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara profesional dan komersial, ditujukan bagi siapa saja yang ingin menikmati layanan penginapan (kamar), makanan dan minuman, hiburan seperti klub malam dan diskotek, serta berbagai layanan menarik lainnya (Ihsannudin, Nugraha & Chotimah, 2022). Menurut (Noviastuti & Asturti, 2021) dalam (Derwi & Balfas 2022), hotel merupakan “salah satu jenis akomodasi wisata yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan yang datang berkunjung ke suatu daerah atau objek

wisata untuk menginap sementara”. Sedangkan menurut (Rusmawati, 2019) hotel merupakan suatu jenis perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan layanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk menginap kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan layanan yang diterima, tanpa adanya perjanjian khusus.

Hotel merupakan salah satu alternatif penginapan yang cukup diminati oleh masyarakat pendatang, terutama karena harganya yang berpengaruh dalam menarik konsumen untuk menginap. Dalam dunia pemasaran, konsumen adalah faktor utama dalam keberhasilan suatu usaha. Untuk mendukung hal tersebut, berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah dan pengusaha perhotelan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyediakan sarana dan prasarana penginapan atau hotel yang berkualitas. Secara umum, hotel harus mampu menciptakan rasa nyaman, perlindungan, dan pemeliharaan yang baik melalui pelayanan dan kinerja operasional yang optimal. Untuk memberikan pelayanan prima, kinerja dan kualitas layanan menjadi fokus utama di setiap hotel. Menurut (Nugraha *et al.*, 2022) apabila hotel memberikan pelayanan yang memuaskan, maka pengunjung cenderung akan menginap lebih lama dan bahkan berencana untuk kembali menginap di lain waktu.

Berdasarkan pemahaman di atas, penulis menyimpulkan bahwa hotel tidak hanya sekadar bangunan untuk orang menginap dengan membayar sejumlah uang, tetapi juga merupakan suatu perusahaan yang menyediakan jasa atau layanan sebagai tempat penginapan. Di dalamnya terdapat berbagai macam pelayanan dan fasilitas yang dapat digunakan oleh para tamu yang datang.

b. Jenis-jenis Hotel Berdasarkan Standar Klasifikasi

Menurut keputusan Direktorat Jenderal Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. 22/Ur/Vi/1978 tanggal 12 Juni 1978,

klasifikasi hotel ditetapkan menggunakan simbol bintang, mulai dari 1 hingga 5 bintang. Semakin banyak bintang yang dimiliki oleh sebuah hotel, semakin tinggi kualitas hotel tersebut. Penilaian dilakukan setiap tiga tahun sekali, dan proses serta penetapannya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pariwisata. (Anugrah & Sudarmayasa, 2020) menjelaskan mengenai jenis dan perbedaan hotel dalam industri perhotelan, yang pada dasarnya terbagi menjadi dua kategori berdasarkan jenis usahanya, yaitu hotel berbintang dan hotel non-bintang. Hotel non-bintang sering disebut sebagai hotel kelas melati. Pengelompokan subjenis usaha hotel berbintang dan non-bintang tersebut tergantung pada keputusan masing-masing daerah. Hotel berbintang dikategorikan ke dalam lima kelas, yaitu hotel berbintang satu (*), hotel berbintang dua (**), hotel berbintang tiga (***), hotel berbintang empat (****), dan hotel berbintang lima (*****).

Banyak faktor yang menentukan apakah sebuah hotel layak diberikan atribut bintang, antara lain jumlah kamar yang dimiliki, luas minimal kamar, sistem pengelolaan atau pelayanan yang diterapkan, manajemen operasional yang memadai, serta fasilitas yang tersedia. Hotel berbintang lima (*****) umumnya memiliki fasilitas dan layanan yang lebih lengkap dibandingkan hotel dengan predikat bintang lainnya.

Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan R.I. No. PM 10/PW – 301/phb. 77, tanggal 12 Desember 1977, hotel merupakan bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial dan disediakan bagi siapa saja untuk mendapatkan layanan penginapan serta makan dan minum. Sementara itu, Dirjen Pariwisata Deparpostel menjelaskan bahwa hotel adalah jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta layanan lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Klasifikasi hotel ini bergantung pada kebutuhan pelanggan serta ciri atau karakteristik khusus wisatawan.

