

## DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1. Account GQ Hotel .....	79
Gambar 2. Foto dengan Sales Manager Bapak TRI Hartoko .....	79
Gambar 5. Foto dengan Sekertaris EHK Ibu Nur Asiah.....	79
Gambar 4. Foto dengan FO Supervisor Pak Windu .....	79
Gambar 5. Foto dengan Accounting Manager Pak Arif .....	79
Gambar 6. Ruangan Meeting Lantai 2 “Boko Room” .....	80
Gambar 7. Bad Room di Studio SuiteLantai 2 .....	80
Gambar 8. Bad Room di Studio Suite Lantai 2 .....	80
Gambar 9. Living Room di Studio Suite Lantai 2 .....	80
Gambar 10. Koridor Lantai 2.....	80
Gambar 11. Standard Set Up Room .....	81
Gambar 12. Pintu Masuk GQ Hotel .....	82
Gambar 13. Area Parkir .....	82
Gambar 14. Swimming Pool.....	82
Gambar 15. Landscape GQ Hotel Dari Atas .....	82

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah.**

Nyoman S. Pandit (2003:14) Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusaha obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang tertarik di bidang tersebut Janiar Barnoto, <http://Ejurnal,stipram.net>. Jurnal Kepariwisatan Volume 7 No 3 (2013 :27)

Definisi Industri Pariwisata yaitu: Travel Agent, Tourist Transportation, Hotel dan Akomodasi lainnya, Catering trade (bar restoran), Tour Operator, Touris Object-Attraction- entertainment dan Souvenir, handycraft Center (Yoeti, 1979 :8) Agung Sulistyono, <https://ejurnal,stiporam.net>, Jurnal Kepariwisataan Volume 11 No. 2 (2017:2)

Pariwisata adalah : Undang undang no 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan Republik Indonesia mendefinisikan pariwisata adalah *“Berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”*. Sabda Elisa Priyanto, <https://ejurnal,stipram.net>, Jurnal Kepariwisataan Volume 10 No. 3 (2016:14)

Fasilitas dan Akses Permen No.30 Tahun 2006 disebutkan bahwa fasilitas merupakan semua atau sebagian dari kelengkapan prasarana dan sarana pada bangunan gedung dan lingkungan agar dapat di akses dan dimanfaatkan oleh semua orang termasuk penyandang cacat dan lansia. Dengan pokok kebutuhan untuk membantu serta mendukung keberadaan suatu atraksi, terutama seseorang sedang berada jauh tempat tinggal Mil dan Morrison, (1985:211) Haritsah Kusumaningrum, <https://Ejurnal,stipram.net> Jurnal Kepariwisataan Volume 12 No 3 (2018:41)

Soetomo (2001) pengembangan pariwisata adalah suatu proses dinamis menatap masa depan untuk mampu menjawab tantangan kemampuan dunia

pariwisata.Suwarti<https://Ejurnal,stipram.net> Jurnal Kepariwisata Volume 11 No 1 (2017:40)

Kutipan Suryo Sukati Hadiwidjoyo (2012) bahwa komponen pengembangan pariwisata secara garis besar diklasifikasikan sebagai berikut: *Pertama* atraksi dan daya tarik wisata adalah semua atraksi yang bersifat alamiah, maupun khusus serta berbagai aktifitas yang berkaitan dengan kawasan yang menarik minat wisatawan untuk mengunjunginya, *Kedua* akomodasi adalah hotel dan fasilitas lainnya yang sejenis, serta jasa layanannya dimana wisatawan menginap selama kunjungan tersebut, *Ketiga* fasilitas dan jasa layanan lainnya adalah jasa pengembangan pariwisata seperti: Tour and Travel, Lestaurant dan Hotel, Kantor Informasi Pariwisata, Keempat elemen Institusional elemen ini penting untuk mengukur dan mengembangkan pariwisata antara lain program perencanaan, pendidikan, dan pelatihan SDM.Eko Haryanto <https://Ejurnal,stipram.net> Jurnal Kepariwisata Volume 7 No 3 (2013:74-75).

Pengembangan sumber daya manusia (Human Resources) dalam berbagai bidang usaha sangat diperlukan, maka setiap Perusahaan dituntut untuk menggerakkan serta menjadikan sumber daya yang dimilikinya seoptimal mungkin agar mendapatkan hasil yang seefektif dan seefisien mungkin. Oleh sebab itu perlu ditekankan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan harus mendapatkan perhatian yang khusus.

Untuk mencapai tujuan jangka panjang maupun pendek pada setiap perusahaan tidaklah mudah, karena untuk melaksanakannya tidak terlepas dari masalah yang pada akhirnya dapat menghambat perusahaan tersebut. Tujuan yang diinginkan setiap perusahaan pada umumnya yaitu sumber daya manusia yang produktif (Productive Human Resources) yang dapat menciptakan tingkat kinerja yang tinggi. Tidak tercapainya tujuan suatu perusahaan disebabkan karena sumber daya manusia memiliki motivasi kerja yang sangat rendah sehingga mempengaruhi lemahnya kinerja para karyawannya.

Menurut Terry *et. Al.*, (1982) asas manajemen harus diterapkan supaya setiap komponen sistem dapat berfungsi dengan baik, diantaranya: Perencanaan (*Planing*), Pengaturan (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), dan monitoring atau Kontrol (*Controlling*). Jussac Maulana Masjhoer, <https://ejurnal.stipram.net>, Jurnal Kepariwisata Volume 11 No. 2 (2017:43)

Agar sumber daya manusia berkualitas dan memiliki kinerja yang tinggi, maka pihak manajemen perusahaan perlu memikirkan sistem yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Antara lain pemberian motivasi terhadap karyawan. Selain itu yang tidak kalah pentingnya adalah bagaimana cara memberi motivasi kepada karyawan agar hal tersebut dapat membangkitkan semangat dan dorongan untuk melaksanakan tugas secara optimal. Apabila dalam pemberian motivasi kepada para karyawan kurang efektif dan tidak adil maka hal tersebut akan berdampak langsung terhadap kinerja para karyawan. Hal ini juga dapat langsung terlihat dan dirasakan oleh para pelanggan (*customer*) maupun pengguna jasa perusahaan tersebut.

