

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. LATAR BELAKANG**

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Kegiatan wisata sendiri adalah manusia yang melakukan perjalanan *outbound* (keluar dari lingkungan asalnya) untuk tidak lebih dari enam bulan, dan tidak sedang dalam urusan berdagang atau lainnya (Hakim, 2004 dalam Ismail dkk, 2017). Sementara, berbeda pengertian lagi dengan wisatawan yang mana diartikan sebagai orang yang melakukan kegiatan pariwisata.

Selain itu, pariwisata sebagai salah satu sektor strategis nasional, memang mempunyai efek ganda yang ditimbulkan oleh aktivitas pariwisata. Efek tersebut dapat bersifat langsung seperti penyerapan tenaga kerja, maupun yang bersifat tidak langsung seperti berkembangnya kegiatan ekonomi pendukung pariwisata seperti rumah makan, penginapan, penjual aneka souvenir dan oleh-oleh khas daerah tujuan wisata, transportasi, dan jasa pelayanan publik lainnya, Ismail dkk (2017).

Oleh karena itu, pariwisata adalah salah satu sektor yang memegang peranan penting dalam perkembangan perekonomian suatu wilayah sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang besar dalam pendapatan wilayah. Hal tersebut juga karena didorong dengan adanya sektor, baik itu sektor perdagangan dan jasa, maupun hunian guna untuk menjadi wisata yang berkembang. Adapun salah satu sektor pendukung sarana perkembangan pariwisata adalah hotel. Hal ini

sebagaimana disampaikan Sulastiyono (2011) hotel adalah salah satu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai pelayanan yang diterima tanpa adanya janji khusus.

Berangkat dari penjelasan di atas, hotel menjadi sebuah perusahaan yang diupayakan bergerak pada bidang jasa sehingga para tamu atau yang disebut wisatawan bisa mendapatkan pelayanan serta kebutuhannya guna untuk tempat beristirahat. Selain itu, hotel juga sebagai bagian usaha akomodasi yang saat ini bukan hanya menyediakan pelayanan jasa penginapan saja, melainkan atas kebutuhan wisatawan hotel juga menyediakan makanan dan minuman maupun fasilitas jasa lainnya.

Walaupun begitu, semua pelayanan hotel bukan hanya disediakan buat wisatawan saja tetapi untuk semua masyarakat umum. Artinya bahwa mereka yang bermalam di hotel ataupun mereka yang hanya sekadar menggunakan fasilitas tertentu bisa dapat menikmati apa yang dimiliki hotel tersebut. Sementara, hotel yang bisa dinilai baik adalah hotel yang dapat memberikan pelayanan baik kepada tamu yang datang dan tamu merasa puas dengan jasa pelayanan yang diberikan hotel. Adanya upaya jasa pelayanan hotel yang baik juga dapat menjaring wisatawan untuk tetap berkunjung, sehingga bisa meningkatkan jumlah hunian kamar.

Bahkan hotel sebagai sarana pariwisata menjadi bisnis yang menjanjikan. Hal tersebut sebagaimana bisnis hotel di Kota Ternate dapat dikatakan memiliki

prospek yang cerah. BPS Kota Ternate (2023) mencatat bahwa terdapat 73 kamar merupakan akomodasi hotel dan 1.724 kamar untuk menginap di Kota Ternate. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatnya tamu yang menginap di hotel sehingga pebisnis juga akan mendirikan usaha akomodasi perhotelan di Kota Ternate.

Adapun salah satu penyebab meningkatnya tamu hotel adalah adanya kegiatan konvensi berupa rapat, seminar atau pertemuan yang biasanya dilakukan pemerintah atau swasta, baik itu nasional maupun regional yang diselenggarakan di Kota Ternate. Oleh karena itu, salah satu departemen di hotel yang melayani di bagian kamar tamu yang berkunjung ialah departemen *housekeeping*. Tugas departemen *housekeeping* adalah melayani bagian *service* yang sekaligus memberikan *service* langsung kamar tamu.

Selain itu, pelayanan kepada tamu yang diberikan *housekeeping department* juga tidak bisa lepas dari peran *room attendant*. Secara umum peran *room attendant* membantu manajemen untuk mencapai tujuan hotel yakni dengan cara kerja sama dan memberikan pelayanan yang terbaik, tentunya bisa memuaskan tamu. Oleh karena itu, pentingnya peran *room attendant* dalam *housekeeping department* ialah untuk media jasa pelayanan terhadap kebutuhan kamar, sehingga tamu hotel akan mendapatkan pelayanan yang kompleks sejak tamu tiba di hotel dan akan mendapatkan pelayanan *room attendant* hingga tamu tidak dapat meninggalkan hotel.

Dengan demikian, pada penulisan ini penulis memfokuskan pada salah satu Hotel Bintang di Kota Ternate yakni Muara Hotel. Tentunya Muara Hotel merupakan salah satu hotel yang lokasinya sangat strategis, karena berada di pusat

kota Ternate yang dekat dengan pusat-pusat pembelanjaan, hiburan, bisnis, dan mudah dijangkau oleh sarana transportasi. Sehingga akses menuju hotel pun sangat mudah dan cepat. Selain itu, juga terdapat pusat pemerintahan yang berada dekat dan berdampingan.

Alasan penulis mengambil judul ini adalah mengingat Kota Ternate menjadi salah satu Kota yang merupakan pusat kunjungan masyarakat diberbagai kabupaten/kota, sehingga sangat memungkinkan terjadi persaingan dengan hotel-hotel bintang lainnya. Oleh karena itu, yang menjadi fokus praktik kerja lapangan penulis di Muara Hotel Ternate adalah peran Departemen *Housekeeping* melalui *room attendant* dalam hal memberikan pelayanan kepada tamu.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat menyimpulkan rumusan masalah sebagai berikut.

Dengan begitu, penulis memilih judul ini karena ingin mengetahui lebih dalam tentang “**Peran *Room Attendant* Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Di *Housekeeping Department* Muara Hotel Ternate**”.

1. Bagaimana peran *room attendant* dalam meningkatkan pelayanan *Housekeeping* pada Muara Hotel Ternate?
2. Bagaimanan upaya yang dilakukan *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan pada tamu yang menginap di Muara Hotel Ternate?

## **1.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENULISAN**

Adapun tujuan dan manfaat yang dilakukan penulis di Muara Hotel Ternate sebagai berikut.

### **1.3.1. Tujuan Penulisan**

Berikut tujuan penulisan yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Mengetahui peran *Room Attendant* dalam meningkatkan pelayanan *housekeeping* pada Muara Hotel Ternate.
2. Mengetahui upaya yang dilakukan *room attendant* kepada *housekeeping* dalam memberikan pelayanan pada tamu yang menginap di Muara Hotel Ternate.

### **1.3.2. Manfaat Penulisan**

Laporan akhir ini terdapat dua manfaat yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### **1.3.2.1. Manfaat Teoritis**

Laporan akhir ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada penulis maupun pembaca mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan Muara Hotel Ternate, khususnya *room attendant* di Departemen *Housekeeping* terhadap tamu yang berkunjung. Serta hasil laporan ini menjadi acuan bagi mahasiswa program studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata dan yang membutuhkannya.

#### **1.3.2.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil dari laporan ini diharapkan dapat membantu pertumbuhan dan perkembangan perusahaan Muara Hotel Ternate dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada tamu yang berkunjung. Selain itu, adapun laporan ini dapat

dimanfaatkan menjadi bahan referensi bagi mahasiswa dan dosen dalam hal menulis.