Berdasarkan hal tersebut, hotel dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori berdasarkan lokasi di mana hotel tersebut dibangun, di antaranya adalah:

a. City Hotel

City hotel biasanya terletak di perkotaan dan umumnya digunakan oleh masyarakat untuk tinggal sementara dalam waktu singkat. City hotel juga dikenal sebagai hotel transit karena sering dihuni oleh pelaku bisnis yang memanfaatkan layanan bisnis serta fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut. Selain itu, city hotel menjadi pilihan utama wisatawan, terutama bagi mereka yang memiliki keperluan di pusat kota atau tertarik dengan destinasi wisata perkotaan.

b. Residential Hotel

Hotel residen biasanya terletak di pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian, namun tetap mudah dijangkau dari pusat kegiatan bisnis. Hotel ini umumnya berada di area yang tenang dan dirancang untuk masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu yang lebih lama. Hotel residen dilengkapi dengan fasilitas lengkap yang sesuai untuk kebutuhan seluruh anggota keluarga.

c. Resort Hotel

Resort hotel merupakan jenis hotel yang terletak jauh dari pusat kota. Biasanya, hotel ini berada di area pegunungan, tepi pantai, tepi danau, atau di dekat aliran sungai. Resort hotel dirancang untuk keluarga yang ingin beristirahat selama liburan atau bagi mereka yang ingin berwisata rekreasi. Hotel ini biasanya digunakan untuk kegiatan keluarga dan aktivitas bersama.

d. Motel (Motor Hotel)

Motel terletak di pinggiran atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya, atau berada di dekat pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel jenis

ini biasanya disediakan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan menggunakan kendaraan umum atau mobil pribadi. Penginapan ini ditujukan sebagai tempat sementara bagi masyarakat atau wisatawan yang belum bisa melanjutkan perjalanan ke tujuan utama mereka.

3. Kualitas Pelayanan

Secara umum, kualitas pelayanan dalam bisnis hospitality dinilai dari seberapa baik pelaku usaha memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai nilai yang telah diharapkan sebelumnya sehingga pelanggan merasa puas. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memenuhi harapan pelanggan dan bahkan melebihi harapan tersebut.

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985; 1988) dalam (Sinollah & Masruroh, 2019) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dengan persepsi terhadap layanan yang mereka terima. Konsep ini kemudian dikembangkan dalam instrumen SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Jika layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Menurut (Millah & Suryana, 2020) kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian sehingga menyeimbangkan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan perbandingan antara kinerja aktual pelayanan dengan harapan pelanggan (Mauludin, 2001) dalam (Rawung & Poluan, 2023). Menurut (Mahira *et al.*, 2021) menyatakan bahwa, kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk menciptakan dan menyampaikan produk, baik berupa barang maupun jasa, yang memberikan manfaat sesuai dengan harapan dan keinginan

pelanggan. Menurut (Irsyad & Nugraha, 2024) menyatakan kualitas pelayanan mengacu pada semua tindakan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang umumnya tidak memiliki bentuk fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan. Sedangkan menurut (Rinaldi, 2012) dalam jurnal (Dewi *et al.*, 2021) kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik layanan yang diberikan bisa memenuhi harapan pelanggan.

Hotel harus dapat memperhatikan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan. Ada beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya adalah kualitas dan kinerja layanan yang diberikan oleh hotel kepada pelanggan.

Menurut (Mahmudin, 2022), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, diantaranya:

a. Motivasi Kerja Karyawan

Karyawan yang memiliki dorongan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan kinerja optimal, terutama dalam memberikan layanan terbaik kepada tamu atau pelanggan.

b. Sistem Kerja dan Pelayanan

Sistem kerja dan pola pelayanan yang terstruktur, fleksibel, serta adaptif dapat membantu karyawan dalam menjalankan tugasnya dengan lebih efisien dan memberikan pelayanan yang maksimal.

c. Lingkungan Kerja di Perusahaan

Lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung sangat berpengaruh terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan.

d. Kemampuan Kerja Karyawan

Kemampuan kerja mencakup aspek fisik dan intelektual yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas secara efektif. Pelayanan yang prima dapat tercapai jika karyawan memiliki kompetensi kerja yang memadai.

- e. **Kondisi Fisik Lingkungan Kerja**
Faktor fisik seperti suhu ruang, peralatan kerja, dan luas area kerja yang memadai dapat menciptakan kenyamanan bagi karyawan sehingga mempermudah mereka dalam memberikan pelayanan yang baik.
- f. **Ketersediaan Perlengkapan dan Fasilitas**
Peralatan dan fasilitas yang memadai menjadi elemen pendukung penting dalam menunjang kelancaran karyawan saat melayani pelanggan.
- g. **Prosedur Kerja di Perusahaan**
Prosedur kerja merupakan langkah-langkah yang sistematis dan mudah dipahami dalam pelaksanaan tugas. Prosedur yang jelas dan tidak memberatkan akan mempermudah karyawan dalam memberikan pelayanan secara efektif.

Service adalah sebuah tindakan yang dapat dilihat secara langsung meskipun tidak diberikan secara fisik kepada pelanggan yang mengunjungi suatu tempat, namun akan memberikan kesan atau pengalaman bagi mereka. Dalam jurnal (Ananda, 2022), kualitas pelayanan adalah fitur dan karakteristik dari suatu layanan dalam kemampuannya untuk memenuhi semua kebutuhan yang telah ditentukan sebelumnya (Rahman, 2019:303) dalam jurnal (Ramadhani *et al.*, 2022).

