

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata adalah industri yang perubahan dan perkembangannya dinamis. Perkembangan pariwisata di Indonesia tidak bisa dilepaskan dari peran serta akomodasi perhotelan karena keduanya bagaikan dua sisi mata uang yang saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan dan salah satu komoditas andalan dunia perhotelan adalah kamar. Saat membahas dunia perhotelan, maka akan terkait dengan usaha jasa penyediaan kamar. Hotel sebagai salah satu akomodasi dari industri pariwisata memiliki peran sangat penting karena memberikan jasa pelayanan penginapan (kamar), makanan dan minuman serta jasa pelayanan lainnya. Dengan memberikan jasa pelayanan yang baik, tamu akan merasa senang dan nyaman untuk tinggal di hotel. Salah satu faktor utama yang menyebabkan tamu merasa senang dan nyaman tinggal di hotel adalah kondisi hotel, baik di kamar maupun di publik area bersih, rapi, nyaman, dan aman. Pasti tamu akan merasa senang dan puas apabila kamar yang disewa dan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Keuntungan yang maksimal dalam penjualan kamar akan dapat tercapai apabila hotel mampu menjual kamar sebanyak-banyaknya dengan harga yang maksimal, sehingga dapat memperoleh pendapatan yang optimal. Untuk mencapai tingkat huni kamar yang tinggi, sebuah karyawan hotel dituntut

untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu, mengingat tingginya persaingan antar hotel. Oleh karena itu seluruh karyawan hotel diuntut untuk memiliki sifat ramah, kedisiplinan kerja yang tinggi dan selalu berusaha memuaskan para tamu serta fasilitas yang memadai diharapkan dapat menarik tamu lebih banyak untuk menginap di hotel tersebut.

Kemudian menurut Barata (2005:26), pelayanan prima adalah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik yang berfokus kepada konsumen sehingga konsumen menjadi loyal.

Dalam suatu hotel, *Housekeeping Department* bertanggung jawab atas kebersihan dan kenyamanan termasuk persyaratan kesehatan yang ada di hotel, baik kamar maupun di publik area. *Room Boy* merupakan salah satu bagian yang berperan penting dalam meningkatkan penjualan dan pemeliharaan kamar dalam sebuah hotel.

Menurut Shite (2006:35) *Room Boy* atau *Room Maid* adalah seorang petugas hotel yang membersihkan, merapikan kamar-kamar tamu menjadi indah, nyaman, dan lengkap. Dalam membersihkan dan pemeliharaan kamar hotel agar dapat dijual dan memuaskan para tamu, *Room Boy* mempunyai peranan penting bagi kelancaran, kebersihan, dan pemasukan hotel, dengan kata lain hidup matinya hotel tidak menerima pelayanan yang memuaskan, maka tidak menutup kemungkinan bahwa tamu tersebut akan menceritakan kekecewaannya pada orang lain sehingga memperkecil jumlah tamu yang datang untuk menginap di hotel tersebut. Oleh sebab itu peranan *Room Boy*

sangat penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan kamar hotel agar tamu merasa senang dan puas akan pelayanan hotel tersebut.

Bertitik tolak pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk menyusun Laporan Penelitian dengan judul “ **Prosedur Pelayanan Prima *Room Boy* pada Hotel Metro** ” dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

B. Perumusan Masalah

Penelitian ini membahas tentang bagaimana prosedur pelayanan prima yang dilakukan oleh *Room Boy* pada Hotel Metro dalam meningkatkan pelayanan Hotel Metro.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui prosedur pelayanan prima yang dilakukan oleh *Room Boy* dalam meningkatkan pelayanan kamar di hotel Metro.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Mahasiswa

1. Agar peneliti mengetahui prosedur pelayanan prima yang dilakukan *Room Boy* dalam upaya meningkatkan pelayanan di hotel Metro.

2. Mengembangkan wawasan dan pengalaman mahasiswa dalam melakukan penelitian yang nantinya dapat digunakan sebagai bekal memasuki dunia kerja khususnya di industri perhotelan.

b. Bagi Kampus

1. Sebagai bahan evaluasi kurikulum yang diterapkan, serta menemukan penyesuaiannya dengan kebutuhan tenaga kerja yang kompeten dalam bidang industri perhotelan.
2. Menambah sumber daya pustaka tentang pelayanan prima *Room Boy* di industri perhotelan.

c. Bagi Instansi atau Perusahaan yang Bersangkutan

1. Dapat dijadikan bahan evaluasi apakah prosedur pelayanan prima *Room Boy* telah sesuai dengan pelayanan prima.
2. Dengan digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan indikator pelayanan prima *Room Boy*.

D. Batasan Masalah

Untuk mempermudah penulisan, berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan, penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas pada penelitian, yaitu :

1. Mengetahui peran *Room Boy* dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Metro.

2. Mengetahui pembagian tugas *Room Boy* dalam operasional kerja pelayanan di Hotel Metro.
3. Memahami dan meneliti secara langsung mengenai prosedur pelayanan *Room Boy* untuk menghasilkan pelayanan yang prima.