

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan di Indonesia harus menelan pahit akibat pandemi Covid-19. Rata-rata tingkat penghunian kamar (TPK) pada hotel bintang secara nasional turun drastis pada tahun 2020. Seperti ditunjukkan pada rata-rata turun 39,75%, dari 53,8% di tahun 2019 menjadi 32,42% di tahun 2020. Penurunan terparah terjadi di Provinsi Bali dengan penurunan TPK sebesar 73,78% dari 59,57% di tahun 2019 menjadi 15,62% di tahun 2020. Penurunan TPK di Bali jauh di bawah rata-rata nasional. Padahal, Provinsi Bali mencatat kinerja TPK yang cukup pada masa sebelum pandemi. Pada tahun 2015-2019, TPK Bali selalu berada di atas rata-rata nasional. Pada saat pandemi Covid-19 berlangsung, TPK hotel bintang di Bali langsung merosot ke 15,62%. Bahkan, penurunan tersebut masih berlanjut pada tahun 2021 di mana TPK rata-rata secara nasional sudah mulai meningkat. Menurut sumber dari Karyono, A. Hari, Kepariwisata, Jakarta: Grasindo, 1997 industri perhotelan merupakan industri yang penting. menurut Kementerian Keuangan (2020) karena sifatnya yang padat karya dan memiliki dampak yang tinggi bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia ke depan.

Pandemi Covid-19 yang melanda dunia selama dua tahun terakhir menyebabkan sejumlah perubahan di berbagai sektor, salah satunya pariwisata. Perubahan ini menyebabkan perkembangan tren di industri,

termasuk perhotelan. Pariwisata menjadi salah satu sektor yang memiliki kontribusi besar di dunia, dengan komponen pentingnya, yaitu hotel dan restoran. Selama pandemi, wisatawan menjadi lebih berhati-hati untuk bepergian maupun berlibur ke daerah lain, untuk menghindari penyebaran virus. Sehingga muncul beberapa tren atau kecenderungan yang disukai wisatawan saat melakukan perjalanan selama pandemi, dan untuk tahun-tahun mendatang. (<https://travel.kompas.com/read/2022/02/25/190700827/10-tren-baru-industri-perhotelan-tahun-2022-?page=all>.)

Jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Malang, Jawa Timur (Jatim), saat akhir tahun diprediksi meningkat dua kali lipat dibandingkan pada tahun 2020 dan 2021, atau saat pandemi Covid-19. Menurut Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang, Baihaqi, prediksi tersebut berdasarkan kondisi hotel-hotel di Kota Malang yang saat ini rata-rata reservasi untuk akhir tahun di atas 85 persen. Kondisi ini berbanding terbalik dengan kondisi akhir tahun 2021 lalu, yang rata-rata hotel-hotel di Kota Malang memiliki tingkat okupansi sekitar 40 sampai 50 persen. "Kalau kondisi Nataru pada tahun 2020 dan 2021 dari 24 Desember sampai 27 Desember atau sampai akhir tahun, untuk wisatawan nusantara yang datang ke Kota Malang sekitar 17.643 orang," Menurut Baihaqi pada Rabu (21/12/2022) (<https://travel.kompas.com/read/2022/12/21/210500027/kunjungan-wisatawan-ke-kota-malang-diprediksi-naik-saat-akhir-tahun?page=all>)

