

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

“Pariwisata merupakan lahan dan sumber pendapatan yang sangat potensial, tetapi pengelolaannya harus tepat dan baik karena sangat rentan terhadap segala perubahan-perubahan sosial – politik yang terjadi di masyarakat dan dunia , khususnya untuk pariwisata nasional”.

Hal tersebutlah yang membuat pemerintah berusaha semaksimal mungkin untuk terus mengembangkan pengelolaan pariwisata di Indonesia. Pemerintah berupaya untuk terus membuat rencana dan berbagai macam kebijakan yang mendukung ke arah kemajuan sektor pariwisata ini. Indonesia menawarkan demikian banyak variasi, kehidupan alam, termasuk keindahan alam laut dan daratannya.

Bintan merupakan satu dari sekian banyak kepulauan yang ada di Indonesia. Kota yang merupakan ibukota provinsi dari Kepulauan Riau (KEPRI) ini merupakan pintu masuk bagi wisatawan-wisatawan negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia. Bintan saat ini menjadi daerah tujuan wisatawan yang sedang dikembangkan oleh pemerintah setempat. Namun untuk mengembangkan suatu pariwisata bukanlah hal yang mudah, dibutuhkan berbagai macam sarana dan prasarana penunjang kegiatan pariwisata, diantaranya adalah Hotel. Menurut **Bagyono** (2005:21):

“Sarana pariwisata adalah fasilitas dan perusahaan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Keberadaan sarana pariwisata sangatlah penting dan mutlak untuk menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada para wisatawan. Salah satu contoh sarana pariwisata adalah Hotel”.

Pendapatan terbesar hotel diperoleh dari hasil penjualan kamar, meskipun beberapa diantaranya didapatkan dari penjualan makanan dan minuman. Semakin betah tamu tinggal di hotel tersebut maka semakin besar pula pendapatan hotel tersebut. Untuk mendapatkan keuntungan seperti itu maka diperlukan suatu bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga agar kamar tersebut senantiasa bersih dan terawat. Bagian tersebut adalah bagian Tata Graha , seperti di ungkapkan oleh **Agustinus Darsono** (2011:2) bahwa : “Bagian Tata Graha hotel adalah bagian yang bertugas, menjaga, merawat, dan mengatur kerapihan, kebersihan kamar tamu, ruangan umum, restoran, bar, dan outlet lainnya.”

Bagian tata graha merupakan bagian yang paling vital di hotel karena dilihat dari pernyataan di atas bahwa tata graha mempunyai fungsi yang penting dalam menjaga kebersihan seluruh area hotel, yang salah satunya adalah kamar tamu. Tugas pembersihan kamar ini dikerjakan oleh petugas yang disebut Housekeeper. Diungkapkan oleh **Rumekso** (2001:25) bahwa : “*Room Boy* (Housekeeper) ialah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu”. Sehingga dalam pelaksanaan pembersihan kamar tamu, pramugraha memegang peranan yang sangat penting”.

Dijelaskan oleh **Cassado** (2000:57) bahwa :

*“Performance standards of cleanliness are used to inform subordinates of the equipment and supplies they must use to clean an item, and of the method or way of doing the job”.*

Sejalan dengan teori tersebut terdapat tiga hal penting yang menjadi dasar dalam menghasilkan suatu keadaan yang bersih yaitu alat pembersihan, bahan atau *supplies*, serta metode yang dibutuhkan untuk proses pembersihan.

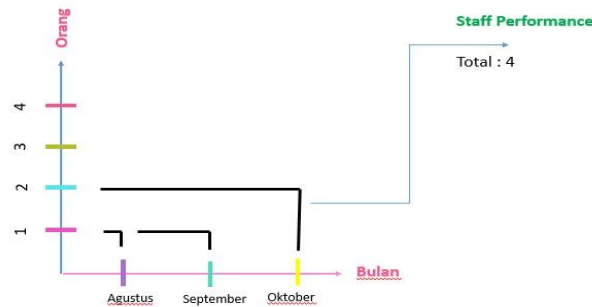
Pelaksanaan pembersihan kamar tamu harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Aturan ini diungkapkan dalam sebuah aturan tertulis yang biasa disebut *Standard Operational Procedure* (SOP), seperti diungkapkan oleh **Robert J. Marin dan Thomas J.A Jones** (1992:153), yaitu : “*(SOPs) are written instruments that set forth specific recurring actions. They are devices by which procedures are standardized and are the basis for ready reference as to how to accomplish specific task*”. Seiring dengan teori tersebut suatu aturan tertulis dapat menjadi standar untuk mengerjakan suatu tugas tertentu, begitu juga dengan pembersihan kamar yang memiliki aturan tertentu yang menjadi standar kebersihan suatu hotel.

Pelaksanaan pembersihan kamar tamu sendiri memerlukan suatu peralatan dan bahan pembersih guna mendapatkan suatu hasil yang maksimal. Alat-alat pembersih ini harus memenuhi standar seperti diungkapkan oleh **Rumekso** (2005:171) bahwa : “Semakin baik peralatan yang digunakan, maka produktivitas kerja yang dicapai akan semakin tinggi karena mereka dapat bekerja dengan baik, cepat dan efektif”.