Berdasarkan definisi di atas, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah karakteristik layanan yang diberikan kepada tamu untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan mereka sesuai dengan harapan.

b. Kriteria Kualitas Pelayanan Yang Baik

Kualitas pelayanan adalah kemampuan penyedia layanan dalam melayani pengguna barang atau jasa. Menurut Gronroos, sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono dalam (Awaliyah, 2020), terdapat enam kriteria untuk kualitas pelayanan yang baik, yaitu:

- 1) *Professionalism and skills*, yaitu pelanggan merasa bahwa penyedia layanan, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pemahaman dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah terkait kebutuhan dan keinginan konsumen secara profesional (*outcome-related criteria*).
- 2) *Attitudes and behavior*, yaitu konsumen merasa bahwa karyawan yang berinteraksi langsung dengan mereka menunjukkan perhatian besar, bersikap spontan, dan ramah (*process-related criteria*).
- 3) *Accessibility and flexibility*, yaitu konsumen merasa bahwa penyedia layanan, lokasi, jam operasional, karyawan, dan sistem operasionalnya dirancang dan dijalankan sedemikian rupa sehingga pelanggan mudah mengakses layanan tersebut (*process-related criteria*).
- 4) *Reliability and trustworthiness*, yaitu konsumen memahami bahwa apa pun yang telah disepakati akan dilaksanakan oleh penyedia layanan dan sistemnya dengan mengutamakan kepentingan pelanggan. Konsumen dapat mengandalkan penyedia layanan untuk menepati janji mereka (*process-related criteria*).
- 5) *Recovery*, yaitu pelanggan menyadari bahwa jika terjadi kesalahan atau masalah yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, penyedia layanan akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan menemukan solusi yang tepat (*process-related criteria*).
- 6) *Reputation and credibility*, yaitu konsumen meyakini bahwa operasi penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan imbalan atau nilai yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (*image-related criteria*).

4. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Strategi

Menurut Alfred D. Chandler (1962) dalam (Alifia et al., 2024) mendefinisikan strategi sebagai suatu proses yang mencakup penetapan tujuan jangka panjang organisasi, penentuan arah serta sasaran yang ingin dicapai, diikuti dengan pengalokasian sumber daya yang dibutuhkan secara efektif untuk memenuhi tujuan tersebut, serta pemilihan tindakan-tindakan yang tepat guna menjamin tercapainya sasaran organisasi. Menurut Chandler, strategi tidak hanya sebatas rencana, melainkan juga merupakan pedoman utama yang mengintegrasikan seluruh aktivitas perusahaan sehingga mampu memberikan arahan yang jelas bagi pengambilan keputusan dan pencapaian keunggulan kompetitif.

Strategi dapat diartikan sebagai sarana untuk mencapai tujuan perusahaan yang berhubungan dengan sasaran jangka panjang, rencana tindakan yang akan diambil, serta prioritas dalam pengalokasian sumber daya (Jannah *et al.*, 2019). Indikator dari strategi ini meliputi kejelasan tujuan, efektivitas rencana tindakan, dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya. Strategi dapat diartikan sebagai sebuah rencana atau metode terorganisir yang diterapkan untuk meningkatkan kemampuan pariwisata di suatu daerah (Nugraha & Dewi, 2024). Menurut (Wahyono, 2022), strategi adalah metode yang akan diterapkan oleh individu atau kelompok untuk melaksanakan suatu kegiatan atau tugas, baik yang telah direncanakan maupun yang tidak direncanakan sebelumnya. Indikator yang dapat digunakan untuk menilai strategi ini mencakup tingkat kesiapan dalam pelaksanaan tugas dan kemampuan adaptasi terhadap situasi yang tidak terduga. Sedangkan menurut (Sihombing & Batoebara, 2019), strategi merupakan suatu bentuk perencanaan yang menyeluruh terkait dengan pelaksanaan ide, perencanaan, dan pelaksanaan suatu aktivitas dalam jangka waktu tertentu. Indikator yang relevan di sini meliputi konsistensi dalam pelaksanaan

rencana, pencapaian target waktu, dan integrasi antara berbagai elemen perencanaan.

5. *Room attendant*

a. Pengertian *Room attendant*

Menurut (Kurniawan & Syahyudda, 2023), *room attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu. Selain itu, tugas dan tanggung jawab *room attendant* meliputi membersihkan, merapikan, serta memenuhi kebutuhan tamu di kamar. Petugas yang bertanggung jawab atas pembersihan kamar, merapikan, serta menyediakan kebutuhan tamu di dalam kamar adalah pramugraha atau room boy. Sementara itu, room supervisor bertugas untuk mengawasi pekerjaan yang dilakukan oleh room boy. Sedangkan menurut (Santoso, 2020) *room attendant* adalah posisi yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, estetika, serta kenyamanan tamu selama menginap di hotel.

