

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan dengan menyediakan jasa penginapan, makanan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Menurut Sulastiyono (2007:3) usaha akomodasi merupakan usaha jasa pelayanan yang rumit pengelolaannya dan seluruh fasilitasnya kemungkinan disediakan untuk selama 24 jam.

Industri jasa perhotelan melayani pengadaan tempat atau kamar untuk bermalam dan juga pengadaan makanan dan minum. Adanya jasa perhotelan disetiap daerah memudahkan setiap wisatawan asing maupun domestik yang datang ke daerah tujuan wisata tanpa perlu merasa khawatir mengenai tempat mereka akan menginap. Setiap hotel mempunyai bagian untuk menunjang jalannya operasional hotel supaya berjalan baik dan lancar, salah satunya departemen tata graham.

Salah satu destinasi wisata yang banyak dikunjungi oleh para wisatawan baik Asia maupun luar Asia adalah Malaysia. Malaysia merupakan negara yang memiliki banyak populasi suku Melayu dan mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Seiring berkembangnya dunia kepariwisataan, Malaysia juga

meningkatkan fasilitas-fasilitas yang mendukung untuk kegiatan kepariwisataan dengan membangun usaha-usaha akomodasi.

Penang merupakan salah satu daerah alternatif tempat wisata favorit di Malaysia. Penang juga banyak terdapat usaha perhotelan baik *city hotel* maupun *resort*. Salah satu hotel *resort* yang ada di Penang adalah Hotel Copthorne Orchid, yang terletak dekat pesisir pantai Tanjung bengah. Hotel ini bagian dari grup Millenium yang memiliki banyak cabang diseluruh dunia. Hotel Copthorne Orchid Penang diresmikan pada tahun 1983 yang awalnya bernama “*Orchad Hotel*”. Hotel ini kesekian kali mengganti nama dan *general manager* dan sampai pada saat ini menggunakan nama “*Copthorne Orchid*”.

Salah satu departemen yang ada di hotel adalah departemen *housekeeping*. Menurut Rumekso (2004:4) *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping (to keep)* yang berarti memelihara, merawat serta menjaga rumah yang dalam hal ini adalah hotel. *Housekeeping* yaitu yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kenyamanan dan keindahan kamar adalah *room section*. *Room section* terdiri dari *room attendant* sebagai bagian dalam pemeliharaan kebersihan kamar hotel dan *floor supervisor* adalah bagian dari manajemen *housekeeping* yang bertanggung jawab atas semua kebersihan kamar dan koridor serta kinerja dari *room attendant* sebagai bawahannya.

Banyak tamu yang menginap di Hotel Copthorne Orchid Penang dengan tujuan berbisnis, berlibur, pernikahan maupun kepentingan lainnya. Tamu yang menginap bukan hanya dari suku Melayu, melainkan ada yang dari berbagai suku

yaitu Arab, India, Cina, Jepang maupun Eropa. Dapat dilihat Hotel Copthorne Orchid selalu ramai dengan kedatangan tamu yang menginap. Berikut ini merupakan tingkat hunian kamar yang ada di Hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia pada bulan mei 2015 sampai bulan april 2016.

Tabel 1.1
**Tingkat Hunian Kamar Copthorne Orchid Hotel Bulan Mei 2015-
April 2016**

No.	Bulan	Occupancy	Room Sold	Room Available
1.	Mei	57,99%	5519	9517
2.	Juni	53,25%	5065	9510
3.	Juli	57,99%	5519	9517
4.	Agustus	60,99%	5805	9517
5.	September	55,19%	5249	9510
6.	Oktober	61,99%	5900	9517
7.	November	73,59%	6999	9510
8.	Desember	81,99%	7803	9517
9.	Januari	32,99%	3140	9517
10.	Februari	22,99%	1977	8596
11.	Maret	23,99%	2284	9517
12.	April	41,64%	3960	9510

Sumber : *Housekeeping* Departemen Hotel Copthorne Orchid Tahun 2015-2016

Berdasarkan data kunjungan tamu di atas dapat diketahui bahwa tingkat hunian kamar di Hotel Copthorne Orchid berbeda setiap bulannya. Tingkat hunian kamar paling tinggi terjadi dibulan desember 2015 yakni 81,99% dengan jumlah kamar yang terjual adalah 7803, namun tingkat hunian yang terendah pada bulan februari 2016 yakni 22,99% dengan jumlah kamar yang terjual adalah 1977.

Tentunya dalam suatu hotel sangat diperlukan kinerja dari *floor supervisor* selain untuk membantu *executive housekeeper*, *floor supervisor* pula bertanggung

jawab penuh pada seluruh kesiapan kamar disetiap *floor* yang ada di hotel. Menurut Rivai (dalam Gunawan:2010) Kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja dari seorang *floor supervisor* adalah menjalankan tugas dari *executive housekeeper*, melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sebagai *supervisor*, memberi penugasan dan arahan kepada bawahan, mengontrol seluruh kebersihan kamar sesuai dengan standar hotel serta memeriksa kelengkapan peralatan, *amenities*, *chemical*, *guest supplies* serta linen yang akan digunakan baik di dalam *pantry* maupun di *trolley*.

Sebagaimana para manajer, *floor supervisor* mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan fungsi dan proses manajemen. Fungsi manajemen terdiri dari tugas perencanaan untuk rencana tugas-tugas yang akan dilaksanakan kedepannya, tugas koordinasi bagaimana *floor supervisor* dapat mengkoordinasi hubungan dengan *room attendant* untuk mencapai tujuan, tugas pengarahan agar *room attendant* mendapat masukan tentang tujuan, target, cara kerja yang jelas dan semua hal yang berkaitan dengan kerja. Tugas pengawasan bertujuan untuk mengawasi setiap kegiatan pekerjaan agar mencapai target yang diharapkan, serta tugas evaluasi untuk mengevaluasi tentang apa saja yang dilakukan oleh *room attendant* maupun *floor supervisor*.

Namun yang terlihat dari fungsi manajemen *floor supervisor* yang ada di hotel tersebut, tidak menjalankan fungsi-fungsi manajemen secara maksimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, sehingga mengakibatkan kinerja

floor supervisor di *Hotel Copthorne Orchid* belum optimal. Dilihat dari beberapa fungsi manajemen dalam hal ini dimulai dari tugas perencanaan *floor supervisor* di *Hotel Copthorne Orchid*, tidak adanya pelatihan untuk *room attendant* dalam proses pembersihan kamar yang sesuai dengan standar hotel tersebut. Kemudian, pembagian tugas *room attendant* yang tidak seimbang, dan lambatnya ketersediaan *guest supplies, chemical* dan *amenities* disebabkan belum adanya laporan untuk *executive housekeeper* dari *floor supervisor* menyangkut persediaan barang.

Selanjutnya, untuk tugas koordinasi dan pengarahan *floor supervisor* pula mempengaruhi dalam operasional kamar. Adanya informasi tentang perubahan status kamar, adanya *briefing*, pengarahan dan masukan kepada *room attendant* tentang apa yang menjadi tugas, tujuan dan target kerja yang menjadi tugas bersama mereka dalam operasional kamar. Namun kurangnya menjaga kebersamaan, kekompakkan dan kekeluargaan antara *floor supervisor* dan *room attendant* yakni adanya kelompok-kelompok diantara *room attendant* dan *floor supervisor* maupun sifat yang hanya ingin menyendiri.

Selain itu, tugas pengawasan *floor supervisor* mempengaruhi dalam persiapan penyediaan kamar. Namun, yang terlihat dari kinerja *floor supervisor* di hotel tersebut belum optimal dilaksanakan. Dalam pengawasan, *floor supervisor* bekerja hanya tergantung pada status kamar saja, *floor supervisor* hanya mengontrol kamar yang *get ready/arrival* saja, atau *floor supervisor* hanya menanyakan kepada *room attendant* jika kamar sudah siap atau belum. Hal ini menimbulkan keluhan-keluhan dari tamu yang menginap khususnya tamu yang

