

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan pesat dalam dunia pariwisata. Seiring meningkatnya jumlah wisatawan, tuntutan akan pelayanan hotel yang berkualitas juga semakin tinggi. Dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu, room attendant memiliki peran strategis, khususnya dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kerapian seluruh kamar hotel. Kualitas layanan hotel umumnya dinilai dari kondisi kebersihan kamar, serta kinerja staf room attendant.

Kinerja room attendant yang baik dapat memberikan kesan positif kepada tamu, meningkatkan kepuasan, loyalitas pelanggan, dan menghasilkan ulasan yang baik. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan, kamar yang tidak bersih, serta perilaku staf yang kurang ramah dapat merusak citra hotel dan menurunkan daya saing di pasar yang kompetitif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan room attendant menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan operasional hotel.

Namun demikian, room attendant juga dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti kekurangan tenaga kerja, keterbatasan fasilitas atau peralatan kerja, serta tekanan untuk memenuhi ekspektasi tamu yang semakin tinggi. Di era modern, perkembangan teknologi dalam industri perhotelan turut mendorong kebutuhan akan efisiensi dan inovasi dalam proses kerja room attendant.

Penelitian ini dilakukan di de Braga by ARTOTEL, salah satu hotel yang memiliki reputasi baik di kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas kerja room attendant pada departement housekeeping dalam memberikan pelayanan, serta untuk mengetahui seberapa besar peran mereka dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu. Fokus utama penelitian ini adalah pada faktor-faktor kebersihan kamar, kecepatan layanan, keramahan, serta profesionalisme room attendant, yang

diyakini menjadi elemen penting dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Soerjono (2002), peran merupakan aspek yang berkaitan dengan kedudukan atau status seseorang dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Dalam konteks hotel, setiap staf memiliki peran dan tanggung jawab tertentu yang mencerminkan kualitas kerja serta citra perusahaan. Sementara itu, menurut Kotler (2008), pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012) menambahkan bahwa kualitas pelayanan merupakan sistem yang terdiri dari dua komponen utama, yakni yang terlihat (*tangible*) dan yang tidak terlihat oleh pelanggan.

Kepuasan pelanggan sendiri merupakan aspek yang kompleks dan sulit diukur secara pasti karena sifatnya sangat subjektif. Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2012), kepuasan konsumen harus terus dipantau melalui pemahaman terhadap keinginan dan kebutuhan mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh room attendant di de Braga by ARTOTEL, serta untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan tamu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang telah disampaikan pada bagian latar belakang maka penulis merumuskan pertanyaan yang menjadi fokus pada rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana sop pelayanan room attendant di De Braga by Artotel?
2. Bagaimana peranan room attendant dalam meningkatkan kualitas pelayanan di De Braga By Artotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Penulis membuat penelitian ini bertujuan untuk :

1. Berfokus pada bagaimana prosedur kerja room attendant diterapkan pada aktifitas pelayanan kamar dimulai dari pembersihan kamar penyediaan fasilitas hingga interaksi dengan tamu .
2. menggali bagaimana kontribusi staff room attendant dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkualitas seperti kecepatan layanan, keramahan, kebersihan, kamar, dan kepuasan tamu .

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan. khususnya dalam bidang manajemen perhotelan dan kualitas pelayanan. Menjadi referensi akademik untuk penelitian selanjutnya yang membahas tentang peran room attendant dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan informasi dan masukan bagi pihak manajemen De Braga by ARTOTEL dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan room attendant. Membantu pihak hotel dalam mengidentifikasi hambatan-hambatan operasional yang dihadapi oleh room attendant, serta merumuskan solusi strategis. Dan memberikan wawasan bagi praktisi perhotelan lainnya tentang pentingnya kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas tamu