Tentunya tidak hanya alat-alat pembersih tersebut yang dibutuhkan oleh seorang Housekeeper, melainkan bahan-bahan pembersih (*Cleaning Supplies*) untuk mendapatkan hasil pembersihan yang maksimal. Dikatakan oleh **Sihite** (2000:17) bahwa : “*Cleaning supplies* adalah bahan pembersih yang dipergunakan untuk melaksanakan pembersihan atau pemeliharaan”.

Aspek-aspek tersebut yaitu peralatan, bahan pembersih dan metode harus di kelola dengan baik oleh manajemen hotel agar operasional pembersihan kamar tamu dapat dijalani dengan baik dan benar. Apabila aspek-aspek tersebut memenuhi standard maka akan dicapai suatu produk atau hasil pembersihan yang berkualitas sehingga tamu akan merasa puas. Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan oleh penulis di Hotel Nirwana Gardens Resort terlihat adanya

ketidakpuasan para tamu terhadap pembersihan kamar yang dilakukan. Adapun ketidakpuasan tamu tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang merupakan jumlah keluhan tamu yang ada di Hotel Nirwana Gardens Resort dan didukung oleh hasil *review* yang ada di tripadvisor mengenai kebersihan Hotel Nirwana Gardens Resort 2019 :

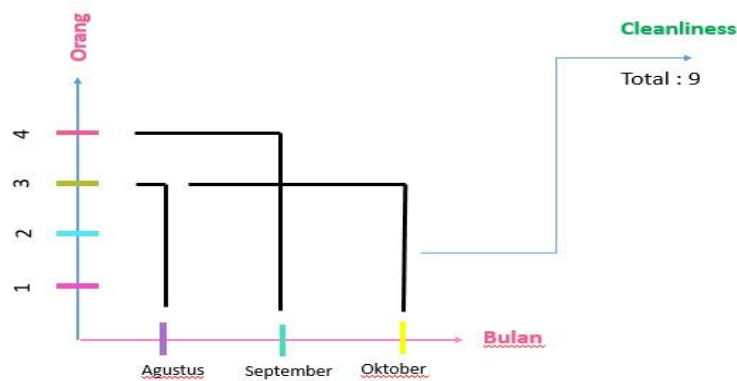


Grafik 1.1

**GUEST COMMENT TENTANG STAFF PERFORMANCE BULAN AGUSTUS-OKTOBER HOTEL NIRWANA GARDENS RESORT 2019**

*Sumber : Hasil Olahan Data Guest comment bagian tata graha di Hotel Nirwana Gardens Resort November,2019*

Dari grafik 1.1 diatas dijelaskan bahwa Staff Performance pada bulan agustus mendapat keluhan sebanyak 1 guest comment, bulan September mendapat 1 guest comment dan pada bulan oktober mendapat 2 guest comment

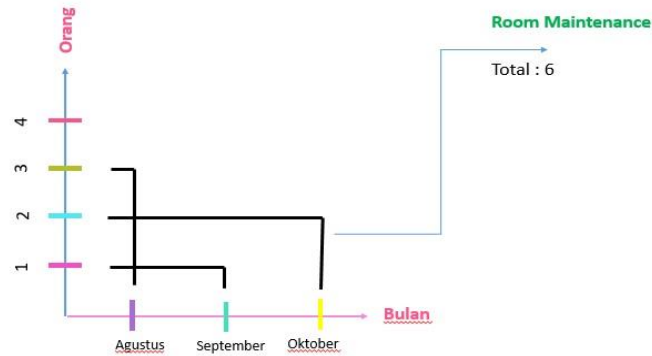


Grafik 1.2

**GUEST COMMENT TENTANG CLEANLINESS BULAN AGUSTUS-OKTOBER HOTEL NIRWANA GARDENS RESORT 2019**

*Sumber : Hasil Olahan Data Guest comment bagian tata graha di Hotel Nirwana Gardens Resort November,2019*

Dari grafik 1.2 diatas dijelaskan bahwa Cleanliness pada bulan agustus mendapat keluhan sebanyak 3 guest comment, bulan September mendapat 4 guest comment dan pada bulan oktober mendapat 3 guest comment.

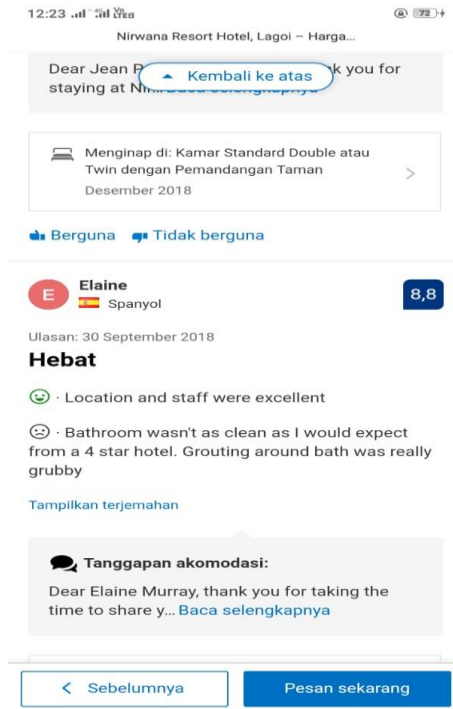


**Grafik 1.3**

**GUEST COMMENT TENTANG ROOM MAINTENANCE BULAN AGUSTUS-OKTOBER HOTEL NIRWANA GARDENS RESORT 2019**

*Sumber : Hasil Olahan Data Guest comment bagian tata graha di Hotel Nirwana Gardens Resort November,2019*

Dari grafik 1.3 diatas dijelaskan bahwa Room Maintenance pada bulan agustus mendapat keluhan sebanyak 3 guest comment, bulan September mendapat 1 guest comment dan pada bulan oktober mendapat 2 guest comment.



Gambar 1.1

GUEST COMMENT REVIEW TRIPADVISOR HOTEL NIRWANA GARDENS RESORT 2019

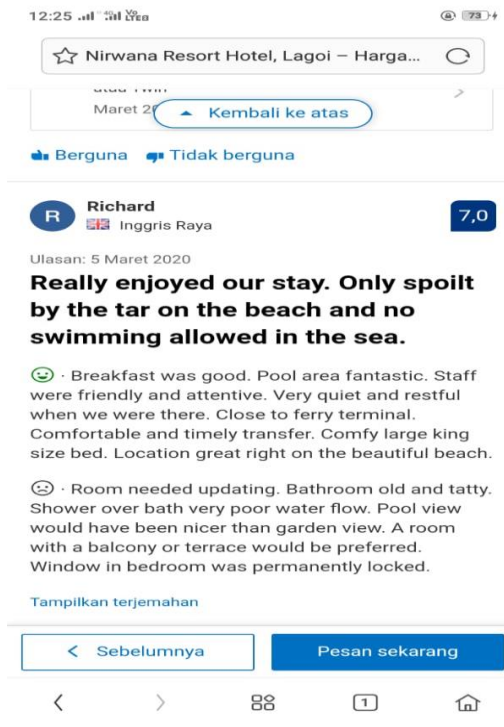
Sumber : Booking.com Hotel Nirwana Gardens Resort, November 2019



Gambar 1.2

GUEST COMMENT REVIEW TRIPADVISOR HOTEL NIRWANA GARDENS RESORT 2019

Sumber : Agoda Hotel Nirwana Gardens Resort, November 2019



**Gambar 1.3**

**GUEST COMMENT REVIEW TRIPADVISOR HOTEL NIRWANA GARDENS RESORT 2019**

*Sumber : Booking.com Hotel Nirwana Gardens Resort, November 2019*

Dari hasil penelitian yang penulis dapatkan di beberapa situs online travel agent dan observasi yang peneliti lakukan selama 6 bulan Job Training tentang fasilitas kamar di Hotel Nirwana Gardens Resort terlihat bahwa kurangnya tingkat dalam kebersihan kamar tamu sehingga menyebabkan complaint. Penulis menduga bahwa kurangnya peran dari seorang room attendant dalam menjalankan SOP dalam pembersihan kamar. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut ,penulis sangat tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul : **“Peran Room Attendant Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Nirwana Gardens Resort”**

**1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang ada di Hotel Nirwana Gardens Resort, penulis menemukan beberapa aspek yang dapat dijadikan suatu patokan dalam mengidentifikasi masalah yang ada, diantaranya ialah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran room attendant terhadap kepuasan tamu di Hotel Nirwana Gardens Resort?
2. Apa saja kendala yang sering dihadapi dalam proses pembersihan kamar tamu di Hotel Nirwana Gardens Resorts.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tugas akhir kali ini penulis telah menetapkan dua tujuan, ialah tujuan formal dan tujuan operasional sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran room attendant dalam proses pembersihan kamar tamu sebagai upaya meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Nirwana Gardens Resort?
2. Untuk mengetahui kendala yang sering dihadapi dalam proses pembersihan kamar tamu di Hotel Nirwana Gardens Resorts.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat praktis dan teoritis.

#### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Memberi gambaran tentang peran Room attendant/Housekeeping di hotel yang sesungguhnya. Memperluas pengetahuan mahasiswa untuk membuat sebuah inovasi terhadap bahan makanan yang memiliki nilai ekonomis yang kurang
2. Menambah wawasan penulis tentang *departement* yang ada di sebuah hotel seperti *Housekeeping* agar lebih bisa mendalami lagi dalam departement-departement yang ada di hotel. Peneliti ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian.
3. Menambah wawasan lagi dalam bidang Housekeeping terlebih dalam *Room attendant* yang dipelajari di kampus.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi semua untuk mengetahui Peran Room Attendant Dalam Proses Pembersihan Kamar Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Nirwana Gardens Resort.
2. Dapat memberikan kepuasan terhadap tamu yang menginap di Hotel Nirwana Gardens Resort , serta memberikan pengalaman menginap yang baik dan diharapkan akan berkunjung kembali.