

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Hotel atau *Inn* dapat didefinisikan sebagai usaha yang mendasarkan bisnis utamanya menyediakan fasilitas untuk umum, dan melengkapinya dengan satu atau lebih pelayanan, pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar tamu, pelayanan pakaian seragam, cucian atau linen-linen, dan penggunaan peralatan dan perawatannya. Sedangkan pengertian pelayanan yaitu "segala sikap, perilaku, dan perbuatan yang sengaja untuk memberikan kebutuhan-kebutuhan tamu selama tinggal dan menginap di hotel"(Dimiyati, 1999).

Sebagai salah satu penunjang kemajuan dunia pariwisata yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan, maka hotel harus dikelola secara profesional. Hotel dengan pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan lebih bagi tamu-tamunya. Salah satu ukuran kualitas pelayanan suatu hotel adalah tingkat kebersihan kamar. Menurut Bagyono (2005), kebersihan (*cleanliness*) merupakan salah satu aspek yang sangat berpengaruh terhadap kenyamanan wisatawan selama berkunjung dan menikmati liburannya di suatu tempat. Obyek yang menjadi penilaian tamu meliputi kamar hotel, *lobby*, restoran, dan obyek wisata. Untuk menciptakan kondisi lingkungan yang bersih diperlukan pengetahuan tentang obyek-obyek yang perlu dibersihkan.

Hotel Puri Artha Yogyakarta sebagai salah satu hotel berbintang tiga sudah seharusnya memperhatikan tingkat standar kamar. Bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan

kamar adalah *housekeeping department* bagian *room section* yaitu *room boy*. Berdasarkan hasil observasi, 60% *room boy* di Hotel Puri Artha Yogyakarta tidak memperhatikan kebersihan kamar, misalnya: kamar yang tidak ditempati tamu tidak pernah dibersihkan kembali dan pada saat mempersiapkan kamar yang sudah *vacant dirty* tidak di *dusting* kembali.

Dalam upaya memperbaiki kualitas kerja para *room boy* diperlukan suatu metode. Metode yang biasanya dipakai untuk memperbaiki kualitas adalah *Seven-Step Quality Improvement Method*, *Quality Function Deployment (QFD)*, analisis faktor, dan *Seven New QC Tools*. Metode yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah *Seven-Step Quality Improvement Method*. Menurut Mitra (1998), *Seven-Step Quality Improvement Method* adalah suatu pendekatan yang terstruktur untuk menyelesaikan masalah dan perbaikan proses. Metode ini dipakai karena mempunyai urutan kerja yang logis dalam menganalisis masalah dan metode ini juga dapat mengetahui penyebab masalah yang sekaligus dapat menyelesaikan masalah.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas kerja pada *room boy* dengan *Seven-Step Quality Improvement Method* Di Hotel Puri Artha Yogyakarta.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi penyebab-penyebab permasalahan kualitas kerja yang terjadi di Hotel Puri Artha Yogyakarta bagian *housekeeping department* terutama *room section*.
2. Melakukan perbaikan untuk mengurangi permasalahan kualitas kerja di Hotel Puri Artha Yogyakarta bagian *housekeeping department* terutama *room section* dengan menggunakan *Seven-Step Quality Improvement Method* untuk mendapatkan solusi perbaikan.

### **1.4. Batasan Penelitian**

Batasan penelitian dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada *room section* karena keterbatasan waktu dan agar penelitian lebih terfokus.
2. Periode pengamatan dilakukan pada pertengahan bulan Maret sampai pertengahan bulan Mei sesuai dengan izin yang diberikan pihak hotel.
3. Tidak ada pengurangan maupun penambahan *room boy*.
4. Data kamar yang diperoleh adalah data yang diambil dalam keadaan *vacant clean* (kosong) atau belum ditempati tamu di Hotel Puri Artha Yogyakarta.
5. Saran perbaikan yang dilakukan hanyalah saran yang disetujui dan dapat dilaksanakan oleh hotel.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian yang dipakai dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### **I. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini dalam bentuk studi kasus di sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang perhotelan. Dalam melakukan penelitian menggunakan metodologi penelitian yang dapat memberikan sumber data-data yang penting akan diperoleh tingkat validitasnya melalui data-data yang diperlukan. Sumber data tersebut berasal dari data primer dan data sekunder.

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau tempat dimana penelitian dilakukan. Pada data primer ini diperlukan data-data mengenai kebersihan setiap kamar yang ada di Hotel Puri Artha Yogyakarta.

