

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pariwisata di bidang perhotelan dewasa ini menunjukkan peningkatan yang sangat pesat, hal ini dapat dibuktikan dengan UU No .10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan, adalah berbagai macam kegiatan wisata yang di dukung oleh fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Sementara wisataa dalah kegiatan perjalanan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Berdasarkan definisi tersebut pariwisata dapat diartikan juga sebagai suatu perjalanan berkeliling ataupun berpindah-pindah dari satu tempat ketempat yang lain yang bersifat sementara. Dengan demikian dalam melakukan rangkaian perjalanan tersebut para pengunjung sangat memerlukan beberapa pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhannya selama berada ditempat tujuannya seperti hotel sebagai tempat menginap.

Sebagai suatu industri jasa usaha perhotelan dalam menyelenggarakan pelayanannya harus di dukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai. Antara lain fasilitas penginapan, ruang tamu, sebuah restoran, tempat parkir, tempat rekreasi, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja, dan fasilitas lain yang

diharapkan dapat memberi kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut. Sehingga usaha perhotelan benar-benar menjadi usaha komersil 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. Seperti meningkatkan pendapatan daerah, menciptakan lapangan kerja, membantu usaha pendidikan, beserta hubungan antar bangsa. Di Indonesia banyak daerah-daerah yang meningkatkan ekonominya melalui industri jasa di antaranya Provinsi Gorontalo yang mempunyai potensi perhotelan yang cukup baik untuk dikembangkan.

Menyadari akan hal tersebut pemerintah daerah Gorontalo saat ini juga sedang menggalakan pembangunan usaha pariwisata yang mulai berkembang. Seperti akomodasi (termasuk hotel bintang), restoran, *travel agent*, usaha-usaha kecil khas daerah, maupun usaha-usaha lainnya yang mendukung kegiatan perhotelan di Gorontalo. Dimana hotel di Gorontalo diklasifikasikan mulai dari hotel melati dan hotel bintang. 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 satunya adalah Hotel Quality Gorontalo.

Hotel Quality merupakan hotel berklasifikasi bintang tiga(***) yang didirikan di kota Gorontalo. Hotel ini merupakan salah satu jenis hotel bisnis yang mana memerlukan tingkat pelayanan yang tepat, cepat dan memuaskan bagi para

tamunya yang datang dan menginap. Di Hotel Quality Gorontalo terdapat beberapa departemen yang saling terkait satu sama lainnya yaitu : *Front Office Departement, HouseKeeping Departement, Food and Beverage Departement, Marketing and Sales Departement, Accounting Departement, Human Resource Departement, Engineering Departement.*

Housekeeping department merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya dalam suatu hotel, sebab *housekeeping* adalah salah satu bagian yang mempunyai peran dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kenyamanan dalam hotel. Selain itu juga dalam *housekeeping department* terdapat petugas untuk menyiapkan kamar - kamar yang akan di jual lengkap dengan fasilitas - fasilitas yang harus dilengkapi oleh *room attendant (room section)* selama tamu menginap.

Salah satu bagian yang paling berpengaruh dalam kegiatan di Hotel Quality Gorontalo adalah bagian kamar (*room section*), karena *room section* mempunyai peran dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan dan kelengkapan kamar. Hal ini disebabkan karena kamar merupakan produk utama hotel yang harus diberikan kepada tamu yang menginap karena merupakan sumber penghasilan pertama di hotel. Baik atau buruknya kamar hotel tergantung dari kinerja *room attendant*, oleh sebab itu sebuah hotel hendaknya memiliki standar tersendiri yang ditekankan kepada setiap karyawan yang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kebersihan kamar. Akan tetapi saat ini banyak hotel yang tidak memenuhi standar dalam pelayanan kamar yang diakibatkan oleh pelayanan *room attendant* yang kurang baik.