Peningkatan okupansi yang tinggi menyebabkan dampak pada pelayanan Room Attendant pada saat memberikan pelayanan di hotel sehingga Peran serta room attendant menjadi sangat kurang dalam meningkatkan kepuasan tamu yang perlu melibatkan adanya pelayanan yang terbaik dari karyawan hotel dan juga ditunjang oleh fasilitas yang memadai dan standart dengan hotel berbintang yang bertaraf internasional. Maka dari itu, penulis memfokuskan penelitian pada peranan room attendant adalah untuk menunjang kelancaran pelayanan yang terbaik dalam memberikan kepuasan kepada tamu di Hotel Ascent Premiere Malang dengan tujuan supaya kedepanya Hotel Ascent Premire And Convention Malang semakin ramai dan banyak tamu yang akan menikmati menginap di hotel ini. Pokok permasalahan yang Muncul adalah Sering terjadinya pelayanan yang sangat kurang di dalam memberikan pelayanan terhadap tamu yang menginap di kamar.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan uraian latar belakang penulis mendapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana Peranan Room Attendet Di dalam Menunjang Pelayanan Kamar Di Hotel Ascent Primere Malang ?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan pemaparan rumusan masalah maka tujuan diadakannya penelitian ini sebagai berikut:

“Untuk Mengetahui Peranan Room Attendant Dalam Menunjang Pelayanan Kamar Di Hotel Ascent Premiere And Convention Malang”

#### **1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

Dapat Mengetahui tentang bagaimana peranan Room Attendant dalam Menunjang Pelayanan di Ascent Premiere Malang

Dapat Mengetahui Kegiatan Seorang Room Attendant didalam bekerja Membersihkan Kamar dan juga Melengkapi Fasilitas tamu Seperti air minum, Sabun buat mandi dan juga Slipper gratis.

##### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Dapat Mengetahui Lebih dalam tentang Room Attendant  
Dapat Mengetahui Peranan Room Attendant Dalam Menunjang Pelayanan Kamar di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.

##### **1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan**

Dapat Membantu dalam Melancarkan Pekerjaan  
Dapat Memajukan Perusahaan

##### **1.4.3 Manfaat Bagi Akademisi**

Mendapatkan ilmu banyak tentang pelayanan Room Attendant  
Dapat Mengetahui tentang bagaimana langkah-langkah dalam pengerjaan kamar

#### **1.5 Lokasi penelitian**

Pelaksanaan penelitian di lakukan di Hotel Ascent Primere Malang yang berlokasi di

Alamat : JL Kolonel Sugiono No 6, Ciptomulyo, Kec .Sukun,  
Kota Malang , Jawa Timur

No Telpon : 0341-299-8888

Fax : 0341-303-8449

Email : ascentpremiere@gmail.com

Website : <https://ascenthotel.co.id>

Waktu penelitian : 22 Februari 2023

## 1.6 Jenis dan Sumber Data

### 1.6.1 Jenis Data

#### 1. Data Kualitatif

Menurut Bogdan Taylor (Sujarweni , Sujarweni 2014 : 19) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa ucapan ataupun tulisan dan juga perilaku orang – orang yang diamati . pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan ,tulisan , ataupun perilaku yang dapat diamati dari suatu individu ,kelompok masyarakat, ataupun organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh , kompherensif , dan juga holistik. Misalnya sejarah berdirinya Hotel Ascent Primere Malang.

#### 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 di daerah malang pada tahun 2022 yang bersifat numerik

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

#### **1. 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.

### **1.7 Teknik pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono ( 2013: 224) , teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis didalam penelitian , karena tujuan dari penelitian adalah unuk mendapatkan sebuah data. Berikut

adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam sebuah penelitian

#### 1. Observasi

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

#### 2. Dokumentasi

Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Metode deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan data yang terkumpul dari hasil *one the job training* di hotel. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif artinya setiap ada permasalahan yang muncul diungkapkan secara mendalam dan juga terperinci dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif secara sistematis.

## 1.8 Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014:21) metode analisis deskriptif kualitatif yaitu analisis data yang menggunakan rincian penjelasan-penjelasan yang diperoleh dari pihak pengelola hotel, karyawan, tamu yang sedang menginap yang bersifat deskriptif. Metode Deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan dari hasil data yang terkumpul dari hasil penelitian di hotel. Data yang sudah didapatkan dari hasil penelitian tadi kemudian dianalisis secara kualitatif artinya setiap ada permasalahan yang muncul selalu diungkapkan secara mendalam dan terperinci dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif secara sistematis.





