

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang mempunyai berbagai keanekaragaman, memiliki peluang yang cukup besar dalam pengembangan sektor kepariwisataan dalam upaya mencapai kesejahteraan rakyat. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diandalkan pemerintah Indonesia untuk memperoleh devisa negara.

Dalam pengertian pariwisata saat ini, hampir semua kegiatan perjalanan dikategorikan sebagai perjalanan wisata yang bertitik tolak dari pemikiran bahwa seorang yang mengadakan perjalanan dinas atau kunjungan keluarga misalnya, setelah urusan dinas atau urusan selesai maka sebagian atau sisa waktunya akan digunakan untuk melihat – lihat obyek wisata disekitar tempat yang dikunjungi.

Pariwisata dan perhotelan merupakan industri jasa terbesar didunia yang secara signifikan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi global. Dengan efek gandanya (*multiplier effect*), *hospitality industry* mampu menciptakan beragam kesempatan kerja baru yang melibatkan jutaan tenaga kerja didalamnya. Hal inilah yang kemudian memicu sebagian negara –negara di dunia menjadikan *hospitality industry* sebagai sektor unggulan penghasil devisa dan penggerak ekonomi negara.

Hotel adalah salah satu unsur terpenting dalam mata rantai kepariwisataan. Pada awalnya istilah hotel banyak berkembang meskipun pengelolaannya masih bersifat tradisional. Pertumbuhan hotel yang bernuansa moderen diprakarsai oleh Amerika Serikat, yaitu dengan didirikannya sebuah hotel pionir bernama “City

Hotel”. usaha perhotelan diakui banyak kalangan sebagai usaha yang akan terus berkembang seiring dengan kemajuan disegala bidang. Hal inilah yang menjadi kepercayaan para investor untuk tetap mendirikan hotel, baik hotel kecil, menengah maupun hotel besar, walaupun telah banyak pula hotel – hotel lain yang telah beroperasi.

Salah satu Indikator keberhasilan hotel dapat dilihat dari tingkat hunian kamar. Semakin tinggi tingkat hunian kamar dicapai semakin tinggi pula *margin* keuntungan yang akan diperoleh. Dengan demikian kamar merupakan produk yang menjadi pendapatan utama bagi hotel. dalam rangka menjalankan kegiatan penjualan kamar tersebut hotel memiliki sebuah devisi (*Room division*) yang terdiri dari dua departemen yaitu *Front Office* (kantor depan) dan *Housekeeping* (Tata Graha). *Front office* mengkhususkan pada penjualan kamar dibagian depan hotel, sedangkan *housekeeping* menyiapkan kebersihan dan keindahan kamar yang akan dijual oleh *Front office*. Selain itu, *Housekeeping* juga bertanggung jawab atas kebersihan dan keindahan areal diluar kamar dan dilingkungan hotel seperti taman, kolam renang dan koridor.

Gorontalo adalah salah satu daerah yang ada di Indonesia dan baru membangun kepariwisataanya. Walau demikian banyak wisatawan yang berkunjung di Propinsi Gorontalo, ini karena Gorontalo memiliki pemandangan yang sangat indah baik dari segi pantai yang exotic, alam pegunungan, keindahan panorama bahari, peninggalan sejarah, serta kebudayaan dan adat istiadat. Gorontalo masih banyak kekurangan yaitu salah satunya di bidang perhotelan karena selama ini hanya ada satu hotel yang menyandang status hotel berbintang

yaitu Quality Hotel Gorontalo, namun Quality Hotel Gorontalo belum bisa memberikan pelayanan akomodasi yang berstandar Internasional.

Hotel Quality Gorontalo merupakan salah satu hotel berbintang tiga yang terletak di tengah kota Provinsi Gorontalo. Sebagaimana hotel – hotel berbintang lainnya, Hotel Quality Gorontalo memiliki *Standart Operational Procedur* (SOP) sehingga didalam merekrut karyawan benar – benar memilih orang yang bertanggung jawab atas tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak hotel. Di hotel ini juga memiliki beberapa departemen yang mendukung jalannya seluruh kegiatan operasional hotel dan seluruh departemen tersebut memiliki bawahan atau staf masing – masing yang bekerja sesuai SOP yang telah ditentukan oleh hotel.