Berdasarkan definisi dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *room attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan kamar tamu, serta memastikan kebutuhan tamu terpenuhi selama mereka menginap di hotel.

b. Tugas dan Tanggung Jawab *Room attendant*

Menjadi seorang *room attendant* tentunya dituntut untuk mampu melaksanakan semua tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Menurut (Nugraha & Setiyariski, 2019) *room attendant* mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain:

1) Hubungan dengan Tamu

Hubungan dengan tamu di sini berarti seorang *room attendant* harus bersikap ramah kepada semua tamu yang menginap, serta bersedia menyapa dan menciptakan kesan hangat agar tamu merasa nyaman dan betah, seperti berada di rumah sendiri.

2) Keamanan Tamu

Keamanan tamu adalah tanggung jawab dan kewajiban *room attendant* terkait keselamatan tamu serta barang bawaannya, seperti:

- 1) *Room attendant* harus menjaga kenyamanan dan keamanan tamu selama menginap di hotel.
 - 2) *Room attendant* harus secara visual memastikan bahwa kamar tamu sudah rapi dan bersih.
 - 3) *Room attendant* harus secara visual memastikan bahwa kamar tamu sudah rapi dan bersih
 - 4) *Room attendant* bertanggung jawab melaporkan segala kejanggalan yang ditemui di kamar tamu kepada housekeeping supervisor.
 - 5) *Room attendant* dapat meminta bantuan dari bagian lain, seperti bagian engineering, untuk pemeliharaan kamar hotel.
- 3) Membersihkan Ruang Kamar

Room attendant bertugas untuk menjaga kebersihan kamar tidur yang akan ditempati oleh tamu, diantaranya:

- 1) Pembersihan kamar dimulai dari area terjauh dari pintu dan bergerak secara bertahap menuju ke pintu.
 - 2) Membersihkan permukaan perabotan di kamar, seperti meja, kursi, lemari, pintu, televisi, tempat tidur, dan lain-lain.
 - 3) Merapikan tempat tidur sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).
 - 4) Membersihkan lantai kamar menggunakan vacuum cleaner.
- 4) Membersihkan Kamar Mandi

Kamar mandi juga merupakan bagian penting yang harus dibersihkan. Area ini sangat vital karena jika kamar mandi kotor, tamu dapat merasa tidak nyaman. Membersihkan kamar mandi, diantaranya:

- 1) *Room attendant* harus memakai sarung tangan saat membersihkan kamar mandi.

- 2) Membersihkan wastafel dan kaca dimulai dari bagian atas ke bawah.
- 3) Membersihkan bathtub, shower stall, dan saluran pembuangan.
- 4) Mengganti semua perlengkapan mandi dengan yang baru.
- 5) Memastikan lantai kamar mandi tidak dalam kondisi basah atau tergenang.
- 5) Tugas Administratif

Selain menjalankan tugas membersihkan kamar tamu, *room attendant* juga memiliki tugas administratif lainnya, seperti:

- 1) Melakukan pergantian shift pagi dan sore secara terjadwal.
- 2) Melakukan serah terima tugas (overhandle) antar shift di bawah pengawasan supervisor.
- 3) Wajib mengisi laporan harian sebelum menyelesaikan tugasnya.
- 4) Mengontrol biaya operasional sambil tetap mengutamakan kualitas layanan.

6. Pelatihan Dan Pengembangan

a. Pengertian Pelatihan

Berdasarkan pasal 1 ayat 9 Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, pelatihan kerja adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memberikan, memperoleh, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai jenjang serta kualifikasi jabatan dan pekerjaan. Pelatihan merupakan proses pembelajaran keterampilan dasar yang diperlukan oleh karyawan baru untuk menjalankan tugas pekerjaan (Putri, 2019). Menurut (Surani *et al.*, 2019) pelatihan adalah serangkaian kegiatan individu yang

bertujuan untuk meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis, sehingga mereka dapat memiliki kinerja profesional dalam bidangnya. Sedangkan menurut (Dewi, Pradini & Putra, 2023) pelatihan merupakan sebagai kumpulan aktivitas yang ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang.

Berdasarkan definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa pelatihan kerja adalah serangkaian kegiatan untuk meningkatkan kompetensi, produktivitas, disiplin, dan sikap kerja pada tingkat keterampilan tertentu sesuai dengan kualifikasi pekerjaan. Pelatihan berfungsi sebagai proses pembelajaran keterampilan dasar bagi karyawan baru dan bertujuan mengembangkan keahlian dan pengetahuan mereka secara sistematis untuk mencapai kinerja profesional. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai, sedangkan pengembangan lebih bersifat formal, di mana kemampuan dan keahlian individu dipersiapkan untuk mendukung mereka dalam meraih posisi di masa depan.

