

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat dan memiliki kontribusi signifikan terhadap perekonomian global, termasuk di Indonesia. Sebagai bagian dari industri ini, perhotelan memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan bagi wisatawan yang berkunjung. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu faktor utama yang dapat menentukan tingkat kepuasan tamu dan loyalitas mereka terhadap sebuah hotel. Oleh karena itu, hotel harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik di semua aspek, salah satunya melalui peran room attendant.

Room attendant adalah staf hotel yang memiliki tanggung jawab utama dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kualitas kamar tamu. Mereka adalah pihak yang paling sering berinteraksi dengan tamu secara tidak langsung, melalui hasil kerja mereka yang terlihat dari kondisi kamar yang bersih, tertata rapi, serta fasilitas yang terjaga dengan baik. Peran room attendant tidak hanya terbatas pada membersihkan kamar, tetapi juga meliputi tanggung jawab untuk merespon permintaan khusus tamu, seperti menyediakan tambahan peralatan mandi atau mengganti handuk. Hal ini membuat peran mereka menjadi sangat vital dalam menentukan pengalaman menginap tamu di hotel.

Hotel Batik Ternate sebagai salah satu hotel yang berlokasi di kota Ternate, Maluku Utara, berusaha untuk menjaga kualitas pelayanan mereka agar tetap dapat bersaing dengan hotel lain di kawasan tersebut. Ternate, sebagai salah satu destinasi wisata

utama di Maluku Utara, menarik banyak wisatawan baik domestik maupun internasional. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan, Hotel Batik Ternate harus mampu memberikan pelayanan yang unggul, terutama dalam hal kebersihan dan kenyamanan kamar, yang menjadi salah satu faktor penilaian utama bagi tamu.

Pengalaman tamu selama menginap sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima. Dalam konteks ini, room attendant memiliki peran strategis. Tamu yang merasa puas dengan kebersihan kamar dan sikap profesional room attendant cenderung memberikan ulasan positif dan bahkan akan kembali menginap di hotel tersebut. Sebaliknya, jika tamu merasa tidak puas, hal ini dapat berdampak buruk bagi reputasi hotel, terutama di era digital saat ini di mana ulasan negatif dapat tersebar luas melalui berbagai platform online.

Selain itu, peran room attendant juga melibatkan kepekaan terhadap keluhan tamu. Sebuah penelitian oleh Ratnasari (2022) menunjukkan bahwa kompetensi room attendant dalam merespons keluhan dan permintaan tamu dengan cepat dan tepat waktu merupakan salah satu faktor yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Novotel Yogyakarta. Penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional room attendant, dapat meningkatkan kepuasan tamu dan pada akhirnya meningkatkan reputasi hotel.

Melihat pentingnya peran room attendant dalam menunjang pelayanan hotel, penelitian ini berfokus pada bagaimana room attendant di Hotel Batik Ternate berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu. Penelitian ini diharapkan

dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai peran penting *room attendant* serta memberikan rekomendasi kepada pihak hotel dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, Penelitian ini penulis mengangkat dengan judul yaitu “**Peran *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu di Hotel Batik Ternate.**”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana peran *room attendant* dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu di Hotel Batik Ternate

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas yang telah dipaparkan, peneliti memiliki tujuan utama yaitu:

- 1 Untuk mengetahui peran *room attendant* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Hotel Batik Ternate.
- 2 Untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang dilakukan oleh *room attendant* yang berdampak pada kepuasan tamu

## **1.4. Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **A. Manfaat Teoritis**

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pengembangan ilmu perhotelan, khususnya perhotelan pada bagian *Food and*

*Beverage Service*, hasil laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bidang pariwisata secara umum.

#### B. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis bagi mahasiswa yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Bagi penulis

Laporan akhir bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai pelayanan yang baik dalam melayani tamu dalam pelayanan makan dan minum di Hotel Hotel Batik Ternate.

##### 2. Bagi Universitas Khairun

Laporan akhir ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sumber bacaan bagi mahasiswa program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Khairun.

##### 3. Bagi Hotel Batik Ternate

Diharapkan dapat menjadi saran atau masukan serta evaluasi bagi manajemen *Food and Beverage Service* Department pada Hotel Batik Ternate dalam peningkatan pelayanan yang diberikan pada Hotel Batik Ternate. Agar hotel mengetahui bagaimana manajemen komplain yang dilakukan oleh stafnya. Untuk meningkatkan kinerja staf baru yang belum bisa menghandle komplain dengan benar.