datang dan belum melakukan reservasi sebelumnya. Begitu pula tugas evaluasi dari *floor supervisor*, mereka hanya melakukan *briefing* saja, hanya menyampaikan tentang permasalahan atau keluhan-keluhan yang timbul mengenai kamar dan kinerja *room attendant*. Tidak adanya tindak lanjut atau evaluasi dari seorang *floor supervisor* terhadap *room attendant*. Dalam hal ini, pelatihan lanjutan untuk *room attendant* agar lebih paham dan teliti tentang proses kerja, penggunaan chemical, alat dan hal-hal lain yang berkaitan dengan pembersihan kamar, serta kurangnya motivasi dari *floor supervisor* agar *room attendant* lebih maksimal dan giat dalam melaksanakan pekerjaan.

Dengan ramainya hotel ini tidak berarti tidak adanya keluhan dan merupakan hal yang tidak bisa dihindari. Keluhan pula sebagai cerminan untuk suatu hotel dimana dengan adanya keluhan menjadikan suatu masukan dan saran untuk hotel serta bahan pertimbangan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang lebih baik. Banyaknya keluhan tamu dari berbagai segi, baik dari segi mekanik, fasilitas, staff, service dan lainnya. Namun dari semua keluhan yang keluhan tamu yang paling banyak yaitu mengenai kebersihan kamar. kamar kotor, bau tak sedap atau kotoran, sampah yang belum diangkat, *balcony* kotor, dan noda di *sheet*, *blanket*, atau *duvet*.

Berikut ini adalah daftar keluhan tamu di kamar di Hotel Copthorne Orchid Penang pada bulan mei 2015 sampai dengan bulan april 2016.

Tabel 1.2

**Jumlah Keluhan tamu yang terdapat di Hotel Copthorne Orchid
Hotel Penang Pada bulan mei 2015 – april 2016**

No.	Bulan	Jumlah Keluhan	Room Sold	Persentase
1.	Mei	2	5519	0,003%
2.	Juni	3	5065	0,005%
3.	Juli	2	5519	0,003%
4.	Agustus	16	5805	0,027%
5.	September	13	5249	0,024%
6.	Oktober	5	5900	0,008%
7.	November	9	6999	0,012%
8.	Desember	6	7803	0,007%
9.	Januari	8	3140	0,025%
10.	Februari	2	1977	0,001%
11.	Maret	1	2284	0,003%
12.	April	1	3960	0,002%

Sumber: *Housekeeping Department Di Copthorne Orchid Hotel Tahun 2015-2016*

Berdasarkan dari daftar keluhan tamu dikamar di Hotel Copthorne Orchid, bahwa keluhan tamu yang paling tinggi terdapat pada bulan Agustus 2015 dengan banyaknya kamar yang terjual adalah 5805 kamar dan jumlah keluhan yakni 16 keluhan dengan persentase 0,027%, keluhan tersebut antara lain tentang kamar yang kotor, mekanik dan kurangnya *guest supplies* . Namun, keluhan tamu yang paling rendah terdapat pada bulan april 2016 dengan kamar yang terjual sebanyak 3960 kamar serta jumlah keluhan yakni 1 keluhan dengan persentase 0,002% dan keluhan tersebut menyangkut kurangnya *guest supplies*.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti dapat mengambil sebuah penelitian dengan judul “**KINERJA *FLOOR SUPERVISOR* DALAM MEMINIMALISIR KELUHAN TAMU DI KAMAR HOTEL COPTHORNE ORCHID PENANG MALAYSIA**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang dituliskan, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah yaitu kurangnya pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen sebagai *floor supervisor* sehingga kinerja *floor supervisor* belum optimal sehingga menimbulkan keluhan-keluhan dari tamu yang menginap Di Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka secara umum dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kinerja *floor supervisor* dalam meminimalisir keluhan di kamar di Hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui kinerja *floor supervisor* dalam meminimalisir keluhan tamu di kamar di Hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa perhotelan dan peneliti selanjutnya untuk pengembangan institusi secara keilmuan (Akademis).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat menambah kajian ilmu perhotelan khususnya dalam bidang manajemen *housekeeping* dalam kinerja *floor supervisor* dan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk hotel itu sendiri.