1). Metode Pelatihan

Menurut (Hakim, 2019) terdapat 9 metode pelatihan, diantaranya adalah:

a). Arahan Instruktur (*instructor-led*)

Pelatihan berbasis arahan instruktur, yaitu metode pelatihan di mana instruktur menyampaikan sejumlah besar informasi dalam waktu singkat.

b). Studi Kasus (*case study*)

Studi kasus, yakni metode pelatihan dan pengembangan di mana peserta mempelajari informasi dari sebuah kasus dan membuat keputusan berdasarkan informasi tersebut.

c). Pemodelan Perilaku (*behaviour modeling*)

Pemodelan perilaku, yaitu metode pelatihan yang memungkinkan peserta belajar dengan meniru atau mereplikasi

perilaku orang lain untuk menunjukkan pada para manajer cara menangani berbagai situasi.

d). Permainan Peran (*role-playing*)

Role-playing atau permainan peran, yaitu metode pelatihan di mana peserta diminta untuk menanggapi permasalahan khusus yang mungkin mereka hadapi dalam pekerjaan dengan meniru situasi nyata.

e). Permainan Bismis (*business games*)

Permainan bisnis, yaitu metode yang memungkinkan peserta memainkan peran dalam beberapa organisasi simulasi dan bersaing dengan memanipulasi faktor-faktor tertentu dalam situasi bisnis tertentu.

f). *In Basket Training*

In Basket Training, yaitu metode di mana peserta diminta untuk menentukan prioritas dan menangani berbagai dokumen bisnis, email, memo, laporan, dan telepon yang biasanya ditangani seorang manajer. Dokumen tersebut diberikan secara acak dan meminta berbagai tindakan mulai dari penanganan mendesak hingga rutin, sehingga peserta harus membuat keputusan berdasarkan informasi dalam pesan-pesan tersebut dan menetapkan prioritas dalam setiap situasi.

g). Pelatihan Di Tempat Kerja (*on the job training*)

Pelatihan Di tempat Kerja, yaitu metode pelatihan informal yang memungkinkan karyawan mempelajari tugas pekerjaan dengan melaksanakannya secara langsung.

h). Rotasi Pekerjaan (*job rotation*)

Rotasi Pekerjaan, yakni metode pelatihan di mana karyawan berpindah dari satu tugas ke tugas lainnya untuk memperluas pengalaman mereka.

i). Magang (*internship*)

Magang, adalah metode rekrutmen yang biasanya melibatkan mahasiswa yang membagi waktu antara kuliah dan

bekerja di suatu organisasi, memungkinkan mereka untuk menghubungkan teori dari perkuliahan dengan praktik bisnis secara langsung.

b. Pengertian Pengembangan

Pengembangan secara umum adalah proses perubahan dalam diri individu yang bersifat kualitatif atau terkait fungsi psikologis, yang terjadi secara berkesinambungan menuju kematangan atau kemajuan ke arah yang lebih baik. Indikator dari pengembangan ini meliputi peningkatan keterampilan, perubahan sikap positif, dan peningkatan produktivitas kerja. Pengembangan merupakan upaya untuk meningkatkan pelaksanaan pekerjaan saat ini maupun di masa mendatang melalui pemberian informasi, mempengaruhi sikap, atau meningkatkan keterampilan (Maghfiroh, 2021). Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan pengembangan ini adalah tingkat kepuasan karyawan terhadap pelatihan yang diterima dan peningkatan kinerja individu. Pengembangan mengacu pada proses perencanaan dan melaksanakan rencana untuk memperbaiki mutu serta daya tarik pengalaman yang diberikan kepada para pengunjung (Demolingo & Remilenita, 2023).

Sedangkan menurut (Noe, 2020), pengembangan mengacu pada pelatihan, pendidikan formal, pengalaman kerja, hubungan interpersonal, serta penilaian kepribadian, keterampilan, dan kemampuan yang mendukung karyawan dalam mempersiapkan diri untuk peran atau posisi di masa depan. Indikator yang relevan di sini termasuk jumlah pelatihan yang diikuti, peningkatan dalam penilaian kinerja, dan umpan balik dari rekan kerja.

Menurut Gary Dessler (1942) dalam (Karneli, 2025) pelatihan kerja merupakan proses pengajaran karyawan mengenai keterampilan dasar yang diperlukan untuk menjalankan suatu pekerjaan. Definisi ini sejalan dengan teori pelatihan dan pengembangan yang pada prinsipnya menekankan pentingnya peningkatan kompetensi karyawan, baik dari

aspek pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja, agar dapat melaksanakan tugas secara lebih efektif dan efisien.

Menurut (Indrawan & Dewi, 2024) pelaksanaan pelatihan dan pengembangan secara rutin dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Indikator keberhasilan pelatihan dapat dilihat dari peningkatan efisiensi kerja dan pengurangan kesalahan dalam tugas. Semakin cepat karyawan menguasai hal baru, hal ini menjadi nilai tambah bagi perusahaan untuk tetap unggul dalam persaingan bisnis. Selain itu, melatih dan mengembangkan karyawan yang sudah ada lebih efektif dan hemat biaya dibandingkan melatih karyawan baru, karena pelatihan dan pengembangan ini membantu karyawan merasa lebih percaya diri dan menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap mereka dengan memperhatikan keterampilan kerja mereka.

