

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era yang semakin modern ini banyak sekali orang yang sibuk dengan kegiatan pekerjaan di kantor dan merasa jenuh, sehingga tidak sedikit orang-orang yang terdorong untuk melakukan *travelling* atau perjalanan ke luar kota untuk *refreshing* atau sekedar menghilangkan kepenatan rutinitas pekerjaan yang tanpa disadari merupakan bagian dari pariwisata. Pariwisata tentu tidak lepas dari industri jasa karena orang yang berwisata memerlukan kemudahan seperti sarana pengangkutan, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, serta tempat menginap bila perjalanan memakan waktu lebih dari 24 jam (Agus Sulastyono, 2006:4).

Pariwisata di Indonesia sendiri telah berkembang menjadi besar, maka dari itu banyak hotel atau resort yang memberikan fasilitas akomodasi bagi para pengunjung yang akan menginap, bahkan tidak sedikit para tamu hotel atau resort yang menginginkan kenyamanan seperti tidur di rumah sendiri, bahkan wajarlah bila seorang tamu menuntut lebih nyaman dari pada di rumahnya, karena merasa telah membayar untuk memenuhi keinginannya. Untuk itu hotel harus menyajikan kamar dengan baik, bersih dan aman agar tamu betah tinggal, bahkan memperpanjang malam penginapannya di hotel. Karena tuntutan dari tamu hotel inilah maka pelayanan housekeeping menjadi sangat penting untuk membuat tamu hotel nyaman. Manajemen sebuah house keeping menjadi sangat penting dalam memberikan kenyamanan terhadap para tamu yang menginap sehingga mereka bisa

nyaman saat menginap di sebuah hotel atau resort. Seperti halnya Singhasari Resort Malang yang terletak di Batu Malang

Untuk menciptakan pelayanan yang bisa mendatangkan kenyamanan para tamu yang menginap maka diperlukan perpaduan antara kualitas pegawai dan keterampilan atau keahlian yang merupakan unsur-unsur teknik dan prosedur yang berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya. Maka dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta keahlian dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan.

Salah satu departemen yang penting dalam memberikan pelayanan kenyamanan bagi tamu adalah departemen house keeping. Secara garis besar housekeeping memiliki arti salah satu departemen yang ada di suatu hotel yang mengutamakan kelengkapan, kebersihan kamar, keselamatan, kelestarian lingkungan di areal hotel, baik operasional maupun administrasinya.

House keeping menjadi sangat penting karena kenyamanan suatu resort merupakan hal utama bagi para tamu resort. Para tamu merasa lebih nyaman jika hotel atau resort tempat mereka menginap terasa seperti di rumah sendiri. Para pegawai hotel pun harus sigap dalam memberikan pelayanan terhadap tamu yang menginap sehingga bisa menimbulkan sikap loyal terhadap tamu dan para tamu yang menginap menjadikan hotel atau resor ini sebagai pilihan awal mereka.

Kenyamanan suatu hotel atau resort bisa dilihat dari bagaimana pelayanan departemen house keeping di tempat tersebut. Karena hal itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian Manajemen Housekeeping Terhadap Kenyamanan Tamu di Singhasari Resort Malang

## **1.2 Perumusan Masalah**

Resort merupakan salah satu sektor pariwisata yang sangat berkembang di Indonesia. Dengan begitu banyaknya resort yang berdiri saat ini membuat sebuah resort harus mampu bersaing dengan resort lainnya. Oleh karena itu resort perlu meningkatkan kinerja pegawai sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap para tamu

Oleh karena itu penelitian ini mengangkat masalah Manajemen Housekeeping Terhadap Kenyamanan Tamu di Singhasari Resort Malang, sehingga mampu meningkatkan pelayanan terhadap para tamu.

## **1.3 Batasan Masalah**

Karena kegiatan dalam sebuah departemen Housekeeping dalam suatu resort sangat luas dan keterbatasan waktu selama melakukan maka penelitian akan dilakukan pada bagian Manajemen housekeeping dan pelayanan housekeeping terhadap para tamu yang menginap di Singhasari Resort Malang

## **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Sehubungan dengan penelitian ini maka penulis mempunyai beberapa pertanyaan untuk mendapatkan data penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen departemen housekeeping di Singhasari Resort?
2. Bagaimana hubungan Housekeeping dengan departemen lain dalam The Singhasari Resort?
3. Apa peran housekeeping sudah mampu meningkatkan kenyamanan tamu yang menginap?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui manajemen departemen housekeeping di Singhasari Resort
2. Untuk mengetahui hubungan Housekeeping dengan departemen lain dalam The Singhasari Resort
3. Untuk mengetahui peran housekeeping dalam meningkatkan kenyamanan tamu yang menginap

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi penulis sehingga mendapatkan wawasan dan pengalaman yang baru, dan juga bisa mengetahui bentuk pelayanan housekeeping dalam memberikan kenyamanan bagi tamu yang menginap.

Hasil penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan masukan bagi kualitas pelayanan housekeeping di Singhasari Resort kedepannya dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan ke arah yang lebih baik.

## **1.7 Metode Penelitian**

Untuk kepentingan penelitian laporan tugas akhir maka penulis akan memperoleh data dengan cara :

### **1. Studi Lapangan**

Dengan melakukan pengamatan langsung di tempat penulis melakukan praktek kerja

### **2. Wawancara**

Tehnik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan pihak manager bagian housekeeping di Singhasari Resort Malang dan dengan pegawai yang bekerja di departemen house keeping dengan tujuan memperoleh data yang sesuai dengan fakta (faktual).

### 3. Kuesioner

Tehnik pengumpulan data ini dilakukan terhadap tamu yang menginap dengan memberikan lembar kertas yang berisi pertanyaan tentang pelayanan house keeping.

## 1.8 Sistematika Penelitian

Penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari lima bab, yaitu :

### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bagian ini penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, pertanyaan pebelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai :

1. Pengertian House Keeping
2. Peran dan fungsi House Keeping
3. Kualifikasi yang dibutuhkan oleh seorang House Keeping
4. Pengertian kualitas jasa pelayanan hotel

### BAB III : DATA PENELITIAN

Dalam bagian ini penulis menguraikan mengenai :

1. Gambaran Umum Perusahaan Singhasari Resort Malang.

2. Departemen House Keeping Singhasari Resort
3. Hubungan House Keeping dengan departemen lain
4. Strategi Kerja House Keeping
5. Cara Kerja House Keeping

#### BAB IV : ANALISIS DATA

Dalam bagian ini penulis menguraikan mengenai :

1. Tugas dan tanggung jawab departemen House Keeping
2. Analisa hubungan House Keeping dengan divisi lain.
3. Peran Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Yang Menginap

#### BAB V : PENUTUP

Dalam bagian ini penulis menguraikan mengenai :

1. Kesimpulan
2. Saran