Di hotel Quality Gorontalo ini belum didukung oleh kinerja karyawan yang profesional dan salah satu departemen yang sangat berpengaruh dalam kegiatan operasional hotel adalah *housekeeping department* . *Housekeeping department* adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapihan, kebersihan, dan kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, termasuk area – area umum lain agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Dan yang berperan penting di *housekeeping department* ini adalah bagian *room attendant*.

Banyak tamu yang merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan dari *room attendant*, hal ini disebabkan karena seorang *room attendant* tidak memperhatikan tugas dan tanggung jawabnya masing – masing diantaranya kurangnya

kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar kepada tamu. *Room boy* tidak dapat bekerja secara maksimal. Setiap harinya banyak *complain* dari tamu yang mengeluh tentang kebersihan kamar yang selalu terlambat dibersihkan maupun yang kurang maksimal kebersihannya. Hal ini disebabkan karena jumlah dari *room attendant* sangat terbatas, sehingga sering terjadi hal seperti itu. Untuk itu pihak manajemen apabila belum berniat untuk menambah karyawan *room*, manajemen harus lebih memperhatikan keadaan dari karyawannya seperti pemberian motivasi baik berupa penghargaan atas kerja keras yang telah dilakukan oleh seorang *room boy* juga pelatihan – pelatihan agar mereka tetap semangat dalam bekerja. Berdasarkan permasalahan diatas maka penting bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang ada di Hotel Quality Gorontalo. Yang di kemas dengan judul “ *Upaya Peningkatan Kinerja Room Attendant Terhadap Operasional Hotel Quality Gorontalo*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terdapat di hotel Quality Gorontalo yaitu bagaimanakah upaya dari *room attendant* dalam mempertahankan kebersihan kamar tamu?

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah dalam kajian : “ Bagaimanakah Upaya Peningkatan Kinerja *Room Attendant* Terhadap Operasional Hotel Quality Gorontalo”?

1.4 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kinerja *Room Attendant* terhadap operasional hotel Quality Gorontalo dalam usaha mempertahankan kualitas pelayanan.

1.5 Manfaat penelitian

Sesuai dengan kajian masalah ini, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna kepada beberapa pihak diantara lainnya ialah :

1.5.1 Manfaat Bagi Akademik

Penelitian ini dibuat agar dapat menjadi sumbangan pemikiran dan informasi pengetahuan tentang pentingnya peranan *room attendant* disebuah hotel, dan juga diharapkan dapat menjadi media pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang perhotelan yang dinilai masih kurang dilingkungan Universitas Negeri Gorontalo terutama jurusan DIII Pariwisata Konsentrasi Perhotelan yaitu sebagai bahan referensi Mahasiswa dimasa mendatang.

1.5.2 Manfaat Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan menjadi penyaluran dan pengaplikasian ilmu yang dapat oleh Mahasiswa yang telah dipelajari pada Jurusan Pariwisata Konsentrasi Perhotelan dengan bisa menyelesaikan masalah tentang Peranan *room attendant* dalam usaha mempertahankan kualitas pelayanan.

1.5.3 Manfaat Bagi Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan alternatif pertimbangan bagi karyawan hotel pada umumnya, dan karyawan *room attendant* pada khususnya dalam melakukan pekerjaan secara profesional.

1.6 Metode penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam hal ini penulis akan mengumpulkan, menyeleksi, mengidentifikasi data peristiwa yang terjadi pada waktu *room attendant* melaksanakan tugasnya.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

1.7.1 Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Quality Gorontalo yang berada di jalan Ahmad Yani, Telp (0435)822222, fax (0435)821111. Email : QualityhotelGorontalo@ehotelier.com

1.7.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dilakukan pada Bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2011.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan :

1.8.1 Observasi

Penulis mengadakan pengamatan secara langsung kinerja *room attendant* dan membandingkan tugas dan tanggung jawab dari *room attendant* secara umum.

1.8.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pelengkap yang digunakan dalam penelitian melalui teknik komunikasi langsung pada karyawan *Room Boy* yang berjumlah 4 orang. Selain itu juga peneliti melakukan wawancara langsung dengan pihak yang terkait seperti tamu hotel juga *floor captain* yang merupakan pimpinan dari *room attendant*.

1.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif kualitatif yang dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara, diklarifikasikan dalam berbagai bentuk untuk memperoleh gambaran yang bersifat umum dari keseluruhan yang dikaji dari pokok permasalahan yang diteliti dan ditunjang dengan teori yang relevan.