

# **SKRIPSI**

## **PERANAN *ROOM SUPERVISOR* DALAM MENINGKATKAN KINERJA *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO**

Oleh :  
**STEVANUS MARTINUS KOROMPIS**  
NIM. 18064034



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN PARIWISATA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN (DIV)**

**2022**

## DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	i
Lembar Prasyarat Gelar .....	ii
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing .....	iii
Lembar Pengesahan Tim Penguji .....	iv
Surat Pernyataan Rasional .....	v
Biografi .....	vi
Lembar Motto dan Persembahan .....	vii
Abstrak .....	viii
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi .....	xii
Daftar Gambar.....	xiiiv
Daftar Tabel .....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Pengertian Peranan .....	5
2.2. Pengertian <i>Room Supervisor</i> .....	6
2.3. Pengertian Meningkatkan .....	10
2.4. Pengertian Kinerja .....	11
2.5. Pengertian Room Attendant .....	14
2.6. Penelitian terdahulu .....	20
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian .....	22
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22

3.3.	Sumber Data .....	23
3.4.	Populasi .....	23
3.5.	Metode Pengumpulan Data .....	24
3.6.	Metode Analisa .....	24
<b>BAB IV</b>	<b>: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1.	Hasil Penelitian .....	25
4.2.	Analisis Data .....	31
4.3.	Pembahasan .....	45
<b>BAB V</b>	<b>: PENUTUP</b>	
5.1.	Kesimpulan .....	58
5.2.	Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	60
<b>LAMPIRAN</b>	.....	62

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia telah menjadi sektor strategis dalam perekonomian Nasional yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan negara sebagai sektor strategis nasional, pariwisata mempunyai efek pengganda yang ditimbulkan dari aktifitas pariwisata baik yang sifatnya langsung berupa berkembangnya kegiatan ekonomi pendukung pariwisata seperti penginapan, rumah makan, jasa penukaran dan lain-lain, bidang industri yang sangat erat hubungannya dengan pariwisata adalah industri perhotelan dan akomodasi lainnya. Industri perhotelan merupakan bagian dari pariwisata yang tidak dapat dipisahkan. Tanpa kegiatan kepariwisataan, usaha perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa sarana akomodasi merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Akomodasi merupakan sarana pokok kepariwisataan. Ini mengandung arti bahwa hidup dan kelangsungan usaha perhotelan tergantung pada banyak sedikitnya wisatawan yang datang.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan dengan menyediakan jasa penginapan, makanan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Selama penulis melakukan *on the job training* di Hotel Sintesa Peninsula Manado selama 4 bulan di *housekeeping* khususnya di *Room*, penulis sering menemukan masalah tentang komplain dari tamu mengenai kebersihan kamar yang tidak sesuai

dengan standar SOP hotel bintang lima, dimana kamar yang sudah siap dijual (*Vacant Ready*) VR masih dalam keadaan kotor (*VC*). yang menimbulkan masalah terutama dengan kepuasan tamu, oleh karena itu harus dikontrol oleh *floor supervisor*. Adapun permasalahan yang penulis dapat yaitu pada saat membersihkan toilet, pembersihannya seringkali tidak menggunakan *chemical*, kemudian dan yang penulis jumpai yaitu masalah di area kamar tempat tidur (*bad*) seringkali tamu tidak merasa puas dikarenakan linen yang digunakan ditempat tidur (*bad*) terdapat spot atau noda kecil sehingga memicu munculnya komplain dari tamu, adapun permasalahan lain yaitu dibagian (*long table*), (*oval table*), dan area bawah *bad* seringkali masih terdapat debu atau kotoran yang masih tertinggal, hal ini dikarenakan *room attendant* terburuh-buruh dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, mengakibatkan kerja yang tidak sesuai dengan standar SOP dalam pembersihan kamar hotel, dan ada kendala dalam membersihkan kamar hotel yaitu, lambatnya ketersediaan *guest supplies*, *linen*, *chemical*, dan *amenities*.

Kepuasan tamu dilihat dari kinerja *room attendant* yang membersihkan kamar yang kemudian dilihat kembali oleh *peranan room supervisor* karena tugas dan tanggung jawab *room supervisor* yaitu mengontrol kembali kinerja *room attendant* yang melakukan pembersihan kamar agar mendapatkan kamar yang bersih, rapih, dan wangi sesuai dengan standar SOP.

Dengan ramainya hotel ini tidak berarti tidak adanya keluhan dan merupakan hal yang tidak bisa dihindari. Keluhan pula sebagai cerminan untuk suatu hotel dimana dengan adanya keluhan menjadikan suatu masukan dan saran untuk hotel serta bahan pertimbangan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang lebih baik. Banyaknya keluhan tamu dari berbagai segi, baik dari segi mekanik, fasilitas,

*staff, service* dan lainnya, oleh karena itu perlu adanya kontrol dari *room supervisor* terhadap kinerja *room attendant*.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Peranan Room Supervisor Dalam Meningkatkan Kinerja Room Attendant Di Hotel Sintesa Peninsula Manado”***

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang dituliskan, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yaitu

Bagaimana peranan *room supervisor* dalam meningkatkan kinerja *room attendant* ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Peranan *Room Supervisor* Di Hotel Sintesa Peninsula Manado
2. Menganalisa Peranan *Room Supervisor* Dalam Meningkatkan Kinerja *Room Attendant* Di Hotel Sistesa Peninsula Manado.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Penulis**

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma IV, Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan kinerja karyawan.

Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

### **b. Bagi Politeknik Negeri Manado**

Skripsi ini penulis harapkan agar 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 pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

### **c. Bagi Industri**

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Perhotelan pada Sintesa Peninsula Hotel Manado.