Menurut (Pratiwi *et al.*, 2022) ada beberapa faktor penting dalam pelatihan dan pengembangan:

1) Durasi

Durasi pelatihan merujuk pada waktu yang dialokasikan untuk menyampaikan materi inti kepada peserta. Efektivitas pelatihan juga ditentukan oleh kecepatan dan cara penyampaian materi agar dapat dipahami secara optimal.

2) Kriteria Peserta

Penting untuk mempertimbangkan jenis pekerjaan dan karakteristik peserta sebelum pelatihan dimulai. Setiap program pelatihan sebaiknya disesuaikan dengan latar belakang dan kebutuhan pekerja yang akan mengikutinya.

3) Kompetensi Instruktur

Keberhasilan pelatihan dan pengembangan sangat dipengaruhi oleh kualitas pengajarnya. Instruktur harus memiliki pengetahuan yang mendalam serta kemampuan komunikasi yang baik agar materi dapat diterima dengan efektif oleh peserta.

- 4) Ketersediaan Fasilitas dan Materi Peralatan dan bahan pelatihan yang memadai sangat diperlukan guna menunjang kelancaran proses pelatihan dan pengembangan. Sarana dan prasarana yang lengkap akan membantu peserta memahami materi dengan lebih baik.
- 5) Anggaran Biaya yang dialokasikan untuk kegiatan pelatihan dan pengembangan perlu dirancang sesuai dengan kebutuhan yang ada. Pengeluaran yang tepat dan efisien akan mendukung tercapainya tujuan pelatihan secara maksimal.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang relevan yang dilakukan oleh (Yul, 2023) dengan judul “Pelaksanaan pelatihan karyawan *Room attendant* dengan metode off the job training untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kharisma Hotel Bukittinggi”. Jenis penelitian ini digolongkan ke dalam Penelitian kualitatif dengan Metode Tindakan. Pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan merupakan bagian penting dalam berbisnis khususnya dalam bidang jasa. Penelitian ini dilakukan dikarenakan pelayanan yang selama ini diberikan masih belum optimal karena karyawan di Kharisma Hotel Bukittinggi masih kurang memiliki pengetahuan tentang standar pelayanan yang baik dan profesional. Selain itu, belum ada standar pelayanan yang jelas. Oleh karena itu, penting untuk menerapkan metode pelatihan Off The Job Training secara berkala mengenai Kualitas Pelayanan. Pelatihan kepada karyawan tentang Kualitas Pelayanan diperlukan agar layanan di Kharisma Hotel Bukittinggi dapat dilakukan secara maksimal dan memenuhi harapan tamu.

Penelitian relevan yang dilakukan oleh (Tamara *et al.*, 2023) yang berjudul “Pengaruh pelatihan kerja terhadap peningkatan kinerja *room attendant* di hotel Western Premier Panbil Batam”. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dampak pelatihan kerja terhadap kualitas kinerja *room attendant* di Hotel Best Western Premier Panbil, Kota Batam. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dan sampel dalam

penelitian ini adalah seluruh karyawan *Room attendant* Housekeeping. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji T (Parsial), serta Analisis Regresi Linier Sederhana. Data yang diperoleh berasal dari jawaban responden terhadap kuesioner yang disebarkan. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara pelatihan kerja dan peningkatan kualitas kinerja *room attendant*.

Penelitian yang telah dilakukan oleh (Yanti, 2023) di Suarga Padang – Padang *Resort* bertujuan untuk mengetahui bagaimana profesionalisme kerja *room attendant* untuk peningkatan pelayanan tamu, untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan *housekeeping department* dalam upaya peningkatan pelayanan tamu, untuk mengetahui peluang dan ancaman *housekeeping department* dalam upaya peningkatan pelayanan tamu di Suarga Padang – Padang *Resort*. Untuk mengetahui profesionalisme kerja *room attendant* di Suarga Padang – Padang *Resort*, penulis melakukan penelitian dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode SWOT. Untuk mengumpulkan data dilakukan wawancara, observasi serta dokumentasi. Sumber data berasal dari data primer dan sekunder yang berupa data kualitatif dan kuantitatif. Pengolahan data menggunakan matriks SWOT menghasilkan empat strategi yaitu SO, WO, ST, WT yang dapat digunakan untuk meningkatkan profesionalisme kerja *room attendant* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa saran yang dapat dilakukan oleh *room attendant* maupun pihak manajemen Suarga Padang – Padang yaitu dengan membuat SOP tertulis, penambahan jumlah *room attendant*, memprogramkan sertifikasi kompetensi serta melakukan konfirmasi fasilitas kamar maupun fasilitas *resort* saat tamu melakukan reservasi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Putri *et al.*, 2023) membahas tentang “Upaya Peningkatan Pelayanan Melalui *Room attendant* di Hotel Grand Mercure Solo Baru”. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu adalah kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan

kualitas pelayanan yaitu melalui Departemen Housekeeping, pada bagian *Room attendant*. Upaya ini dapat ditingkatkan melalui tingkat manajemen dan operasional. Oleh karena itu menjadi hal yang penting untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan Hotel Grand Mercure Solo Baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel melalui bagian *Room attendant*. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Data primer melalui observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam terhadap narasumber Executive Housekeeper, Supervisor Housekeeping Casual, dokumentasi lapangan berupa foto lapangan, dan dokumen resmi yang diberikan secara legal. Data sekunder menggunakan artikel, buku dan sebagainya. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara mendalam. Data dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan akhir. Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan *room attendant* melalui level manajerial adalah mengadakan pelatihan rutin setiap 4 bulan, memperketat SOP pada *Room attendant*. Pada tingkat operasional, fokusnya adalah pada sikap karyawan terhadap tamu, termasuk penampilan yang bersih dan rapih sesuai SOP dan perilaku dengan prinsip 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun).

Penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan, 2022) ini mengkaji kinerja room boy dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Para tamu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Sofitel Nusa Dua Beach Resort. Dalam penelitian ini penulis menyajikan dalam bentuk deskriptif kualitatif. Sampel yang digunakan adalah 1 Executive Housekeeper, 1 Housekeeping Manager, 1 Assistant Housekeeping, 1 Housekeeping Supervisor dan 1 HRD. Metode yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi pustaka. Ditinjau dari kualitas pelayanan diketahui pula bahwa kualitas pelayanan bagian housekeeping yang diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan tampak antara harapan tamu dengan keinginan tamu sehingga sebagian besar tamu beranggapan bahwa kualitas pelayanan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach

Resort mempengaruhi kepuasan tamu di Sofitel Bali. Kesimpulan dalam penelitian ini pengaruh kinerja room boy sangat besar bagi Sofitel Bali, dengan kinerja room boy sesuai SOP sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sebagai saran, pihak housekeeping sebaiknya selalu aktif menegur room boy yang sering terlambat masuk jam kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh (Kusuma, 2023) “Peranan Housekeeping dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peranan housekeeping dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap tamu di Hotel W Bali Seminyak, apa saja faktor-faktor penyebab peranan housekeeping kurang optimal dan cara meningkatkan kualitas pelayanan housekeeping di Hotel W Bali Seminyak. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan data dikumpulkan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan yang housekeeping dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel W Seminyak Bali dikatakan sudah cukup bagus. Hal yang dapat dilakukan oleh pihak hotel agar kualitas pelayanan dapat meningkat dengan melakukan pengecekan selepas penyelesaian tugas oleh staf housekeeping, pembersihan yang dilakukan secara berkala dan konsisten, mengganti alat dengan yang lebih efisien dan lebih memperhatikan dan memenuhi seluruh indikator dari kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Prami *et al.*, 2021), kualitas pelayanan merupakan hal utama yang menjadi pertimbangan tamu, karena menyangkut keamanan dan kenyamanan tamu selama berada di sebuah hotel. Untuk menjaga kualitas pelayanan yang dimiliki oleh suatu perusahaan, khususnya yang bergerak di bidang jasa, maka diperlukan suatu acuan berupa standar operasional prosedur (SOP). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan *room attendant*. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana untuk menjawab rumusan masalah dengan bantuan

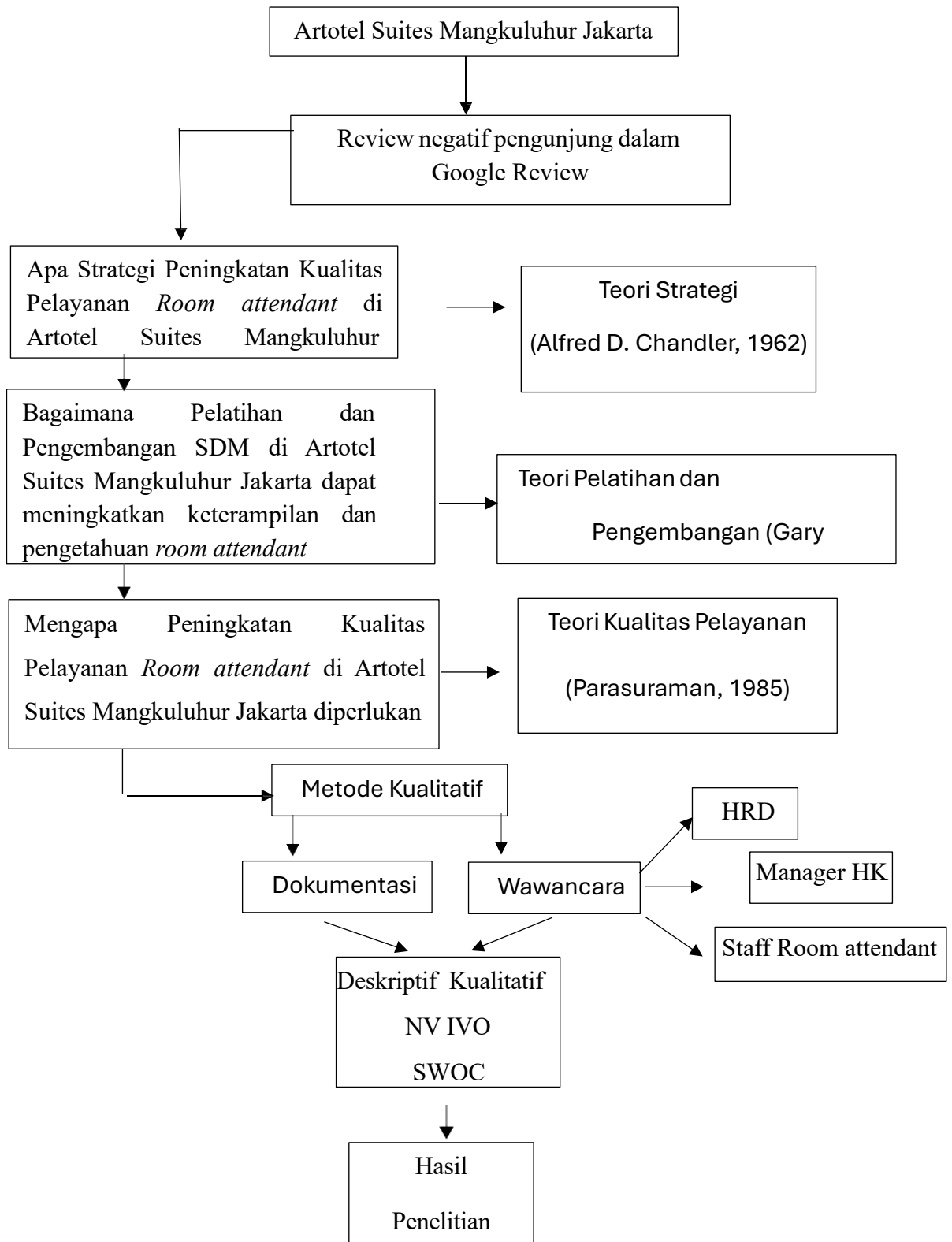
program SPSS. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa standar operasional prosedur memiliki nilai koefisien sebesar 0,176, nilai T-hitung sebesar 2,156, dan nilai signifikansi sebesar 0,032 atau lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel: 1) Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan *room attendant*. Dari hasil uji koefisien determinasi, bahwa SOP berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Alam Boutique Resort Umalas sebesar 61,5%, sedangkan sisanya sebesar 38,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh (Taviprawati *et al.*, 2019) persaingan yang semakin ketat dalam industri jasa atau pelayanan, membuat organisasi hotel berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan permintaan pelanggan pada saat ini (jangka pendek), maupun yang akan datang (jangka panjang) agar pelanggan merasa puas dan terus menggunakan jasa. Salah satu pelayanan hotel yang penting adalah Housekeeping department karena memiliki peran untuk menunjang kebersihan, kerapian, dan keindahan kamar. Untuk memberikan standar pelayanan kamar yang berkualitas, perilaku dan tindakan *Room attendant* harus diperhatikan dengan baik. *Room attendant* harus memahami cara melayani dan memahami tamu, karena memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu memiliki tujuan untuk memenangkan persaingan bisnis. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Importance-Performance Analysis di Hotel Inter-Continental Jakarta Mid-Plaza selama 1 bulan, dari bulan Agustus sampai dengan September 2017 dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang tamu yang menginap di hotel tersebut. Kelebihan dari metode ini adalah penggunaan metode pengukuran yang mudah dimengerti. Hasil penilaian menunjukkan bahwa rata-rata kinerja petugas kamar sedikit lebih tinggi dari rata-rata harapan tamu, sehingga tamu yang menginap di Inter-Continental Hotel merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sigarlaki *et al.*, 2022) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap

kepuasan tamu di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan model regresi linier sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Sampel yang diambil sebanyak 60 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan persamaan $Y = 20,666 + 0,265x$ menunjukkan adanya pengaruh positif dari variabel independen (Kualitas Pelayanan). Dimana jika variabel independen meningkat maka variabel kepuasan tamu juga akan meningkat. Dari hasil analisis koefisien korelasi didapatkan nilai sebesar 0,581 yang menunjukkan bahwa kedua variabel X dan Y memiliki hubungan yang kuat dimana nilai signifikansinya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

C. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir