

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Jumlah wisatawan mancanegara (wisman) yang datang ke Jawa Timur melalui pintu masuk Juanda pada bulan Juli tahun 2016 naik sebesar 38,42% dibandingkan tahun lalu sehingga Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel yang berada di Jawa Timur naik mencapai 58,73% (Jatim.bps.go.id). Madura merupakan salah satu Pulau yang ada di Provinsi Jawa Timur. Adanya jembatan Suramadu yang menghubungkan antara Surabaya dan Pulau Madura ini dapat mempermudah para wisatawan berkunjung ke Pulau Madura, sehingga jasa pelayanan penginapan perhotelan di daerah Madura bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para wisatawan baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Tidak hanya sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu (wisatawan atau pelancong) sebagai tempat tinggal sementara selama jauh dari tempat asalnya, tetapi seiring dengan perkembangannya fungsi hotel sekarang juga bertambah sebagai tujuan konferensi, seminar, lokakarya, musyawarah nasional dan kegiatan lainnya dengan menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, minum, serta jasa lain bagi umum yang dikelola secara komersil, serta memenuhi persyaratan tertentu. Banyaknya hotel di Madura tidak dapat dipungkiri bahwa akan menimbulkan terjadinya suatu persaingan. Hal tersebut tentu tidak dapat dihindari, persaingan yang terjadi menjadi sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh para pihak pengusaha perhotelan sehingga kinerja karyawan perlu diperhatikan dari keseluruhan proses pelayanan yang memiliki peranan yang besar dalam menentukan keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Berikut daftar dan jumlah karyawan beserta karyawan bagian *room attendant* hotel-hotel di Madura tahun 2016.

Tabel 1.1 Daftar dan Jumlah karyawan beserta karyawan bagian *room attendant* Hotel-Hotel di Madura tahun 2016

No.	Kabupaten di Madura	Hotel	Kelas	Jumlah karyawan	Jumlah karyawan <i>room attendant</i>
1.	Bangkalan	Hotel Ningrat	Melati	14	6
		Losmen Purnama	Melati	9	4
		Hotel melati	Melati	12	4
2.	Sampang	Hotel Rahmat	Melati	12	4
		Hotel Bahagia	Melati	14	5
		Hotel Camplong	Melati	9	4
		Hotel PKPN	Melati	7	3
		Hotel Panglima	Melati	9	4
3.	Pamekasan	Hotel Putri	Melati	14	5
		Hotel Ramayana	Melati	12	4
		Hotel Madinah	Melati	12	5
		Hotel Kemuning	Melati	9	5
		Hotel Garuda	Melati	7	3
		Hotel Trunojoyo	Melati	12	4
		Hotel Malindo	Melati	9	3
		Hotel Madura Indah	Melati	9	3
		Hotel New Ramayana	Melati	12	4
4.	Sumenep	Hotel C1	Melati	32	14
		Hotel Sumekar	Melati	7	4
		Hotel family Nur	Melati	12	5
		Hotel Suramadu	Melati	7	3
		Hotel Wijaya 1	Melati	9	4
		Hotel Wijaya 2	Melati	9	4
		Hotel Apple 99	Melati	12	4
		Hotel Musdalifah	Melati	26	12
		Hotel Mitra Land	Melati	12	4
		Hotel Safari jaya	Melati	9	4
Jumlah				294	127

Sumber: Data Primer 2016

Pada Tabel 1.1 banyaknya industri perhotelan di Madura maka kinerja karyawan harus diperhatikan karena karyawan merupakan bagian dari keseluruhan proses pelayanan dan memiliki peranan yang besar dalam menentukan keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Hal tersebut

dapat dilihat pada setiap kegiatan pengelolaan sumber daya manusia pada setiap hotel yang ada.

Dalam kasus ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah *room attendant* hotel. *Room Attendant* merupakan petugas hotel (*room boy* dan *room maid*) yang berada pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu. Tugas *room attendant* dapat dikatakan berat dan rumit karena pada saat tamu masuk kamar, pandangan pertama akan tertuju pada kerapian tempat tidur dan merupakan salah satu bagian hotel yang mendapatkan kesan pertama atas hotel secara keseluruhan hanya dengan melihat kerapian tempat tidur tersebut. Kunci keberhasilan dalam menghasilkan kamar yang baik adalah dengan dijalankannya Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh masing-masing hotel. Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah standar dimana pengertian akan standar adalah suatu aturan khusus, prinsip, atau tindakan yang ditetapkan sebagai acuan untuk karyawan dalam menjalankan tugas secara konsisten.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa tamu yang pernah menginap di hotel yang berada di Madura menyatakan bahwa kurangnya kebersihan kamar hotel, seperti pada bagian sudut-sudut kamar mandi, kran dan *shower*, langit-langit kamar, dan bak sampah yang tampak kotor. Adanya serangga yang berada di atas meja di dalam kamar sehingga menimbulkan pertanyaan apakah kinerja karyawan bagian pelayanan kamar atau *room attendant* telah melakukan pekerjaannya sesuai prosedur kerja mereka, karena hotel di Madura pada dasarnya sudah memiliki standar operasional prosedur tetapi masih terdapat tamu yang tidak puas.

Berikut Standar Operasional Prosedur bagian *room attendant* hotel-hotel di Madura tahun 2016:

Tabel 1.2 Standar Operasional Prosedur bagian *Room Attendant* hotel-hotel di Madura tahun 2016

No.	SOP bagian <i>Room Attendant</i>
1.	Mendorong <i>trolley</i> kedepan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambil mengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan-lahan.
2.	Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal , jika ada laporkan ke <i>office Housekeeping</i> .
3.	Periksa keadaan semua lampu , AC , Televisi , dan <i>Mini bar</i> apabila ada kerusakan hubungi langsung <i>Handyman / Engenering</i> .
4.	Membuka <i>night curtain</i> dan membuka jendela.
5.	Melakuka <i>stripping</i> sampai seluruh ruangan baik yang terdapat pada <i>astrai</i> maupun yang berserakan dilantai lalu buang ke <i>garbage humper</i> yang ada di <i>trolley</i> . Dan <i>srtipping</i> gelas , cangkir dan sendok teh lalu rendam dengan air panas di <i>washbahsin</i> .
6.	<i>Stripping</i> linen kotor yang terdapat dikamar maupun di kamar mandi setelah itu melakukan proses <i>making bad</i> .
7.	Membersihkan kamar mandi dan lengkapi <i>guest supplies</i> untuk tempat tidur.
8.	Memeriksa semua kelengkapan <i>guest supplies</i> baik yang ada di <i>bath room</i> maupun yang ada dikamar.
9.	Tutup jendela, rapihkan <i>night curtain</i> , hidupkan AC dan TV semprotkan <i>by fresh</i> didalam ruangan
10.	Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar – benar bersih dan tidak meninggalkan sampah lagi.
11.	Tutup pintu dan mengisi <i>room boy control sheet</i> .

Sumber: Data primer diolah 2016

Pada Tabel 1.2 adanya Standar Operasional Prosedur dan pelaksanaannya serta perawatan properti dan kamar yang baik, akan membentuk kamar yang sesuai dengan permintaan konsumen atau tamu hotel. Hal ini merupakan nilai lebih yang dimiliki suatu hotel dalam bersaing baik dengan hotel yang lainnya. Untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas tamu yang menginap, hotel di Madura telah menetapkan dan menjalankan standar

operasional prosedur pembersihan kamar untuk menciptakan suasana kamar yang bersih, nyaman dan aman. Selain itu, hotel di Madura telah melakukan beberapa renovasi kamar secara bertahap, seperti contohnya di perbaruinya *Air Conditioner* di dalam kamar.

Adanya penghargaan dalam sebuah perusahaan digunakan untuk memotivasi karyawan agar mencapai tujuan perusahaan sebagaimana karyawan bekerja tentunya mengharapkan imbalan. Penghargaan dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong atau memotivasi karyawan untuk bekerja dengan baik sesuai dengan tanggung jawabnya bahkan melebihi target pekerjaan yang telah ditetapkan perusahaan. Penghargaan merupakan salah satu alat untuk meningkatkan motivasi kerja para pegawai dan mendorong pegawai agar selalu merasa bahagia, senang, dan biasanya akan membuat mereka melakukan suatu perbuatan yang baik secara berulang-ulang.

Selain memotivasi, penghargaan juga bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan prestasi yang telah dicapai, namun permasalahan yang terjadi pada hotel di Madura penghargaan yang diberikan pada bagian *room attendant* kurang diperhatikan seperti dalam hal bonus saat adanya event-event dalam hotel (seminar, lokakarya, musyawarah nasional dan kegiatan lainnya), promosi jabatan dan itu semua mengakibatkan pengembangan karier pada karyawan terhambat. Sehingga karyawan *room attendant* kurang termotivasi untuk mendapatkan penghargaan.

Pekerjaan *room attendant* hotel tidaklah mudah selain harus memiliki keterampilan yang cepat dalam membuat kamar seperti baru lagi juga menjadi sasaran utama penilaian tamu atas keadaan kamar yang mereka tempati sehingga begitu rentan terhadap keluhan tamu hotel. Permasalahan yang terjadi pada hotel-hotel di Madura maka diperlukannya penerapan Standar Operasional

Prosedur (SOP) yang merupakan pedoman atau aturan tertulis sebagai dasar dalam melakukan pekerjaan agar kualitas pelayanan dan kinerja karyawan hotel bagian *room attendant* dapat terarah dan sesuai tanggung jawab serta memiliki acuan yang menjadi titik berat dari sebuah pekerjaan. Bila suatu ketika sebuah pekerjaan melenceng jauh dari standar yang ada maka kinerja karyawan hotel *room attendant* tersebut bisa dinilai dan ditelaah untuk dikoreksi dan ditanggulangi sehingga tidak berujung menjadi pemutusan kerja. Apabila di dalam sebuah perusahaan tidak ada Standar Operasional Prosedur akibatnya pekerjaan cenderung akan menimbulkan beberapa masalah seperti, tidak mencapai target perusahaan dan kesulitan dalam melakukan pekerjaan. Selain itu penghargaan layak diperhatikan karena juga mempengaruhi kinerja.

Berdasarkan uraian di atas untuk itulah penulis tertarik membuat sebuah penelitian dengan judul: **“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel-Hotel di Madura (Studi Kasus pada *Room Attendant*) “.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *room attendant* hotel-hotel di Madura?
2. Apakah penghargaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *room attendant* hotel-hotel di Madura?
3. Apakah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan penghargaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *room attendant* hotel-hotel di Madura?

4. Di antara ke dua variabel tersebut, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan bagian *room attendant* hotel-hotel di Madura?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian yang akan dilaksanakan adalah:

1. Untuk mengetahui apakah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *room attendant* hotel-hotel di Madura.
2. Untuk mengetahui apakah penghargaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *room attendant* hotel-hotel di Madura.
3. Untuk mengetahui apakah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan penghargaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *room attendant* hotel-hotel di Madura.
4. Untuk mengetahui di antara ke dua variabel tersebut yaitu variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dan penghargaan, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan bagian *room attendant* hotel-hotel di Madura.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat yang dapat diambil yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan masukan bagi hotel-hotel di Madura untuk meningkatkan kinerja karyawan bagian *room attendant* agar kinerja yang dihasilkan semakin baik.

2. Bagi Akademisi

Sebagai salah satu referensi untuk pengembangan khasanah keilmuan serta melengkapi ragam penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa yang bisa dikembangkan untuk instansi.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi masyarakat tentang kinerja karyawan bagian *room attendant* hotel-hotel di Madura.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan usaha untuk meningkatkan kemampuan berpikir melalui karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang telah penulis terima selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura.