BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia yang kian meningkat, memberikan pengaruh besar bagi pertumbuhan sosial, ekonomi dan industri hotel. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Sebagai salah satu jenis akomodasi yang sering digunakan kebanyakan wisatawan, kini industri hotel semakin berkembang pesat di Indonesia selaras dengan kemajuan bidang pariwisata. Membuat kebutuhan akan sarana akomodasi yang dirasa semakin meningkat pula.

Perkembangan industri hotel yang semakin pesat tidak menutup kemungkinan semakin besar pula persaingan antar hotel untuk memenuhi kebutuhan akan sarana akomodasi. Semakin lengkapnya fasilitas dan pelayanan yang baik menjaga kenyamanan tamu dan keuntungan yang ditawarkan suatu hotel diharapkan dapat menarik perhatian tamu secara optimal. Dengan adanya jenis pelayanan dan fasilitas yang baik, tamu akan merasa nyaman sesuai dengan harapan tamu. Oleh karena itu, masing-masing hotel harus meningkatkan kualitasnya, baik berupa pelayanan, fasilitas dan

kualitas kerja dari seluruh staff hotel, agar pelanggan merasa puas dan tetap loyal terhadap hotel tersebut.

Menilai kualitas suatu hotel dapat dilihat dari peningkatan kehadiran tamu yang menginap di hotel. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu yang menginap sangat baik, hingga tamu merasa sangat puas akan kinerja hotel, maka tamu tersebut akan kembali datang untuk menginap dam memberikan penilaian yang bagus terhadap kualitas suatu hotel. Hal ini tentu dapat menarik minat dan perhatian calon tamu yang akan menginap. Untuk menyediakan pelayanan yang baik, suatu hotel memiliki beberapa departemen.

Salah satu departemen yang paling berpengaruh dalam memberikan kenyamanan tamu selama di hotel adalah *Housekeeping Departement*, yaitu bagian atau departemen yang memiliki peran dalam hal-hal keindahan, kerapian, kebersihan dan kelengkapan seluruh kamar serta area-area umum lainnya. Dalam departemen *Housekeeping* terdapat *Room Attendant* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam hal pembersihan kamar-kamar, melaksanakan *General Cleaning* kamar, melaporkan dan mencatat setiap kerusakan yang ditemukan, menangani keluhan dan permintaan tamu, memastikan kerahasiaan dan keamanan setiap kamar tamu, serta melaporkan *Lost and Found.* Dalam melakukan tugasnya, seorang *Room Attendant* harus mengetahui SOP (*Standard Operational Procedure)* yang menjadi standar

pembersihan dan peraturan yang harus ditaati selama melakukan tugasnya. Hal ini bertujuan agar tidak menimbulkan komplain dari tamu dan mempermudah seorang *Room Attendant* dalam menyelesaikan tugasnya, serta bertujuan agar kualitas kamar dapat terjaga dengan baik dan dapat memberikan kamar yang bersih, rapi, nyaman, indah, dan aman sehingga tamu yang menginap merasa puas.

Dari sinilah, penulis kemudian ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *room attendant.* Oleh karena itu, penulis pun mengangkatnya dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul **"Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di Ijen View and Resort Bondowoso ?"**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan penulis teliti, yaitu :

"Bagaimana Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso ?"

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperluas pengetahuan tentang kualitas pelayanan *Room Attendant* di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti selama masa *On The Job Training* II selama enam bulan, penulis berharap memiliki manfaat bagi beberapa pihak. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki beberapa manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

1) Bagi Mahasiswa

a. Menimbulkan rasa percaya diri untuk bersaing di dunia kerja.

b. Untuk meningkatkan Intelegensi kemampuan dan keterampilan mahasiswa agar dapat mempraktekkan di dunia kerja kelak.

c. Untuk memenuhi syarat akademik dalam menyelesaikan program studi DIII di jurusan perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.

2) Bagi Institusi

Penulis berharap hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan untuk mengetahui Standar pelayanan *Room Attendant* di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso. Serta dapat menjadi pedoman melakukan penelitian berikutnya

3) Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu mengangkat nama perusahaan. Selain itu, diharapkan bisa menjadi gambaran untuk meningkatkan kinerja seluruh staff menjadi lebih baik kedepannya.

1.5. Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian di lakukan di hotel Ijen View Hotel and Resort yang berlokasi di :

Alamat : Jl. Kis Mangunsarkoro No. 888, Tegalelo, Tamansari, Kec. Bondowoso, Kab. Bondowoso, Jawa Timur (68216)

Nomor telpon : (62-332) 431000

Fax : (62-332) 431785

Website : www.hotelijenview.com

Email : reservation.hotelijenview.com@gmail.com

1.6. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan

kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu di dasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Sugiyono (2017:2) menyatakan pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data tugas akhir ini adalah metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2015:29), metode deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif merupakan metode untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang jelas dari suatu penelitian.

1.6.1. Sumber Data

Menurut pakar Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013:142) sumber data merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data disamping jenis data yang telah dibuat dimuka.

Sedangkan menurut Lofland dan Lofland dalam bukunya Moleong (2014:157) mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan dua sumber daya yaitu sebagai berikut :

a. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016:225). Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono 2016:137).

1.6.2. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dipakai oleh penulis adalah:

1. Observasi

   Menurut Sugiyono (2016:203) bahwa observasi adalah sebagai berikut :

   Sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain.. Jenis Observasi yang dilakukan adalah observasi partisipasi seperti yang dituturkan oleh Sugiyono (2012:227) bahwa observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-sehari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber penelitian.

2. Wawancara

   Menurut Sugiyono (2016:194) bahwa wawancara adalah digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respondennya sedikit atau kecil.

Menurut pandangan Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) menjelaskan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2017) ada tiga macam jenis wawancara, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi struktur, dan wawancara tidak terstruktur. Dalam pengumpulan data penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semistruktur.

Menurut Sugiyono (2017) jenis wawancara semi struktur adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana partisipan dimintai pendapat dan ide-idenya dalam proses pengambilan data. Peneliti perlu mendengarkan secara seksama apa yang dikemukakan oleh partisipan.

Berdasarkan pandangan dari para ahli diatas, hasil dari wawancara semi struktur yang dilakukan peneliti dapat memberikan informasi secara detail mengenai kualitas pelayanan *Room Attendan.*

3. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2016:291), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel dan penelitian terdahulu.

4. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:158), dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan sata mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda dan sebagainya. Pengumpulan data dilakukan dengan menelaah laporan keuangan perusahaan dari masing-masing perusahaan.

Bentuk metode kepustakaan ini adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari buku-buku referensi atau sumber informasi yang ditemukan oleh para ahli yang kompeten dibidangnya masing-masing dan

sumber informasi dari internet yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti.

1.7. Teknik Analisis data

Analisis yang dilakukan, memiliki empat poin utama dalam menganalisis sebuah permasalahan yaitu *Strengths* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunity* (peluang), dan *Threats* (ancaman).

Menurut Kotler dalam Irawan (2014 : 569) mengemukakan bahwa analisis SWOT adalah evaluasi terhadap keseluruhan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Menurut Irawan (2014:569) teknik analisis SWOT yang digunakan adalah sebagai berikut:

A. Analisis Internal

1. Analisis Kekuatan (Strengths)

   Yaitu setiap perusahaan perlu menilai kekuatan dan kelemahannya dibandingkan para pesaingnya. Penilaian tersebut dapat didasarkan pada faktorfaktor seperti teknologi, sumber daya finansial, kemampuan kemanufakturan, kekuatan pemasaran, dan basis pelaggan yang dimiliki. Strengthss (kekuatan) adalah keahlian dan kelebihan yang dimiliki oleh perusahaan pesaing.

2. Analisis Kelemahan (Weaknesses)

   Merupakan keadaan perusahaan dalam menghadapi pesaing mempunyai keterbatasan dan kekurangan serta kemampuan

menguasai pasar, sumber daya serta keahlian. Jika orang berbicara tentang kelemahan yang terdapat dalam tubuh suatu satuan bisnis, yang dimaksud ialah keterbatasan atau kekurangan dalam hal sumber, keterampilan dan kemampuan yang menjadi penghalang serius bagi penampilan kinerja organisasi yang memuaskan. Dalam praktek, berbagai keterbatasan dan kekurangan kemampuan tersebut bisa terlihat pada sarana dan prasarana yang dimiliki atau tidak dimiliki, kemampuan manajerial yang rendah, keterampilan pemasaran yang tidak sesuai dengan tuntutan pasar, produk yang tidak atau kurang diminta oleh para pengguna atau calon pengguna dan tingkat perolehan keuntungan yang kurang memadai.

B. Analisis Eksternal

1. Analisis Peluang (*Opportunities*)

   Yaitu setiap perusahaan memiliki sumber daya yang membedakan dirinya dari perusahaan lain. Peluang dan terobosan atau keunggulan bersaing tertentu dan beberapa peluang membutuhkan sejumlah besar modal untuk dapat dimanfaatkan. Dipihak lain, perusahaan-perusahaan baru bemunculan. Peluang pemasaran adalah suatu daerah kebutuhan pembeli di mana perusahaan dapat beroperasi secara menguntungkan.

2. Analisis Ancaman *(Threats*)

Ancaman adalah tantangan yang diperlihatkan atau diragukan oleh suatu kecenderungan atau suatu perkembangan yang tidak menguntung-kan dalam lingkungan yang akan menyebabkan kemerosotan kedudukan perusahaan. Pengertian ancaman merupakan kebalikan pengertian peluang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ancaman adalah faktor-faktor lingkungan yang tidak menguntungkan suatu satuan bisnis.

Jika tidak diatasi, maka ancaman akan menjadi ganjalan bagi satuan bisnis yang bersangkutan baik untuk masa sekarang maupun di masa depan. Dengan melakukan kedua analisis tersebut maka perusahaan dikenal dengan melakukan analisis SWOT.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER