

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan perkembangan dunia usaha saat ini telah mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Salah satu usaha yang berkembang pesat adalah industri pariwisata. Perkembangan industri pariwisata telah terbukti mampu memberikan dampak positif dengan adanya perubahan besar dalam kehidupan masyarakat. Secara ekonomi pariwisata memberikan dampak dalam perluasan usaha dan peluang kerja, serta peningkatan devisa Negara. Salah satu sarana pariwisata yang mengalami peningkatan adalah hotel.

Menurut Hermawan (2018:41) hotel merupakan suatu usaha industri ataupun jasa yang dikelola secara komersial. Usaha perhotelan sangat diperlukan bagi wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara yang sedang melakukan perjalanan dan memerlukan akomodasi penginapan, baik yang dilengkapi dengan fasilitas yang tersedia seperti makanan, minuman, transportasi, maupun yang hanya menyediakan kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Bisnis perhotelan tidak hanya tergantung pada tingkat kunjungan wisatawan, namun juga dipengaruhi oleh kegiatan-kegiatan *convention* dan *meeting* yang dilakukan oleh institusi lain yang berpengaruh terhadap tingkat penjualan kamar dalam bisnis perhotelan. Penjualan kamar tersebut memicu timbulnya persaingan antar hotel. Para pelaku bisnis dalam hal ini yang bergerak dibidang perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif dalam menarik para pelanggan yakni dengan mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Sudarso, 2016:55) pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu. Dalam kenyataannya, tidak mudah untuk membedakan suatu produk sebagai barang atau jasa secara tepat, karena adanya saling melengkapi antara keduanya. Oleh sebab itu

pelayanan yang sangat memuaskan dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna jasa dalam bidang perhotelan maupun pariwisata. Setiap tamu atau penghuni datang di hotel tersebut pasti mengharapkan sebuah pelayanan dan fasilitas *good service* yang memadai dan memberikan rasa nyaman bagi tamu atau penghuni yang datang. Hotel dianggap sebagai salah satu keinginan masyarakat yang harus dipenuhi, karena hotel sebagai tempat untuk mendapatkan perlindungan dan kenyamanan ketika sedang bepergian jauh (Bagyono, 2016:1).

Menurut Tjiptono (2016:157) mengemukakan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi sebuah layanan yaitu: layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Sedangkan kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Seperti yang dikatakan Kotler and Keller (2016:153) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan suatu produk atau layanan dengan harapan. Hal-hal yang menjadi penentu kepuasan pelanggan terlihat dari lima indikator kepuasan pelanggan yaitu tercapainya harapan atau tujuan pelanggan datang ke hotel, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, adanya keinginan untuk memakai produk atau jasa itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa hotel kepada orang lain.

Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah merupakan hotel bintang 4 (empat) yang berlokasi di Jl. Harapan Indah Boulevar No. 10-12 Medan Satria, Kota Harapan Indah-Bekasi. Tempatnya berada di kawasan strategi kota Bekasi. Khususnya di area komersial yang ramai berjarak 4 km dari Transera Waterpark dan 8 km dari South Lake Park. Hotel yang dibuka pada tanggal 25 April 2014, memiliki 152 kamar, dengan fasilitas *ballroom* yang dapat menampung hingga 2000 orang, *meeting room*, *restoran*, *lobby lounge*, *sky lounge*, pusat pelayanan

kebugaran, kolam renang, lapangan tenis dan badminton, tempat bermain anak, kolam rendam air panas dan dingin, serta layanan gratis wi-fi di setiap kamar dan seluruh area publik. Namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel ini masih dirasa sangat kurang, karena masih adanya komplain-komplain dari tamu seperti masalah kebersihan dan fasilitas yang diperlukan didalam kamar, serta lambatnya pelayanan kepada tamu.

Untuk memberikan pelayanan menginap maka di setiap hotel umumnya memiliki departemen yang disebut *housekeeping* atau tata graha yang berfungsi atas kebersihan kamar dan area hotel. Menurut Bagyono dalam (Putri, 2015:48) *housekeeping department* adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel. Berhubungan dengan pentingnya *housekeeping department* tersebut, maka departemen ini ikut menentukan dalam memberikan rasa kepuasan kepada tamu. Hal ini dapat dilihat apabila tamu tersebut tidak puas dengan keinginannya seperti kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar maka akan terjadi keluhan atau komplain dari tamu atau konsumen. Untuk itu *housekeeping department* harus selalu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan dengan menciptakan rasa nyaman dan kepuasan kepada tamu hotel.

Komplain yang terjadi di sebuah hotel dapat disebabkan oleh berbagai hal dan dapat terjadi di berbagai departemen seperti halnya pada *housekeeping department* yang merupakan salah satu *front liner department* yang ada di hotel. *Front liner* merupakan departemen yang langsung berhadapan dengan tamu hotel, *housekeeping department* bertanggung jawab atas kenyamanan kamar yang dihuni tamu selama mereka tinggal. Ketika terjadi hal yang membuat tamu merasa tidak puas terhadap fasilitas di kamar maka tamu akan menyampaikan keluhannya kepada *housekeeping*. (Damayanti & Yulianto, 2014:62).

Peranan *housekeeping* di hotel sangat penting, dikarenakan *housekeeping* adalah dasar utama yang membantu dalam penjualan kamar, dengan artian *housekeeping* adalah dasar dari segalanya dimana *housekeeping* mempunyai

produk yaitu menjaga kebersihan hotel. Area yang dijaga kebersihannya oleh bagian *housekeeping* meliputi seluruh area di hotel seperti: fasilitas tamu (*guest facilities*), fasilitas umum (*public facilities*), fasilitas karyawan (*employee facilities*).

Pekerjaan utama yang harus dikerjakan oleh *housekeeping* adalah menjaga kebersihan kamar tamu. Hal itu dilakukan agar kualitas pelayanan dari pelayanan kamar itu berada di posisi yang baik, dalam arti tamu akan memberikan umpan balik yang baik bukan yang buruk. Umpan balik yang baik sangat diperlukan oleh hotel karena hal itu merupakan cerminan nama baik yang harus dijaga oleh hotel supaya tamu bersedia untuk datang kembali dan menginap di hotel tersebut. Petugas yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan dan kerapian sehingga kualitas pelayanan dari *housekeeping* tetap terjaga adalah *room attendant* (pramugraha). Pramugraha mempunyai tugas sehari-hari yaitu untuk menjaga kebersihan dan kerapian kamar tamu sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh hotel.

Kamar tamu merupakan hal utama yang harus dijaga kebersihan dan kerapiannya oleh *housekeeping* karena kamar tamu adalah produk utama yang dijual oleh hotel kepada tamu sehingga hotel dapat memperoleh pendapatan demi kelangsungan keberadaan suatu hotel. Kebersihan dan kerapian kamar tamu menjadi tolok ukur utama yang digunakan sebagai landasan tamu untuk menginap, karena tamu akan menilai sebuah hotel berkualitas baik setelah melihat kualitas kebersihan dan kerapian dari kamar tamu tersebut. Ketika memilih hotel, tamu akan berpikir untuk kedua kali akan menginap di hotel tersebut karena mereka telah dan tetap ingin mendapatkan kenyamanan, kebersihan, kerapian, serta keamanan untuk menginap di hotel tersebut.

Kualitas yang diberikan *housekeeping* kepada tamu melalui tersedianya fasilitas kamar tamu haruslah mempunyai standar yang sama di setiap kamarnya. Hal itu terjadi karena tamu akan melihat apakah kamar tersebut sesuai atau tidaknya dengan apa yang mereka bayangkan. Apabila fasilitas di kamar tamu tersebut sudah sesuai yang mereka harapkan, maka akan muncul kepuasan dari tamu. Kepuasan tamu diukur oleh kualitas pekerjaan *housekeeping*.

