

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah Negara yang terdiri dari banyak pulau mulai dari Sabang sampai dengan merauke. Selain itu, banyak juga keindahan alam dan budaya yang menarik minat wisatawan lokal maupun internasional untuk datang berkunjung. Terkenal akan keramah tamahannya, banyak sekali wisatawan mancanegara yang datang untuk berkunjung ke Indonesia dengan tujuan seperti melakukan perjalanan bisnis, melakukan wisata budaya, menghabiskan waktu dengan keluarga, bersantai dan lain-lain. Menurut **Karyono (1997:15)** “Pariwisata adalah keseluruhan kegiatan pemerintah, dunia usaha dan masyarakat untuk mengatur, mengurus dan melayani kebutuhan wisatawan.”

Pariwisata merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan ekonomi di Indonesia. Di sekitar tempat wisata banyak fasilitas serta layanan yang telah di sediakan oleh pengusaha, masyarakat dan pemerintah. Salah satu fasilitas dan layanan yang tersedia adalah akomodasi atau penginapan. Para wisatawan yang sedang melakukan perjalanan wisata biasanya akan mencari akomodasi di sekitar tempat wisata untuk mereka beristirahat. Salah satunya adalah Hotel. Menurut **Manurung dan Tarmoezi (2002:2)** “hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersil dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan dan minuman dan fasilitas lainnya.” Dari

penjelasan di atas, sebuah hotel perlu menyediakan kamar dan tempat makan untuk tamu yang tinggal di hotel. Melihat dengan perkembangan zaman, saat ini telah banyak hotel menyediakan fasilitas yang sama dengan hotel lainnya. Hal ini membuat pelaku usaha di bidang perhotelan bergerak dengan cepat untuk meningkatkan fasilitas lainnya dan juga memberikan pelayanan yang terbaik agar tamu merasa nyaman selama tinggal di hotel dan mendapatkan pengalaman terbaik sehingga mereka akan datang kembali ke hotel untuk merasakan fasilitas dan pelayanan terbaik yang hotel berikan.

Untuk memberikan kesan yang bagus kepada tamu selain dengan meningkatkan fasilitas dan juga meningkatkan kualitas pelayanan, hotel biasanya akan fokus kepada tiap departemen. Salah satunya adalah *housekeeping* atau Tata Graha. Dalam hal ini, *housekeeping* berperan sangat penting dalam menjaga kebersihan area hotel dan juga memberikan pelayanan yang baik bagi tamu hotel. Menurut **Sri Perwani (1993)** menyebutkan bahwa “*Housekeeping* atau tata graha ialah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel.” Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa *housekeeping* adalah departemen yang bertanggung jawab akan kebersihan area sekitar hotel agar bisa memberikan pelayanan yang baik dan juga maksimal kepada tamu.

Di dalam hotel terdapat banyak kamar yang akan di sewakan kepada tamu-tamu yang datang untuk tinggal, maka dari itu kamar di jadikan sebagai produk unggulan dari sebuah hotel yang menghasilkan penjualan terbesar pada sebuah hotel. Untuk menghasilkan kamar yang bersih dan juga pelayanan yang bagus, maka seorang *housekeeping supervisor* harus melaksanakan pengawasan atau pengimplementasian inspeksi yang sesuai dengan prosedur agar mendapatkan hasil akhir pembersihan dengan maksimal. Menurut **Nugroho (2003:158)** mengatakan bahwa “implementasi merupakan prinsip dalam sebuah tindakan atau cara yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang untuk pencapaian tujuan yang telah dirumuskan.” Jadi, implementasi merupakan tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah di rencanakan.

Setiap pekerjaan yang dilakukan terdapat pengawasan oleh seorang *Housekeeping Supervisor*. Menurut **Siagian (1990:107)** “pengawasan adalah proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.” Dapat dikatakan bahwa pengawasan dilakukan untuk memastikan agar pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan lancar dan sesuai rencana.

Sebuah hotel memerlukan seseorang untuk memastikan bahwa semua kegiatan pembersihan telah berjalan lancar termasuk pembersihan kamar tamu dan kesiapannya. Di dalam hotel, tidak hanya area kamar saja tetapi area umum

juga dan yang melakukan pengawasan untuk memastikan semua area telah bersih adalah tugas dari seorang *housekeeping supervisor*.

