**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Perkembangan pariwisata di Indonesia sudah semakin maju seiring perkembangan teknologi, untuk itu kita harus membenahi diri guna menghadapi tantangan kepariwisataan dengan negara lain. Kemajuan kepariwisataan jika tidak di tunjang dengan sarana akomodasi yang baik tidak akan berjalan dengan lancar, sehingga tidak mengherankan apabila sekarang banyak berdiri hotel bertaraf berbintang.

Hotel merupakan sarana yang penting dalam dunia pariwisata, karena hotel adalah bahan usaha yang bergerak di bidang jasa yang dikelola secara komersil dimana tamu memperoleh pelayanan penginapan, makanan, minuman, beserta fasilitas penunjang lainnya (Ferry 2004).

Oleh karena itu akomodasi tidak dapat dipisahkan dengan industry pariwisata, dimana perkembangan dunia industri pariwisata sangat berpengaruh oleh tersedianya jasa akomodasi, maka kepariwisataan tidak akan berjalan lancar, jadi akomodasi merupakan komponen industri pariwisata.

Industri perhotelan adalah salah satu bentuk perdangangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Kebutuhan akan hotel bagi setiap orang berbeda-beda sesuai dengan tujuannya ke daerah tersebut, jika orang tersebut pebisnis maka orang tersebut berkeinginan mendapatkan lokasi hotel yang memiliki kemudahan akses menuju relasi bisnisnya. Lain halnya dengan melakukan perjalanan rekreasi dan *honeymoon*  yang mengiginkan tempat-tempat yang sejuk, tidak ramai dan suasana tenang demi terciptanya kepuasan yang diinginkan.

Menurut Band (1991) dalam Setiyawati (2009 : 12) “Kepuasan tamu adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Dalam usaha perhotelan banyak hal yang dapat ditawarkan kepada tamu, semua yang ditawarkan itu merupakan produk hotel yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Produk hotel tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk seperti kamar hotel (*rooms*), layanan makanan dan minuman (*food and beverage*) restoran, *laundry* dan fasilitas lainnya. Selain produk hotel yang menjadi faktor penentu kepuasan tamu, dibutuhkan juga kualitas pelayanan yang berperan penting dalam memuaskan tamu, karena tamu tidak hanya membutuhkan fasilitas hotel saja melainkan tamu juga membutuhkan kualitas pelayanan dari karyawan hotel untuk memenuhi keinginannya sehingga kepuasan tamu dapat tercapai.

Hotel memiliki karyawan yang terbagi dalam beberapa departemen salah satunya *Department Housekeeping* yang merupakan bagian dari organisasi hotel dengan tugasnya menyediakan sarana untuk menginap. bagi sebagian besar hotel merupakan sumber pendapatan hotel yang paling besar karena tamu yang menginap tentu mengeluarkan uang lebih banyak untuk sewa bila dibandingkan dengan uang yang harus dibayarkannya untuk makan dan minum serta pengeluaran yang lain. Sebagai sumber pendapatan, *Housekeeping Department* harus ditangani oleh tenaga-tenaga trampil dan profesional. Fungsi *Housekeeping Department* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *Housekeeping Department* oleh karena itu, *Housekeeping Department* harus memperhatikan dengan baik terutama para *room attendant* nya agar para tamu merasa nyaman dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Mengingat bahwa *income* terbesar dari usaha perhotelan adalah dari penjualan kamar, maka sangat diperlukan adanya suatu penanganan dan perhatian khusus dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel.

keberhasilan dalam menghasilkan kamar yang baik terletak pada kualitas pelayanan yang dikerjakan oleh seorang *room attendant* saat pembersihan kamar yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh masing-masing hotel agar para tamu merasa puas dengan pelayanan yang dikerjakan. Kualitas pelayanan *(quality service)* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan inginkan.

Menurut Wishnu (2006 : 25) *“Room Boy*  adalah petugas *floor section*  yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Fungsi dan peranan utama *room boy*  adalah bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar hotel serta memberikan pelayanan yang baik dan santun kepada tamu mengenai segala sesuatu yang dibutuhkan oleh tamu agar tercipta kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh *room attendant*.

Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik, oleh karena itu dalam suatu perusahaan harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Strategi khusus yang dimaksudkan mengenai tentang hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan, untuk itu perlu dikaji tentang kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Hal inilah yang mendorong penulis mengangkat judul tentang **“ Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendent Terhadap Kepuasan Tamu Di Manado Quality Hotel “**

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan menjadi penelitian yaitu sebagai berikut :

Apakah pengaruh kualitas pelayanan *Room Attendant* terhadap kepuasan tamu di Manado Quality Hotel ?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

a. Menguji dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu.

b. Menguji dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu.

**1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dan praktis :

a. Bagi Penulis

Sebagai syarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma IV, Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan dalam menghadapi dunia kerja yang terkait dengan Manajemen Perhotelan. Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian lanjutan.

b. Bagi Politeknik Negeri Manado

Skripsi ini penulis harapkan dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

c. Bagi Industri

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Manajemen Perhotelan pada *Housekeeping Department* di Manado Quality Hotel.