

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat dikenal oleh masyarakat, di samping akomodasi komersil lainnya. Industri perhotelan sekarang ini sudah merupakan suatu industri yang memerlukan sumber dana dan sumber daya manusia dalam jumlah besar, dengan resiko kerugian atau keuntungan yang besar.

Sebagai suatu industri jasa usaha perhotelan dalam menyelenggarakan pelayanannya harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai, antara lain fasilitas penginapan, ruang tamu, tempat parkir, makan dan minum, rekreasi, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja, dan lain-lain. Sehingga usaha perhotelan benar - benar menjadi usaha komersial yang mampu mendapatkan keuntungan yang sebesar - besarnya, sekaligus menunjang pembangunan negara dimana hotel itu berada.

Dalam menunjang pembangunan negara usaha perhotelan dapat berperan aktif dalam berbagai hal antara lain meningkatkan industri rakyat, menciptakan lapangan kerja, membantu usaha pendidikan latihan, meningkatkan pendapatan daerah atau negara, meningkatkan devisa negara dan meningkatkan hubungan antar bangsa. Di Indonesia banyak daerah-daerah yang meningkatkan ekonominya melalui sektor pariwisata diantaranya Provinsi Bali. Bali adalah daerah tujuan wisata yang terkenal di Indonesia dengan memiliki sarana akomodasi yang memadai dari segi jumlah unit

usaha maupun mutu layanan dan fasilitas berupa hotel. Dimana hotel di Bali diklasifikasikan dari mulai hotel melati, hotel bintang satu sampai dengan bintang lima. Klasifikasi hotel berbintang tersebut secara garis besar didasarkan pada besar kecilnya atau banyaknya jumlah kamar, lokasi hotel, fasilitas-fasilitas hotel, perlengkapan peralatan, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan kualitas bangunan, dan tata letak ruangan. Salah satu hotel berbintang di Bali adalah Hotel Bali Kuta *Resort* Bali.

Hotel Bali Kuta *Resort* Bali adalah salah satu hotel berklasifikasi bintang 4 (empat) yang didirikan di kota Bali. Hotel ini dikategorikan *resort* karena berlokasi dikawasan wisata Pantai Kuta. Dalam pengelolaannya Hotel Bali Kuta *Resort* melibatkan banyak departemen yang saling menunjang kelancaran operasional hotel secara teratur, terarah, terkontrol untuk mencapai keuntungan yang sebesar-besarnya, diantaranya adalah *front office, food & beverage, accounting, sales & marketing, engineering, human resource department, security, dan housekeeping.*

*Housekeeping department* merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya dalam suatu hotel, sebab *housekeeping* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel kecuali *kitchen*. Selain itu juga dalam *housekeeping department* bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual lengkap dengan fasilitas-fasilitas yang harus dilengkapi oleh *roomboy* (pertugas pembersih kamar) selama tamu menginap yaitu *guest supplies dan guest amenities.*

Salah satu bagian yang paling berpengaruh dalam kegiatan di Hotel Bali Kuta Resort Bali adalah bagian kamar (*room section*), hal ini disebabkan karena kamar merupakan produk utama hotel yang harus diberikan kepada tamu yang menginap dan merupakan sumber penghasilan pertama di hotel. Berikut ini adalah data tingkat hunian kamar kamar (*Room Occupancy*) di Hotel Bali Kuta Resort Bali.

Tabel I 1.1

Data tingkat hunian kamar di Hotel Bali Kuta Resort Bali pada Tahun 2010-2012

<b>NO</b>	<b>YEARS</b>	<b>ROOM SOLD</b>	<b>ROOM AVAILABLE</b>	<b>OCCUPANCY</b>
1	2010	2784	251	1109,17 %
2	2011	2220	251	884,47 %
3	2012	1992	251	793,63 %

Sumber : *Sales & Marketing department* di Hotel Bali Kuta Resort Bali

Berdasarkan data kunjungan tamu diatas, bahwa untuk jumlah kunjungan tamu memiliki tingkat hunian yang berbeda disetiap tahun. Pada tahun 2010 menunjukkan jumlah kamar yang terjual oleh hotel (*room available*) 251 kamar selama satu tahun dan jumlah yang terjual (*room sold*) 2784 kamar atau sekitar 1109 % kamar yang terisi (*occupancy*), pada tahun 2011 agak menurun jumlah kamar terjual selama setahun 2220 kamar dari total 251 kamar yang mampu dijual atau sekitar 884,47 %, dan pada tahun 2012 lebih menurun lagi yang terjual selama setahun hanya 1992 kamar atau 793,63 dari total 251 kamar. Penurunan frekuensi tamu ini dinilai

sangat signifikan dan berpengaruh langsung pada tingkat pendapatan Hotel Bali Kuta *Resort*.