Kenyamanan dan kebersihan yang akan membuat tamu merasa puas untuk tinggal di hotel ditentukan oleh bagaimana cara seorang *housekeeping supervisor* dapat memastikan seluruh area telah bersih terutama kamar. Sebelum kamar siap untuk di jual, tugas seorang *housekeeping supervisor* adalah memastikan bahwa kamar bersih. Menurut **Salmah (2006:12)** “inspeksi adalah tindakan untuk melihat sesuatu yang dari dekat guna mempelajari sesuatu hal secara lebih lanjut untuk melihat apakah aturan sedang diikuti atau tidak serta untuk menemukan berbagai masalah yang ada”. Inspeksi biasanya dilakukan oleh seorang *housekeeping supervisor* setelah *room attendant* memberihkan kamar tamu. Fungsi inspeksi menurut **Pakih** yang dikutip oleh **Daryanto dan Rachmawati (2015:24)** meliputi:

- a. Membetulkan, yaitu hal-hal yang tidak berjalan sesuai dengan aturan yang ada perlu di koreksi dan dibetulkan dengan memberikan perintah yang jelas.
- b. Memberikan contoh, yaitu untuk memperbaiki kesalahan yang telah dilakukan maka diberikan contoh.
- c. Mengarahkan, yaitu memberikan pengarahan dan bimbingan untuk perbaikan yang sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa inspeksi yang dilakukan melewati proses pembetulan, hal-hal yang tidak berjalan sesuai dengan aturan

yang ada akan diberikan contoh serta di arahkan dan dibimbing agar tidak terjadi lagi hal-hal yang menyalahi aturan.

Blackbird Hotel Bandung merupakan hotel yang berada di lokasi yang dekat dengan destinasi wisata yang berada di Kota Bandung serta menyediakan jasa akomodasi dengan pelayanan dan juga fasilitas yang mengikuti perkembangan zaman dan dapat bersaing dengan hotel lainnya.

Dalam melakukan observasi awal, penulis menemukannya adanya keluhan tamu di Blackbird Hotel Bandung yang disebabkan oleh kebersihan kamar, kamar mandi dan perlengkapan yang masih kurang. Berikut ini adalah data keluhan tamu tentang kualitas kamar.

TABEL 1.1
KELUHAN TAMU DI BLACKBIRD HOTEL BANDUNG DI
PERIODE OKTOBER 2019 - FEBRUARI 2020

NO	KELUHAN TAMU	TANGGAL
1.	Kebersihan kamar dan kerapihan <i>bed</i> .	Oktober 2019
2.	<i>Linen</i> kotor.	Oktober 2019
3.	Kebersihan <i>towel</i> hotel.	November 2019
4.	Kelengkapan kamar.	Desember 2019
5.	<i>Guest Aminities</i> tidak lengkap.	Februari 2020
6.	Kebersihan kamar mandi.	Februari 2020

Sumber: *Housekeeping Department Blackbird Hotel Bandung, 2020*

Berdasarkan tabel keluhan diatas, hal ini kemungkinan disebabkan oleh *supervisor* kurang memberikan koreksi kepada *room attendant*, banyak dari *room attendant* melakukan kesalahan namun tidak dikoreksi dengan baik oleh *supervisor*. Lalu terkadang *supervisor* tidak memberikan contoh kepada *room attendant* mengenai penyiapan kamar tamu yang benar. Mayoritas *room attendant* mengatakan bahwa *supervisor* dalam hal ini hanya menegur jika *room attendant* melakukan kesalahan, jarang sekali memberikan contoh. Penyebab lainnya diduga *supervisor* tidak memberikan pengarahan yang baik kepada *room attendant*. Hal ini dikatakan oleh beberapa *room attendant* bahwa terkadang *supervisor* tidak memberikan arahan yang jelas untuk melakukan perbaikan akibat kesalahan. *Supervisor* juga mengatakan bahwa tanggung jawab seorang *housekeeping supervisor* untuk *room section* dan *public area*. Mungkin inilah yang menjadi penyebab lainnya karena hanya ada satu *supervisor*.

Penulis juga mendapatkan keluhan dari *Room Division Manager* yang mengatakan bahwa ia pernah menemukan kamar untuk tamu VIP yang sudah di inspeksi oleh *supervisor* namun tidak sesuai dengan standar dan masih kotor. Hal ini mungkin saja disebabkan oleh kurangnya ketelitian *supervisor* dalam proses inspeksi kamar dan juga karena 3 penyebab lainnya yang telah disebutkan.

Dengan ini proses inspeksi kamar merupakan hal yang paling penting untuk dilakukan oleh seorang *housekeeping supervisor*. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat judul

“PELAKSANAAN FUNGSI INSPEKSI KAMAR OLEH SUPERVISOR HOUSEKEEPING DI BLACKBIRD HOTEL BANDUNG”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di jelaskan, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Supervisor Floor* melaksanakan pembetulan atau memberi koreksi kepada *room attendant* di Blackbird Hotel Bandung?
2. Bagaimana *Supervisor Floor* melaksanakan pemberian contoh penyiapan kamar tamu kepada *room attendant* di Blackbird Hotel Bandung?
3. Bagaimana *Supervisor Floor* melaksanakan pengarahan dan bimbingan untuk perbaikan kepada *room attendant* di Blackbird Hotel Bandung?

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Formal

Untuk memenuhi syarat kelulusan program Diploma III, Program Studi Manajemen Divisi Kamar Tahun Ajaran 2019/2020 di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

b. Tujuan Operasional

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pembetulan saat dilakukannya inspeksi kamar oleh *supervisor* pada bagian *housekeeping* di Blackbird Hotel Bandung.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pemberian contoh saat dilakukannya inspeksi kamar oleh *supervisor* pada bagian *housekeeping* di Blackbird Hotel Bandung.

3. Untuk mengetahui pelaksanaan pemberian arahan saat dilakukannya inspeksi kamar oleh *supervisor* pada bagian *housekeeping* di Blackbird Hotel Bandung.

D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif, metode ini digunakan agar penelitian yang dilakukan dapat tertata secara sistematis dan juga dapat mempengaruhi keberhasilan penelitian yang dilakukan. Seperti yang telah didefinisikan oleh **Prastowo (2011:201)** “Metode penelitian deskriptif merupakan metode yang berusaha mengungkapkan fakta suatu kejadian, objek, kegiatan, proses dan manusia dengan apa adanya pada waktu sekarang atau dalam jangka waktu yang masih memungkinkan untuk ingatan responden.”

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam menyusun Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa teknik untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Berikut adalah teknik yang digunakan oleh penulis:

a. Observasi

Penulis melakukan observasi secara langsung pada bagian *housekeeping* di Blackbird Hotel Bandung. Observasi dilakukan untuk mengetahui secara langsung peristiwa yang terjadi dan dapat menilai letak

permasalahannya. **Riduwan (2004:104)** mengatakan bahwa “observasi merupakan cara mengumpulkan data, dimana peneliti melakukan pengamatan atau observasi secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dengan jelas kegiatan yang dilakukan.”

b. Wawancara

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang lain melalui wawancara. Menurut **Sedarmayanti (2011:80)** “Wawancara adalah kegiatan mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan jawaban yang benar.” Dalam hal ini penulis melakukan kegiatan wawancara dengan Bapak Wakino selaku *Human Resources* dan kepada Bapak Asep selaku *Housekeeping Supervisor*.

c. Kuesioner

Dengan ini penulis membagikan angket pertanyaan tertulis kepada para karyawan tata graha untuk mendapatkan data yang relevan dan valid. Menurut **Nazir (2014: 179)** “Kuesioner adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis”.

d. Studi Pustaka

Ini dilakukan agar dapat diketahui suatu masalah untuk diteliti dan apakah keterkaitannya dengan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Menurut **Mardalis (1999)** mengatakan bahwa “studi pustaka merupakan kumpulan informasi dan data yang didapat dengan bantuan

berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti buku, catatan, majalah dsb.”

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di Blackbird Hotel Bandung yang berlokasi di Jl. Terusan Sersan Bajuri No.9, Cihideung, Kec. Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40559

2. Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis kurang lebih 6 bulan dimulai sejak Februari 2020 hingga Juli 2020.