#### **b. Data sekunder**

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh dan dicatat oleh pihak lain, data sekunder umumnya bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data sekunder) yang tidak dipublikasikan. Pada data sekunder ini diperoleh mengenai sejarah dan perkembangan perusahaan.

### **II. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah selama dua bulan yaitu 19 Maret 2007 sampai 19 Mei 2007.

### **III. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian dilakukan di Hotel Puri Artha Yogyakarta.

#### IV. Variabel Penelitian

1. Tugas dan tanggung jawab *room boy/maid*.
2. Kemampuan kerja *room boy/maid*.
3. Data kebersihan tiap kamar hotel.

#### V. Metode pengumpulan data

##### a. Observasi

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dan menyaksikan langsung pada objek penelitian di *room section* untuk mendapatkan data yang subyektif.

##### b. Interview

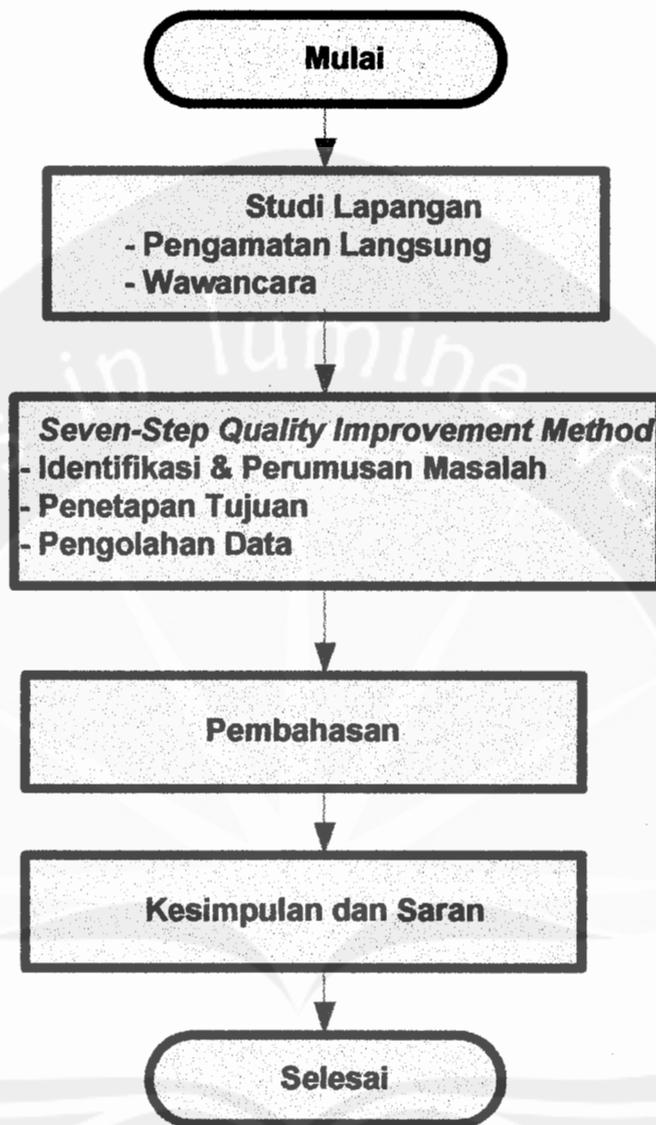
Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan wawancara langsung terhadap obyek penelitian yang ada di *room section*. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan kepala bagian *housekeeping*. Wawancara yang digunakan adalah wawancara bebas terpimpin maksudnya adalah disamping pedoman juga bebas mengembangkan pertanyaan yang ada kaitannya dengan objek penelitian.

##### c. Studi Pustaka

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data dari literatur-literatur guna untuk pemecahan masalah yang ada kaitannya dengan obyek penelitian.

#### VI. Metode analisis Data

Dalam penelitian ini akan digunakan metode kuantitatif dan kualitatif yaitu seluruh data yang didapatkan akan diinterpretasikan dalam bentuk uraian dengan membangkitkan teori ilmu pengetahuan dengan data yang diperoleh untuk memberi kesempurnaan ilmu yang berhubungan dengan obyek penelitian.



Gambar 1.1. Diagram alur penelitian

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari enam bab, yaitu sebagai berikut:

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian penelitian terdahulu dan metode yang digunakan serta perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini.

### **BAB 3: LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi uraian teori-teori yang berasal dari literatur yang mendasari penelitian.

### **BAB 4: PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA**

Bab ini berisi uraian profil data yang digunakan dalam penelitian yaitu profil data perusahaan dan profil data responden.

### **BAB 5: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi uraian analisis data yang diperoleh dalam penelitian pembahasannya.

### **BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi uraian kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan.