

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Hotel adalah suatu usaha jasa akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk penyediaan penginapan, makan dan minum, serta layanan lainnya yang dikelola secara komersial dengan pengelolaannya dilaksanakan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja terampil (Kemenaker RI No. 125 tahun 2024). Berdasarkan definisi tersebut dapat dipahami bahwa hotel adalah sebuah bangunan yang menyediakan layanan penginapan bagi para tamu. Layanan yang ditawarkan oleh hotel adalah berupa kamar tidur, layanan kebersihan, dan layanan lainnya seperti restoran, kolam renang, pusat kebugaran, spa, layanan konferensi, dan lain sebagainya yang dikelola secara profesional serta didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan yang baik.

Kenyamanan tamu merupakan fokus utama dalam mewujudkan salah satu tujuan hotel, yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tenaga kerja profesional. (Putra, Sulistyawati, & Sutaguna, 2024). Tamu akan merasa nyaman dan senang ketika menerima pelayanan yang sesuai harapan, pelayanan yang responsif, jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan dan santun pegawai, komunikasi dan pengetahuan yang dimiliki, serta perhatian yang tulus (Irawan, Amalia, & Ermawati, 2024). Sari (2019) menyatakan, selain produk dan jasa, tenaga kerja juga merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai tujuan sebuah hotel. Tenaga kerja yang berkualitas akan sangat membantu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas juga, sehingga tamu mempunyai kesan yang baik terhadap hotel dan berkeinginan untuk datang kembali.

Tenaga kerja memiliki tuntutan keterampilan menyesuaikan dengan perkembangan zaman sebagaimana dalam mencapai tujuan perusahaan. Keterampilan yang dimaksud dipahami sebagai kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keterampilan, dan sikap (Edison, 2017). Selain itu, kompetensi tenaga kerja bermakna meluas dengan keterbaruan kualifikasi kompetensi sebagaimana Partono (2021) menyatakan,

dunia kerja abad 21 memerlukan setidaknya empat kompetensi tenaga kerja yang mampu bersaing dalam dunia kerja.

Kompetensi abad 21 dikenal sebagai 4C (*Critical thinking, Communication, Collaboration, dan Creativity*) (Redhana, 2019). Kompetensi 4C bagi tenaga kerja diharapkan dapat menjalankan tugas dengan lebih efektif serta dapat memberikan kontribusi positif kepada perusahaan. Ismail & Nugroho (2022) mengemukakan bahwa tenaga kerja sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan, hal tersebut dikarenakan berkualitasnya tenaga kerja diyakini mampu menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pegawai suatu perusahaan.

Operasional hotel menyediakan produk dan layanan inti berupa kamar dan makanan, serta layanan tambahan yang melibatkan tenaga kerja dari berbagai departemen. Oleh karena itu, *housekeeping* sebagai salah satu departemen di hotel memiliki tuntutan yang tinggi pada tenaga kerja, yakni *room attendant* yang bekerja sepanjang waktu untuk membersihkan kamar dan menanggapi permintaan tamu (George & Hancer, 2008). *Room attendant* adalah petugas seksi kamar yang memiliki tugas dan tanggung jawab utama, yaitu dalam melaksanakan pembersihan kamar tamu, termasuk merapikan tempat tidur, membersihkan kamar mandi, dan memenuhi perlengkapan kamar tamu, tindakan tersebut dikenal dengan *make up room* (Wibowo & Palupiningtyas, 2023). Tugas utama *room attendant* dalam *make up room* bukan hanya mencakup dalam pembersihan kamar tamu, tetapi juga menjaga agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan sesuai standar. Sebagaimana Irawan, Amalia, & Ermawati (2024) menyatakan, kondisi ideal dalam proses *make up room* adalah dilaksanakan secara efisien dan konsisten sesuai dengan standar untuk memastikan kamar tersedia dengan tepat dan cepat.

Room attendant merupakan ujung tombak dari sebuah hotel, disebut demikian dikarenakan banyak sedikitnya tamu yang menginap sangat bergantung pada kondisi kamar yang pengelolaannya dilakukan oleh *room attendant* (Warmadi & Arifin, 2023). Pekerjaan seorang *room attendant* bisa dikatakan rumit karena keluhan dari tamu sangat berkaitan dengan keadaan kamar, dan kualitas sebuah kamar hotel bergantung pada kualitas *room attendant* (Sitorus & Sembiring, 2022). Hal tersebut dapat diartikan bahwa kualitas layanan sangat bergantung pada kompetensi yang dimiliki oleh para pekerja di bidangnya.

Menteri Ketenagakerjaan RI (2024) telah menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) pada kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel, salah satunya menguraikan kompetensi menyiapkan dan membersihkan kamar untuk tamu yang terbagi atas kompetensi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. SKKNI ditetapkan oleh pemerintah Indonesia sebagai acuan bagi lembaga/institusi dalam menentukan kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga kerja dalam bidang tertentu, termasuk juga dalam sektor perhotelan (Kemenaker RI No. 125 tahun 2024). Dengan demikian, dapat dipahami bahwa SKKNI memainkan peran penting dalam menetapkan standar kualitas kerja yang konsisten di industri perhotelan Indonesia untuk memastikan profesionalisme sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar kepuasan tamu terjamin.

Bertolak belakang dengan tugas *room attendant* dalam *make up room* didasarkan pada standar yang telah dirumuskan, beberapa studi penelitian melaporkan bahwa terdapat beberapa tenaga kerja *room attendant* tidak memiliki pengetahuan yang cukup, salah satunya pada pemahaman terhadap standar kerja berikut cakupan tugas dan tanggung jawabnya (Warmadi & Arifin, 2023). Oleh karena itu, banyak ditemukan pekerjaan yang tidak optimal menimbulkan keluhan dari tamu, seperti buruknya pemeliharaan lingkungan dan kebersihan kamar, kurangnya kenyamanan dan kebersihan kamar, kurangnya tindak lanjut pihak hotel terhadap permasalahan yang ada, hal tersebut merupakan keluhan-keluhan yang sering muncul dari para tamu hotel (Warmadi & Arifin, 2023).

Musparni & Samira (2021) menambahkan, kurangnya kerja sama *room attendant* dalam bekerja dan tidak saling membantu menyebabkan waktu yang dibutuhkan dalam membersihkan kamar menjadi lama, hal tersebut menunjukkan kurangnya kolaborasi antar *room attendant* yang menjadi penyebab timbulnya keluhan tamu. Wang (2010) menjelaskan bahwa kompleksitas tugas memerlukan kerja sama karyawan dengan memanfaatkan sumber daya yang terbatas. Oleh karena itu, kolaborasi merupakan kompetensi yang berperan penting berbasis pada pengetahuan, interdisipliner, dan terspesialisasi. Reindrawati (2024) menegaskan bahwa kolaborasi yang tepat dan efisien antar departemen dalam suatu hotel sangat penting untuk memberikan kepuasan terhadap tamu.

Di abad 21, perkembangan teknologi, standar layanan global, dan kebutuhan tamu yang semakin kompleks memberikan tuntutan yang lebih besar terhadap kompetensi *room attendant* (Jones & Comfort, 2020). Kompetensi yang dibutuhkan tidak hanya terbatas pada keterampilan teknis dalam melaksanakan pekerjaannya, tetapi juga menanggapi permintaan tamu dengan cepat dan efisien yang mencerminkan kualitas layanan hotel secara keseluruhan (Oliveras *et al.*, 2020). Yick, Köseoglu, & King (2020) menegaskan, kepuasan tamu secara keseluruhan pada akhirnya ditentukan oleh kesan tamu terhadap kualitas pelayanan. Penting untuk merespons dengan cepat dan menjaga hubungan yang tepat dengan tamu. Di era internet, digitalisasi, dan persaingan yang ketat, tamu dan harapan akan layanan hotel adalah yang utama (Kozłowski & Korzeniewski, 2024). Atas dasar tersebut, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kompetensi *Room Attendant* dalam *Make Up Room* berdasarkan Tuntutan Kompetensi Abad 21”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi *room attendant* dalam *make up room* berdasarkan tuntutan kompetensi abad 21. Dengan menggunakan metode *content analysis*, penelitian ini menganalisis konten *website* hotel di beberapa negara, termasuk Indonesia untuk mengidentifikasi kompetensi *room attendant* berdasarkan standar kerja. Negara-negara seperti Prancis, Amerika Serikat, Inggris, dan Australia memiliki standar perhotelan yang diakui secara internasional (Barrows & Powers, 2008). Ini memungkinkan standar-standar tersebut dijadikan sebagai acuan oleh banyak hotel internasional dan membantu mengukur kompetensi *room attendant* sesuai dengan tuntutan global. Selain itu, negara-negara seperti Prancis, Amerika Serikat, dan Inggris merupakan pusat bagi beberapa jaringan hotel besar di dunia seperti Accor, Marriott, dan IHG, yang menjadi acuan dalam menetapkan standar dan praktik terbaik untuk industri perhotelan (Ihsan & Lemy, *n.d.*).