Berikut ini data keluhan tamu di hotel Quality Gorontalo

Tabel 1.1
Data keluhan tamu yang terdapat di Room Section Hotel Quality Gorontalo pada bulan Desember 2012-April 2013

No	BULAN	TAHUN	KELUHAN	JUMLAH KELUHAN	PERSEN TASE
1	Desember	2012	Kebersihan kamar	4	7,40 %
			Kenyamanan dikamar	1	1,85 %
			Keindahan kamar	0	0 %
			Perlengkapan kamar	2	3,70 %
	Total			7	12,96 %
2	Januari	2013	Kebersihan kamar	4	7,40 %
			Kenyamanan dikamar	2	3,70 %
			Keindahan kamar	2	3,70 %
			Perlengkapan kamar	3	5,55 %
	Total			11	20,37 %
3	Pebruari	2013	Kebersihan kamar	3	5,55 %
			Kenyamanan dikamar	2	3,70 %
			Keindahan kamar	0	0 %
			Perlengkapan kamar	1	1,85 %
	Total			6	11,11 %
4	Maret	2013	Kebersihan kamar	3	5,55 %
			Kenyamanan dikamar	2	3,70 %
			Keindahan kamar	3	5,55 %
			Perlengkapan kamar	3	5,55 %
	Total			11	20,37 %
5	April	2013	Kebersihan kamar	2	3,70 %
			Kenyamanan dikamar	4	7,40 %
			Keindahan kamar	3	5,55 %
			Perlengkapan kamar	5	9,25 %
	Total			14	25,92 %

Sumber : *Housekeeping department* di Quality Hotel, 2012-2013

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa keluhan tamu terhadap *room attendant* semakin lama semakin meningkat. Contohnya pada saat *full booking*, *room attendant* memiliki peran dan tanggung jawab terhadap penyediaan kamar sebelum ditempati *guest* namun pada saat yang bersamaan juga *room attendant*

dituntut untuk membersihkan kamar yang *occupied dirty*, sehingga membuat *room attendant* merasa dipacu oleh waktu yang sudah ditargetkan terlebih dahulu menyebabkan kurangnya keindahan kamar ataupun hal-hal yang biasanya dilakukan tapi lupa untuk dikerjakan dari hari yang biasa dilakukan, dengan demikian tugas dari *room attendant* dapat dikatakan sulit karena keluhan yang datang dari tamu banyak sekali hubungannya dengan kamar.

Berdasarkan pengamatan sementara dengan hasil wawancara yang sudah dilakukan, bentuk keluhan yang sering terjadi di Hotel Quality, khususnya pada jam *check in tamu group & check out* yang hampir bersamaan. Sehingga menyebabkan tamu yang akan menempati kamar tersebut selanjutnya harus menunggu di *lounge* untuk bisa *stay* di kamar yang dipesannya karena kamarnya masih belum *ready to sale* sebab masih dalam proses pembersihan, atau terlalu lamanya layanan *room attendant*. Disamping itu juga *room attendant* harus memiliki kesadaran dan kemauan dari diri sendiri untuk cepat bertindak membantu tamu dalam memberikan pelayanan kamar yang cepat dan tepat dan diusahakan harus mengenali dengan baik karakter dari tamu agar dapat mengetahui apa yang disukai dan tidak disukai tamu, atau mengecek kembali kamar yang sudah dibersihkan dengan teliti dan memeriksa semua perlengkapan yang ada didalamnya sehingga *room attendant* dapat memperkecil keluhan. Semua itu dilakukan melalui pendekatan dan menanyakan apa yang dibutuhkan sebelum dia meminta agar terkesan peduli dan ramah, sehingga *room attendant* dapat mengatasi keluhan tamu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian adalah “Bagaimana Peranan *room attendant* dalam upaya mengatasi keluhan tamu di Hotel Quality Gorontalo”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah bagaimana peranan *room attendant* dalam mengatasi keluhan tamu di Hotel Quality Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Diploma III Jurusan Pariwisata Fakultas Sastra Dan Budaya.

2. Bagi akademik

Sebagai perbandingan antara teori-teori yang diperoleh diperkuliahan dengan kenyataan yang ditemui di lapangan.

3. Bagi industri

Sebagai pemasukan kepada pihak manajemen hotel terutama peranan *room attendant* dalam upaya mengatasi keluhan tamu di Hotel Quality Gorontalo.