

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara etimologis, istilah pariwisata berasal dari bahasa Sanskerta terdiri dari 2 kata yaitu *couple* dan *tour*. Pasangan memiliki arti “banyak/dekat”, sedangkan pariwisata berarti “pergi”. Sebaliknya di KBBI, pariwisata merupakan kegiatan yang berkaitan dengan perjalanan rekreasi. Perjalanan umumnya sebuah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain yang menjadi tempat Berpergian dengan perencanaan yang matang. Menurut Nurdin Hidayah (2019) Pariwisata adalah perjalanan wisata yang dilakukan secara mandiri berkali-kali, baik yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan yang dapat menciptakan pengalaman mendalam bagi pemain. Dari dalam pengertian ini, dinyatakan bahwa pariwisata adalah kegiatan mengunjungi suatu tempat untuk mendapatkan pengalaman baru.

Menurut Anggita Permata Yakup (2019) sektor pariwisata memiliki peranan penting sebagai salah satu sumber penerimaan devisa, serta mendorong pertumbuhan ekonomi nasional khususnya dalam mengurangi jumlah pengangguran dan meningkatkan produktivitas suatu negara. Ini harus bisa kita manfaatkan juga sebagai ladang pendapatan kemajuan tersebut harus disertai dengan usaha pengembangan bisnis yang serius untuk terus meningkatkan kualitas dalam memberikan kepuasan yang terbaik bagi konsumen yang akan datang sebagai wisatawan. Baik melalui inovasi bisnis maupun melalui peningkatan pelayanan yang bisa diberikan kepada konsumen nantinya. Sehingga kemungkinan konsumen akan datang menggunakan produk atau jasa akan bertambah. Peningkatan tersebut perlu dilakukan keseriusan maksimal agar membuahkan hasil yang maksimal juga.

Menurut Dzatina Nabila & Widiyastuti (2018) berwisata juga dapat menjadi pemicu pengembangan perekonomian masyarakat setempat. Salah satu wilayah perlu untuk dilakukan pengembangan lebih lanjut adalah Kabupaten Bondowoso untuk sektor pariwisata, karena potensi alam sangat mumpuni untuk dijadikan daerah dengan wisata yang beragam. Karena dengan kekayaan alam dan demografi Kabupaten Bondowoso memiliki keunikan sendiri dibandingkan kabupaten sekitarnya. Sehingga sangat dimungkinkan untuk dijadikan wilayah wisata baru. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya tempat wisata yang bahkan jarang ditemui di Indonesia bahkan di dunia, yaitu *Blue Fire* yang hanya ada dua di dunia. Maka sangat perlu dilakukan pengembangan dan promosi yang lebih gencar lagi untuk bisa mendatangkan wisatawan lebih banyak lagi baik dari dalam maupun luar negeri. Potensi

tersebut bisa dimanfaatkan untuk kepentingan ekonomi. Sehingga manfaat yang bisa dirasakan oleh masyarakat bisa menjadi lebih maksimal.

Untuk menunjang sektor pariwisata diperlukan fasilitas penginapan yang mumpuni yaitu hotel. Menurut Akh Fajar Rahman et al (2023) hotel adalah sebuah usaha yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunannya untuk penginapan dimana didalamnya terdapat fasilitas baik yang bersifat jasa atau fasilitas lainnya yang diberikan untuk umum dan dikelola secara komersial ataupun profesional. Hotel yang bisa dijadikan pilihan jika berkunjung ke Kabupaten Bondowoso yaitu Ijen View Hotel & Resort. Hotel ini terletak tepat di tengah kota tepatnya di Jl. Kis Mangunsarkoro No.888, Tegalelo, Tamansari, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur 68216. Dari data internal hotel didapatkan bahwa Ijen View Hotel & Resort memiliki fasilitas 5 pilihan tipe kamar yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan pengunjung. Mulai dari tipe kamar ekonomi, superior, premium, *deluxe* dan *suite*. Hotel ini sering kali menjadi pilihan bagi para pengunjung terbukti menurut hasil wawancara dengan manajer operasional dari Ijen View Hotel Resort & Resto pada bulan Mei tahun 2023 tingkat okupansinya mencapai 50% dari total kamar yang tersedia sebanyak 65 kamar.

Tahun	Target Okupansi	Capaian Okupansi	Jumlah PAX
2018	70%	55%	12870
2019	70%	55%	12870
2020	73%	35%	8190
2021	74%	40%	9360
2022	75%	65%	15210
Rata-rata Okupansi		50%	11700

Tabel 1. 1 Okupansi Ijen View & Resto

Sumber : Hasil wawancara dengan Manajer Operasional Ijen View Hotel & Resort

Dari data hasil wawancara dengan manajer operasional hotel menunjukkan rata-rata capaian okupansi dalam 5 tahun hanya 50 persen dari target. Salah satu faktor yang bisa penyebabnya adalah kenyamanan dan kepuasan tamu atau pelanggan. Dikarenakan kepuasan pelanggan akan menjadi sangat penting. Ketika pelanggan mendapatkan apa yang mereka inginkan, ketika mereka mendapatkan apa yang mereka inginkan di tempat yang mereka

inginkan, mereka akan memenuhi kepuasan pelanggan dengan cara yang mereka tentukan (Kotler, 2010). Ada beberapa faktor yang bisa meningkatkan kepuasan pelanggan itu sendiri. Beberapa diantaranya fasilitas penentu kepuasan tamu hotel adalah kebersihan dan fasilitas yang disediakan. Dari dua penentu kepuasan hotel tersebut kebersihan menjadi yang paling utama diantara yang lainnya karena selama menginap kebanyakan tamu hotel akan menempati kamar hotel yang pastinya diharapkan memiliki kenyamanan sesuai dengan yang diharapkan oleh tamu. Untuk memastikan kebersihan dari kamar tamu akan ada yang petugas yang ditugaskan khusus untuk menjaga kenyamanan dan kebersihan hotel yaitu *Room attendant*. Serta adanya aturan yang mengharuskan kebersihan dan kenyamanan tamu yang disusun menjadi Standar Operasional Prosedur atau yang biasa disingkat dengan SOP. Menurut Tambunan unsur-unsur Standar Operasi Prosedur (SOP) adalah tujuan, kebijakan, petunjuk operasional, pihak yang terlibat, formulir, masukan, proses, laporan, validasi dan kontrol. (Devid Trinaldo Simatupang & Mulyadi, 2022). Ini ditujukan agar proses pembersihan kamar oleh *Room attendant* sesuai. Sehingga bisa meminimalisir komplain dari para tamu hotel. Dan bisa membuat *review* yang diberikan oleh tamu juga memuaskan dan bisa mendatangkan tamu baru serta mempertahankan tamu untuk bisa datang kembali di lain waktu. Dari hasil penelitian terdahulu ada beberapa penilaian yang bisa meningkatkan kinerja dari *room attendant* yaitu menurut (Nur Pangestu et al., 2022) kualitas kerja dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, menurut (Anggre Maulidyatur, 2023) efisiensi waktu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan (Penilasari & Nugraha, 2021) menyatakan *hospitality* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang dimana pelayanan terhadap tamu menjadi fokus utama dari bisnis perhotelan maka rumusan masalah dari kinerja *room attendant* dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu di Ijen View Hotel & Resort dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant* di Ijen View Hotel & Resort?
2. Apakah efisiensi waktu berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant* di Ijen View Hotel & Resort?
3. Apakah *hospitality* berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant* di Ijen View Hotel & Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Rumusan masalah dari kinerja *room attendant* dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembersihan Kamar Tamu di Ijen View Hotel & Resort dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh signifikan kualitas kerja terhadap kinerja *room attendant* Ijen View Hotel & Resort.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh signifikan efisiensi waktu terhadap kinerja *room attendant* Ijen View Hotel & Resort.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh signifikan *hospitality* terhadap kinerja *room attendant* Ijen View Hotel & Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ada, maka suatu penelitian diharapkan mempunyai manfaat dari hasil penelitian. Dalam hal ini terdapat dua manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu secara akademis dan praktis :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berfaedah bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya. Khususnya pada penulisan skripsi tentang peranan *Room attendant* dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur dalam pembersihan kamar tamu di Ijen View Hotel & Resort.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Almamater, penelitian ini dapat menambah referensi yang ada dan dapat digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terutama di jurusan manajemen tentang peranan *Room attendant* dalam menerapkan Standar operasional prosedur dalam pembersihan kamar tamu di Ijen View Hotel & Resort.
- b. Bagi Pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keperpustakaan untuk membantu peneliti selanjutnya yang memiliki permasalahan serupa atau ingin mengadakan penelitian lanjutan.

- c. Bagi Ijen View Hotel & Resort, penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi untuk bisa meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen selanjutnya.

