

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi sesuai permintaan mendorong usaha hotel terus meluas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Hal ini tidak terlepas dari mobilisasi perjalanan umat manusia di seluruh dunia yang semakin meningkat dari waktu ke waktu. Sekarang ini, perhotelan tidak hanya terdiri dari bisnis tradisional melainkan sudah berubah secara drastis menjadi satu industri yang peranannya amat berpengaruh bagi usaha perjalanan, kesejahteraan ekonomi dan juga peningkatan di bidang transportasi baik, darat, laut, dan juga udara. Oleh karena itu penurunan angka kunjungan dari wisatawan baik lokal maupun mancanegara disuatu daerah wisata akan secara langsung berpengaruh kepada tingkat hunian kamar (occupancy) hotel.

Pengertian hotel menurut Chair (2017:1) yaitu “Hotel memiliki arti suatu usaha jasa atau pelayanan yang dioperasikan dan menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang diperuntukan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk menginap dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya”. Sedangkan hotel menurut Sulastiyono (2012:5) yaitu “Hotel adalah suatu 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 dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Pertumbuhan hotel yang cepat tidak diimbangi dengan pertumbuhan konsumen tentu saja akan menimbulkan persaingan. Oleh karena itu masing-masing hotel harus meningkatkan kualitasnya, baik itu berupa *service* maupun kualitas kerja dari seluruh karyawan hotel agar pelanggan merasa puas dan tetap loyal terhadap hotel tersebut. Kemajuan dan kemunduran hotel sangat dipengaruhi jumlah tamu yang menginap di hotel. Dengan kata lain hidup matinya suatu hotel tergantung pada kehadiran tamu yang menginap. Apabila tamu yang menginap tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan, atau bahkan kecewa/marah (*complaint*) tidak menutup kemungkinan tamu tersebut akan menceritakan kekecewaannya kepada orang lain sehingga akan memperkecil jumlah tamu yang akan datang menginap di hotel tersebut.

Tamu yang menginap di hotel berharap mendapatkan kamar yang bersih, rapi, nyaman, fasilitas lengkap serta mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari seluruh karyawan, maka tamu tersebut pasti akan merasa senang, puas dan membawa kesan serta kenangan tersendiri sepeninggal tamu dari hotel tersebut. Kamar yang bersih, rapi nyaman, dan fasilitas yang lengkap serta pelayanan yang baik akan menjadi pertimbangan utama bagi tamu yang menginap di hotel. Kepuasan tamu merupakan respon terhadap penilaian akan kualitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Dalam kenyataan sekarang masih banyak tamu yang komplain terhadap kebersihan kamar yang ditempati oleh tamu.

Room Attendant berperan dalam meningkatkan pelayanan di Royal Hotel N Lounge dengan membersihkan *Room* setiap hari pada saat kamar ditempati tamu *Check In* maupun *Check Out* dan dalam keadaan kamar kosong (*Vacant*) agar selalu bersih dan nyaman. Kepuasan tamu merupakan tujuan yang paling utama dan perlu diperhatikan dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pada yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : Prosedur Kerja Room Attendant di Royal Hotel n' Lounge Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang penulis uraikan, maka tujuan penulis menulis laporan akhir ini adalah untuk mengetahui Prosedur Kerja Room Attendant di Royal Hotel n' Lounge Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik bagi peneliti, perusahaan dan peneliti selanjutnya, sehingga peneliti mengharapkan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan program studi DIII di jurusan Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember dan juga untuk menghadapi dunia kerja.
- b. Dapat mengetahui Prosedur Kerja Room Attendant di Royal Hotel n' Lounge Jember .

2. Manfaat bagi Perusahaan dan Hotel

Dapat memberikan masukan kepada pihak hotel tentang pentingnya Prosedur Kerja Room Attendant di Royal Hotel n' Lounge Jember .

3. Manfaat Bagi Perguruan Tinggi

Laporan akhir ini dapat memberikan dijadikan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya atau juga dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran tentang peran housekeeping.

1.5 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian di lakukan di Royal Hotel and Lounge Jember yang berlokasi di :

Alamat : Jl. Karimata No. 50 Kav.2, Sumbersari, Jember

No Telpon : 0331-326677

Fax : 0331-326789

Email : hotelroyaljember@yahoo.com

Website : www.hotelroyaljember.com

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis data

1. Data Kualitatif

Menurut Bogdan Taylor (dalam Sujarweni, 2014:19) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Misalnya sejarah berdirinya Royal Hotel and Lounge Jember.

2. Data Kuantitatif

Menurut Kasiram (dalam Sujarweni , 2014:39) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang diketahui. Misalnya data jumlah karyawan, alat dan perlengkapan di Restaurant, data keberadaan jumlah hotel bintang di daerah Jember pada tahun 2022.

1.6.2 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).

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah

mendapatkan data. Berikut adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian :

1. Teknik Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Penulis menerapkan metode ini dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada tugas *housekeeping* pada saat melakukan pengelolaan kamar di Royal Hotel and Lounge Jember.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:194), 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 respondenya sedikit atau kecil. Penulis menerapkan metode ini dengan cara mengadakan tanya jawab secara sistematis yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu, kemudian menanyakan pertanyaan tersebut secara langsung kepada *Housekeeping Supervisor* ataupun salah satu karyawan pada *department housekeeping* yang dianggap dapat mewakili seluruh karyawan hotel.

3. Studi Kepustakaan

Menurut sugiyono (2012:291), kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literature-literatur ilmiah. Studi ini dilakukan oleh penulis dengan cara meneliti

langsung dan mengumpulkan data teoritis dari sumber tertulis yang diperoleh dari buku-buku dan internet (Jurnal Ilmiah dan *E-book*) yang ada hubungannya dengan topik yang akan dibahas.

1.8 Teknik Analisis Data

1.8.1 Analisis Deskriptif

Pembahasan dalam penelitian ini nantinya akan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Pengertian dari data kualitatif adalah yang tidak bernilai numeric atau nilainya bukan angka. Pengumpulan data yang berupa informasi tertulis ataupun lisan dari proses observasi, wawancara dan studi kepustakaan.

1.8.2 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. Cara ini adalah sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komprehensif dan akurat tentang usaha yang sedang dilaksanakan.