Data tingkat hunian kamar di atas mengalami penurunan yang sangat drastis ini di pengaruhi oleh ketidak telitian *roomboy* dalam menyiapkan kamar untuk tamu dan kurangnya perhatian dalam pelayanan *roomboy* kepada tamu baik di luar kamar maupun di dalam kamar tamu Hotel Bali Kuta *Resort*. Masalah ini akan menjadi suatu *complaint* tamu yang datang menginap di Hotel Bali Kuta *Resort*

Tabel 2

Berikut ini daftar complaint tamu yang terdapat di *Room section* Hotel Bali Kuta Resort Bali dari Tahun 2010,2011, dan 2012

NO	MONTH	TYPE OFF COMPLAINT	QUANTITY OF ROOM	PERSENTAGE
1	2010	Kebersihan kamar tamu dan kamar mandi	22	8,76 %
	2011	Pelayanan perlengkapan <i>guest supplies</i>	15	5,97 %
	Total		37	14,78%
2	2011	Kebersihan kamar tamu dan kamar mandi	32	12,74%
		Pelayanan perlengkapan <i>guest supplies</i>	46	18,32%
	Total		78	31,06%
3	2012	Kebersihan kamar tamu dan kamar mandi	53	21,1%
		Pelayanan perlengkapan <i>guest suppliest</i>	44	17,53%
	Total		97	38,62%

Sumber : *Housekeeping Department* di Hotel Bali Kuta Resort Tahun 2010-2012

Berdasarkan dari daftar jenis keluhan tamu di *Room Section* diatas, dapat dilihat dari persentase di Tahun 2010 terdapat sebesar 14,78 %, kemudian Tahun 2011 terjadi *complaint* sebesar 31,06 % dan pada Tahun 2012 lebih meningkat lagi *complaint* sebesar 38,62 %, maka dapat disimpulkan bahwa masih banyak terdapat

kekurangan pada pelayanan *roomboy* di kamar tamu hotel Bali kuta *resort* dengan *complaint* terbesar adalah kebersihan kamar pada setiap Tahun.

Berdasarkan fakta di atas maka pihak hotel melakukan beberapa langkah strategis dalam meningkatkan kualitas kinerja *Roomboy* dengan menerapkan *Reliability*. Dalam penerapan *Reliability roomboy* dituntut harus memiliki kecepatan, ketepatan, kecermatan dalam melayani tamu serta kemudahan dan kelengkapan penyediaan produk yang ada sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel tersebut dan di harapkan dapat menjadi pelanggan hotel. Contohnya : mendahulukan membersihkan kamar yang *PMR (please make up room)*, kamar-kamar *VIP( very important person)* dan kamar *EA (expected arrival)*. Di samping itu *roomboy* juga harus memiliki kesadaran dan kemauan dari diri sendiri untuk cepat bertindak membantu tamu dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam melengkapi *guest supplies* di kamar tamu. *Roomboy* harus mengenali dengan baik karakter dari tamu agar dapat mengetahui apa yang disukai atau tidak disukai tamu, dan memperkecil keluhan dengan mengecek kembali kamar yang sudah dibersihkan, serta memberikan perhatian secara khusus ke tamu atau melakukan pendekatan dan menanyakan apa yang dibutuhkan sebelum dia meminta agar terkesan peduli dan ramah terhadap tamu. Akan tetapi berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lihat bahwa *roomboy* di Hotel Bali Kuta *Resort* belum sepenuhnya mengikuti aturan dan prosedur yang sudah di tentukan oleh hotel, seperti *roomboy* Hotel Bali Kuta *Resort* masih kurang teliti dalam membersihkan kamar tamu sehingga *roomboy* sering lupa melengkapi *guest supplies* serta bekerja tidak tepat pada waktu yang telah di tentukan

oleh Hotel Bali Kuta *Resort*. Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis mengambil sebuah judul yaitu “ Penerapan *reliability roomboy* dalam meningkatkan kebersihan kamar tamu di Hotel Bali Kuta *Resort* Bali”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari tugas akhir ini yakni: ”Bagaimanakah Penerapan *reliability roomboy* dalam meningkatkan kebersihan kamar di Hotel Bali Kuta *Resort* Bali?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu sebagai upaya meningkatkan kinerja *roomboy* dalam membersihkan kamar tamu di Hotel Bali kuta *Resort*

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Bagi Lembaga**

Sebagai tambahan pengetahuan bagi mahasiswa khususnya Jurusan Pariwisata konsentrasi perhotelan untuk lebih mengetahui kerja yang efektif dan efisien dalam bekerja di hotel.

### **1.4.2 Manfaat Bagi Pemerintah**

Sebagai bahan pengajaran dan acuan bagi masyarakat dalam hal meningkatkan kebersihan kamar dan menerapkan kualitas pelayanan dalam bekerja.