

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia berdampak langsung pada meningkatnya kebutuhan terhadap fasilitas akomodasi, termasuk hotel. Kota-kota kecil dan menengah seperti Tegal, Jawa Tengah, juga ikut merasakan pertumbuhan ini, ditandai dengan semakin banyaknya hotel-hotel berstandar nasional yang berdiri di kawasan tersebut. Tegal, yang dahulu lebih dikenal sebagai kota transit atau kota industri kecil, kini mulai dilirik sebagai destinasi wisata kuliner dan budaya. Hal ini memberikan peluang besar bagi pelaku industri perhotelan di wilayah ini untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing.

Dalam industri perhotelan, kualitas layanan merupakan komponen penting dalam menentukan keberhasilan usaha. Salah satu indikator kualitas pelayanan tersebut adalah kebersihan dan kenyamanan kamar, yang secara langsung berada di bawah tanggung jawab departemen *housekeeping*. *Room boy*, sebagai bagian dari *housekeeping*, memiliki peran strategis dalam menciptakan kesan pertama bagi tamu. memastikan kamar dalam kondisi bersih, rapi, serta memenuhi standar kenyamanan yang ditetapkan oleh manajemen hotel merupakan tugas dari *room boy*.

Menurut (Ponto et al., 2024) menunjukkan bahwa kenyamanan kamar tamu dipengaruhi oleh tiga hal utama: kerapihan, estetika, dan kelengkapan fasilitas. Bila salah satu aspek ini terabaikan, maka kepuasan tamu pun bisa

menurun. Di sisi lain, (Thoriq et al., 2024) menegaskan bahwa performa *room boy* sangat bergantung pada sistem pelatihan, kesejahteraan, dan mekanisme evaluasi yang diterapkan oleh manajemen hotel.

Dalam konteks operasional sehari-hari, *room boy* bekerja di bawah pengawasan supervisor *housekeeping*. Supervisor memiliki tanggung jawab penting untuk memastikan bahwa standar operasional prosedur (SOP) dijalankan dengan konsisten. Supervisor memiliki tanggung jawab penting bukan hanya menjadi pengawas, tetapi juga berfungsi sebagai pembimbing dan motivator bagi para staf. Peran ini mencakup pemberian arahan kerja, pelatihan langsung di lapangan, penilaian kinerja, hingga pengelolaan konflik kerja.

Sedangkan menurut (Desak et al., 2023) menyatakan bahwa supervisor yang efektif dapat meningkatkan disiplin kerja dan kualitas hasil kerja *room boy*, khususnya dalam menghadapi kendala operasional seperti kekurangan *linen*, peralatan rusak, atau *overload* kamar. Supervisor juga memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan kebutuhan staf ke manajemen, sehingga keseimbangan beban kerja dapat dijaga.

Tantangan dalam menjaga kinerja *room boy* bukan hanya berasal dari internal tim, tetapi juga berkaitan dengan ekspektasi tamu yang semakin tinggi. Berdasarkan temuan dari (Ananto & Muhammad, 2022), keterampilan *interpersonal*, kecepatan respons, dan detail kebersihan adalah faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kamar. Selain itu, (Ananto & Muhammad, 2022) mengungkapkan bahwa

keterampilan interpersonal *room boy*, seperti keramahan dan sikap tanggap terhadap permintaan tamu, juga menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pembinaan dan bimbingan dari supervisor memiliki pengaruh besar terhadap interaksi langsung *room boy* dengan tamu hotel.

Penelitian-penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh (Bora et al., 2024), lebih menitikberatkan pada dampak pelatihan terhadap peningkatan kinerja *room attendant*, namun kurang mengulas secara komprehensif peran strategis supervisor dalam proses tersebut. Padahal, keberlanjutan hasil pelatihan sangat dipengaruhi oleh pengawasan dan bimbingan langsung dari atasan yang berperan sebagai pembina dan pengontrol mutu kerja.

Sementara itu, laporan internal dari Khas Tegal Hotel menunjukkan adanya fluktuasi dalam skor kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar pada kuartal kedua tahun 2024, dengan beberapa keluhan yang berkaitan dengan ketersediaan perlengkapan mandi, kebersihan lantai, dan aroma kamar. Hal ini mengindikasikan adanya celah dalam sistem pengawasan atau kendala dalam pelaksanaan SOP di lapangan. Dalam beberapa kasus, supervisi yang tidak konsisten dan komunikasi yang kurang efektif antar *shift* juga menjadi penyebab menurunnya kualitas pelayanan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibutuhkan evaluasi mendalam mengenai bagaimana peran supervisor memengaruhi performa tim *housekeeping*, khususnya *room boy*. Penelitian ini menjadi penting mengingat

belum banyak studi yang secara khusus menyoroti hubungan antara gaya supervisi dan kinerja *room boy* di hotel kelas menengah seperti Khas Tegal Hotel. Penelitian-penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh (Tamara et al., 2023), lebih banyak berfokus pada pengaruh pelatihan terhadap kinerja, tanpa membahas aspek kepemimpinan dan supervisi secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji terkait keberlanjutan dari pengawasan supervisor pada kinerja *room boy*.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya untuk mengeksplorasi “peran supervisor dalam meningkatkan kinerja *room boy* di Khas Tegal Hotel.” Hasil dari studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan sistem manajemen sumber daya manusia di sektor perhotelan, khususnya dalam optimalisasi fungsi pengawasan di Departemen *Housekeeping*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut “bagaimana peran supervisor dalam meningkatkan kinerja *room boy* di Khas Tegal Hotel?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada hal-hal berikut:

- a. Objek penelitian ini dibatasi hanya pada Khas Tegal Hotel.

- b. Informan dalam penelitian ini adalah Departemen *Housekeeping* yaitu supervisor dan staf *room boy*.
- c. Penelitian ini hanya membahas peran supervisor terhadap kinerja *room boy* di Khas Tegal Hotel.
- d. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui peran supervisor dalam meningkatkan kinerja *room boy* di Khas Tegal Hotel.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan praktik supervisi dan pengelolaan operasional dalam industri perhotelan.

##### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Memberikan masukan dan rekomendasi bagi manajemen Khas Tegal Hotel dalam rangka penyempurnaan sistem supervisi terhadap staf *housekeeping*, khususnya *room boy*.
- b. Membantu *supervisor* dalam mengidentifikasi strategi supervisi yang lebih efektif dan efisien untuk diterapkan di lingkungan kerja.
- c. Menjadi referensi yang berguna bagi akademisi, praktisi, maupun peneliti lain yang ingin melakukan studi serupa di bidang manajemen perhotelan.