Memasukkan Indonesia dalam analisis termasuk hal penting karena sebagai salah satu negara di Asia Tenggara, Indonesia memiliki industri pariwisata yang berkembang pesat khususnya di sektor perhotelan. Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar di dunia, khususnya Indonesia, dimana pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara (Ihsan & Lemy, *n.d.*). Hal ini dapat

memberikan wawasan tentang bagaimana standar global diadaptasi dalam konteks lokal terutama di abad 21. Selain itu, penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengkaji dan menemukan standar kompetensi kerja *room attendant* berdasarkan literatur ilmiah. Pada akhirnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi pihak terkait, khususnya *room attendant* dalam mengetahui kompetensi yang relevan dengan tuntutan pekerjaan *room attendant* di abad 21 sesuai standar hotel.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Analisis Kompetensi *Room Attendant* dalam *Make Up Room* berdasarkan Tuntutan Kompetensi Abad 21?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian mengenai analisis kompetensi *room attendant* dalam *make up room* berdasarkan tuntutan kompetensi abad 21 sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah menganalisis kompetensi *room attendant* dalam *make up room* berdasarkan tuntutan kompetensi abad 21.

2. Tujuan Khusus

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menguraikan dan merumuskan hasil analisis yang berkaitan dengan:

- a. Kompetensi *room attendant* dalam *make up room* sesuai standar hotel di beberapa negara dilihat dari aspek *critical thinking*, *communication*, *collaboration*, dan *creativity* (4C).
- b. Kompetensi *room attendant* dalam *make up room* sesuai standar hotel hasil temuan jurnal dilihat dari aspek *critical thinking*, *communication*, *collaboration*, dan *creativity* (4C).
- c. Profil kompetensi *room attendant* dalam *make up room* berdasarkan tuntutan kompetensi abad 21 dilihat dari aspek *critical thinking*, *communication*, *collaboration*, dan *creativity* (4C).

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini memperkaya kajian ilmu pada bidang perhotelan khususnya *housekeeping* mengenai analisis kompetensi *room attendant* dalam *make up room* berdasarkan tuntutan kompetensi abad 21.

2. Manfaat Praktis

Penelitian tentang analisis kompetensi *room attendant* dalam *make up room* berdasarkan tuntutan kompetensi abad 21 dapat memberikan manfaat praktis terutama kepada pihak-pihak berikut:

a. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan dalam merancang metode pembelajaran *housekeeping*, khususnya dalam *make up room* sesuai dengan standar kompetensi hotel di abad 21.

b. Bagi Pemangku Kepentingan

Penelitian ini dapat membantu dalam menetapkan standar untuk pelatihan, pengembangan, dan sertifikasi tenaga kerja *room attendant* agar dapat memastikan kompetensi yang dimiliki sesuai dengan standar hotel dan tuntutan kompetensi abad 21.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan wawasan dalam menulis karya ilmiah dan pengalaman dalam melakukan penelitian tentang analisis kompetensi *room attendant* dalam *make up room* berdasarkan tuntutan kompetensi abad 21.

E. Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi dalam penelitian berfungsi sebagai panduan penelitian agar penelitian terstruktur secara sistematis, sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, memuat uraian latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

BAB II Kajian Pustaka, memuat penjelasan landasan teori yang mendukung dan relevan dengan masalah penelitian.

BAB III Metode Penelitian, memuat desain penelitian, objek penelitian, prosedur penelitian, dan analisis data.

BAB IV Temuan dan Pembahasan, memuat bahasan mengenai temuan penelitian berdasarkan hasil analisis data dan pengolahan data berikut pembahasan penelitian.

BAB V Simpulan dan Rekomendasi, memuat simpulan terhadap hasil penelitian berdasarkan tujuan penelitian, serta rekomendasi bagi pihak-pihak terkait, seperti akademisi, pemangku kepentingan, dan peneliti selanjutnya.