

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan suatu usaha jasa yang memberikan pelayanan kepada wisatawan untuk keperluan berlibur, bekerja, dan bisnis, yang memiliki banyak unsur seperti pelayanan, kenyamanan, dan fasilitas akomodasi. Terkait dengan jasa perhotelan yang memanfaatkan waktu luang liburan. Oleh karena itu, bisnis ini mendukung industri pariwisata dan dapat digunakan untuk menyelenggarakan konferensi besar, menerima mitra bisnis. Hotel mempunyai hubungan dengan pelanggan, maka hotel mempunyai hubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga menjadi faktor keberhasilan industri akomodasi. (Rusli, 2022)

Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan memiliki ruang lingkup yang karyawannya harus mempunyai kerja sama tim, serta berkomunikasi dan berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan kebersihan kamar. salah satu departemen yakni adanya tata graha (*housekeeping department*). *Housekeeping* merupakan bagian yang menata peralatan atau mengatur, serta menjaga kebersihan dan juga memperbaiki kerusakan bahkan memberikan dekorasi yang dimana memiliki tujuan supaya terlihat nyaman, bersih, rapi, sehingga membuat tamunya semakin senang dengan keberadaan hotel. Dan juga merasakan sensasi nyaman dari hotel. (Fradiana et al., 2023)

Berhubungan dengan adanya *housekeeping* tersebut *department* ini juga menentukan dalam memberikan pelayanan kebersihan kamar serta kepuasan kepada tamu. Hal ini juga dapat dilihat apabila tamu kurang puas dengan keinginannya, seperti kurangnya dalam kebersihan, kerapian, dan kelengkapan dari kamar tersebut maka akan terjadi keluhan dari tamu atau konsumen. Maka untuk itu *housekeeping department* harus bisa meningkatkan kinerja dan pelayanannya sehingga dengan adanya kinerja dan pelayanan yang sesuai tamu inginkan. Hal ini dapat menciptakan rasa nyaman dan kepuasan yang membuat tamu hotel merasa tidak sia-sia untuk berlibur ataupun mengerjakan tugas kantornya di hotel. *Housekeeping* juga memiliki Standar kebersihan dan juga memiliki *room attendant*.

Namun saat ini masih banyak pengunjung hotel yang merasa pelayanan hotel masih kurang memuaskan dari permasalahan inilah saya mengangkat permasalahan ini menjadi latar belakang penelitian. (Nurvia Nathasya, 2023) Berdasarkan pengalaman pada saat saya training di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan, pada tahun 2021, saya mendapatkan beberapa permasalahan tentang kualitas pelayanan *housekeeping* yaitu kurang sigapnya *housekeeping department* dalam menanggapi komplain-komplain dari tamu dan banyak juga komplain terhadap kebersihan kamar yang dimana masih banyak debu, selain itu masih banyak juga komplain terkait kualitas pelayanan kurang ramah seperti kurangnya sapaan kepada tamu sehingga membuat tamu kurang nyaman. Berdasarkan pengamatan saya itulah dirasa perlu untuk melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan *housekeeping department* di Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang harus dimiliki oleh seorang wirausaha, Baik untuk mereka yang baru memulai usaha maupun yang telah lama berkecimpung dalam dunia bisnis, kualitas pelayanan adalah ukuran dari sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Dengan kata lain, sebuah layanan dianggap berkualitas jika dapat memenuhi sebagian besar harapan konsumen. (Ahmad Zikri, 2022) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai Evaluasi konsumen terhadap tingkat pelayanan terdiri dari perbandingan antara tingkat pelayanan yang diterima dan tingkat pelayanan yang diharapkan. Ketika pelayanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan, konsumen akan menganggap kualitas pelayanan sebagai baik dan memuaskan. Kepuasan yang timbul dari pengalaman ini dapat mendorong konsumen untuk kembali melakukan pembelian di masa depan, bahkan menjadi pelanggan setia. Jadi dapat disimpulkan Kualitas pelayanan dianggap sebagai suatu keadaan yang selalu berubah dan berkaitan dengan aspek-aspek seperti produk jasa, interaksi manusia, proses, dan lingkungan, yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen. Dan juga memiliki Karakteristik umum dan karakteristik suatu barang atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan eksplisit atau implisit. Kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan dapat memenuhi harapan konsumen.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Standar layanan *housekeeping department* yang belum maksimal di hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan yang berdampak penurunan minat wisatawan
2. Evaluasi standar layanan *housekeeping* yang kurang dalam penerapan SOP di hotel
3. Terlambat dalam pembersihan kamar sehingga membuat kualitas pelayanan menurun akibat dari komplin

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti membatasi masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus menganalisis standar pelayanan *housekeeping* di hotel Four Points by Sheraton
2. Penelitian ini dilakukan pada bagian *housekeeping* di Hotel Four Points by Sheraton Bali

## 1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana standar layanan di *Housekeeping Department* di Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan?
2. Bagaimana evaluasi manajemen terhadap layanan *Housekeeping Department* di Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini supaya mengetahui beberapa hal yang ingin diteliti :

1. Mengidentifikasi standar layanan *housekeeping department* di hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan
2. Untuk mengetahui evaluasi standar layanan *housekeeping department* di Hotel Four Points by Sheraton Bali

## 1.6 Manfaat penelitian

Adapun beberapa manfaat dari penelitian standar layanan *housekeeping department* di hotel adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan tentang penerapan SOP khususnya pada layanan *housekeeping* hotel.

### 2. Manfaat Praktisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu acuan untuk melakukan pelayanan lebih baik lagi supaya kenyamanan tamu terjaga dan tidak terjadi komplin seperti sebelumnya.