Di Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah sendiri khususnya di departemen *housekeeping* pelayanan terhadap tamu sangatlah dijunjung tinggi, walaupun semua pelayanan yang baik telah diberikan kepada tamu akan tetapi masih ada tamu-tamu yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Karena keberhasilan suatu usaha perhotelan ditentukan antara lain oleh kepuasan tamu dalam menggunakan fasilitas-fasilitas hotel baik di dalam maupun di luar kamar. *Housekeeping department* di hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah memiliki beberapa *section* yang berperan penting demi terciptanya kenyamanan tamu. *Section-section* tersebut antara lain *room section*, *public area*, *laundry* dan *linen*, semua *section* tersebut bekerja pada bidangnya masing-masing dan memberikan hasil yang semaksimal mungkin demi terciptanya suatu departemen yang baik apalagi departemen yang langsung menunjukkan kualitas jasanya kepada tamu.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara dan hasil pengalaman praktek lapangan yang penulis lakukan di hotel Santika Premiere Harapan Indah terdapat suatu fenomena bahwa tamu yang datang menginap merasa kurang puas terhadap kamar yang di tempatinya, terutama masalah kebersihan dan fasilitas yang diperlukan didalam kamar, serta lambatnya pelayanan kepada tamu. Hal ini dapat dilihat dari *Guest Comment* maupun komentar langsung diberikan oleh tamu hotel. Untuk dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi di *housekeeping* diperlukan kemampuan berpikir yang rasional, sistematis, imajinatif, dan kreatif dari para karyawan. Selain itu juga perlu kemampuan berkoordinasi yang baik dengan departemen lain yang terkait. Sekecil apapun, kekecewaan pelanggan merupakan keluhan yang harus segera ditangani. Di sinilah peran petugas pelayanan yang harus mampu mengatasi keluhan tersebut agar tidak semakin membesar dan berdampak kurang baik bagi perusahaan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Mchigani, Mugambi, and Kebaso, (2019:1691) dengan judul: *Effect of Housekeeping Service Qualities on Guest Satisfaction in Star-Rated Hotels in Nairobi City County, Kenya*, bahwa kualitas pelayanan *housekeeping* mempunyai pengaruh yang lemah tetapi positif terhadap kepuasan tamu. Perbedaannya yaitu pada kerangka konseptual dimana Mchigani,

Rahab M. Mugambi, Lenah Kebaso menggunakan konsep dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kawachart & Sriboonjit (2013). Sedangkan studi peneliti menggunakan konsep dimensi kualitas pelayanan dan konsep dimensi kepuasan pelanggan menggunakan konsep yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra, (2016).

Dari contoh penelitian sebelumnya mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam melayani tamu penulis berminat untuk melakukan penelitian di hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi mengenai kualitas pelayanan sebagai penunjang kepuasan tamu yang menginap, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department* Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa identifikasi masalah yaitu:

1. Tamu yang datang menginap merasa kurang puas terhadap kamar yang di tempatinya, terutama masalah kebersihan dan fasilitas yang diperlukan di dalam kamar, serta lambatnya pelayanan kepada tamu.
2. Kurangnya perhatian yang dilakukan *housekeeping* departemen dalam mencermati kepuasan tamu.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui masalah yaitu: “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department* Pada Bagian *Room Attendant* Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi”.

1.4. Perumusan Masalah

Dengan mencermati apa yang sudah diuraikan pada latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah terdapat pengaruh

kualitas pelayanan *housekeeping department* terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Santika Premier Harapan Indah Bekasi?”

1.5. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang komperhensif dalam meningkatkan kualitas pelayanan didalam sebuah industri perhotelan sebagai penunjang kepuasan tamu yang menginap di hotel tertentu.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk kinerja manajemen Hotel Santika Premier Harapan Indah Bekasi dalam meningkatkan kualitas layanan terutama pada lima dimensi pelayanan (*Tangibles, Responsiveness, Reliability, Empathy, Assurance*) demi kepuasan tamu yang menginap dimasa sekaranag ataupun masa yang akan datang.
- b. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan agar peneliti mendapatkan pemahaman yang lebih baik dalam mengetahui Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department* Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi.
- a. Bagi Penelitian Selanjutnya, diharapkan dapat menambah pengetahuan para pembaca maupun sebagai salah satu bahan referensi dalam menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai *housekeeping department*, serta dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tamu menginap di hotel.