Motivasi merupakan hal penting karena dengan motivasi akan mendorong atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu lebih bersemangat, terutama menyangkut motivasi kinerja karyawan yang bersangkutan. Bagaimanapun juga karyawan sebagai individu tidak dapat melepaskan diri dari kebutuhan-kebutuhannya, dan untuk itu perlu adanya motivasi yang melatarbelakangi karyawan sebagai individu untuk tetap bekerja. Motivasi merupakan setiap kegiatan yang mendorong, meningkatkan kinerja dan mengajak para karyawan untuk bekerja lebih efektif. Dengan motivasi dapat menimbulkan etos kerja yang baik. Karena pentingnya peran manusia dalam perusahaan, maka pimpinan perusahaan harus dapat memberikan "motivasi", yang diartikan sebagai pemberian pembinaan atau bimbingan kepada para karyawan, agar mereka bekerja dengan baik dan profesional demi tercapainya tujuan organisasi. Peranan motivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan sangat penting, antara lain agar motivasi yang diberikan dalam bentuk pembinaan atau bimbingan tersebut dapat

memotivasi setiap karyawan dalam bekerja mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, menjadi tugas utama manajer perusahaan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mendorong orang-orang yang dipimpinya agar mau bertindak untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Setiap pimpinan perusahaan harus mempunyai pengetahuan yang baik mengenai motivasi. Apabila peranan motivasi dalam kepemimpinan belum memenuhi kebutuhan yang diharapkan, maka diperlukan upaya dan langkah yang teratur, terencana dan berkesinambungan agar motivasi kerja karyawan dapat ditumbuhkan dan dipertahankan dengan baik.

Dalam proses selanjutnya, budaya organisasi, kehidupan para karyawan dalam sebuah perusahaan merupakan serangkaian anggota dan satu tim ke tim lain. Oleh karena itu kemajuan karir dalam tipe-tipe struktur, yaitu organisasi horizontal dengan struktur datar, rentang kendali yang luas dan rantai komando yang pendek serta organisasi yang murni berdasar pada proyek diciptakan melalui tim.

Budaya organisasi juga diyakini sebagai salah satu faktor penting yang membentuk perilaku manajemen dan karyawan suatu perusahaan dan perlu ditelusuri dalam kaitannya dengan kinerja karyawan. Budaya yang kuat dapat menghasilkan keunggulan bersaing dan pada akhirnya berhubungan dengan kinerja organisasi (Scholz, 1987). Dalam lingkungan lembaga pendidikan yang makin kompetitif, budaya organisasi dapat berpengaruh besar pada individu-individu atau kelompok-kelompok individu dan akhirnya berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Sedemikian besar pengaruh budaya organisasi sehingga dapat melebihi pengaruh faktor-faktor lain dalam organisasi.

Menurut Philip Kotler (2009) konsep pemasaran adalah fungsi manajemen yang mengatur dan mengarahkan semua kegiatan usaha berdasarkan hasil penelitian terhadap kebutuhan pembeli dan menyesuaikan daya pembeli mereka untuk menjadi permintaan yang efektif terhadap suatu produk atau jasa tersebut ke konsumen atau pengguna akhir dalam mencapai

target keuntungan atau tujuan yang lain yang ditetapkan perusahaan atau organisasi. Novi Irawati, Aditha Agung Prakoso  
<https://ejurnal.stipram.net>, Jurnal Kepariwisata Volume 10 No. 3 (2016:67)

Kemudian kinerja karyawan (worker Performance) mengambil bagian yang sangat penting dalam rangka untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan yang tinggi ditunjukkan dengan terciptanya kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan benar. Keberhasilan karyawan untuk menjalankan tugas-tugasnya ini akan sangat mendukung perusahaan tersebut untuk mencapai target yang telah ditetapkan, bahkan dalam jangka panjang akan memberikan sumbangsih terhadap pengembangan dan kemajuan perusahaan, sehingga peningkatan kinerja karyawan sangat dibutuhkan.

Pada kenyataannya tidak mudah untuk mendapatkan kinerja karyawan yang optimal. Pihak pimpinan perusahaan seringkali dipusingkan dan harus berpikir keras untuk mengetahui bagaimana cara yang tepat untuk mengarahkan para karyawan agar mereka dapat memberikan kinerja sesuai dengan yang diharapkan. Masalah ini akan bertambah rumit manakala suatu ketika kinerja karyawan tidak hanya statis bahkan cenderung mengalami kemerosotan yang menyebabkan gagalnya perusahaan dalam mencapai keberhasilan yang diharapkan.

Dengan melihat pentingnya para karyawan dalam menjalankan tugasnya, maka karyawan dituntut lebih meningkatkan kinerjanya sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan program yang telah ditetapkan. Dari paparan uraian yang telah dijabarkan sebelumnya maka penulis melakukan penelitian dengan judul : **Pengelolaan Hospitality Housekeeping Untuk Meningkatkan Penjualan Kamar Di Grand Quality Hotel Yogyakarta.**

### **A. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pengelolaan Hospitality dalam pelayanan terhadap tamu ?
2. Bagaimana kinerja Housekeeping dalam meningkatkan dan mengendalikan standar operasional dan prosedur ( SOP) ?
3. Bagaimana Strategi dalam meningkatkan kualitas kerja departemen Housekeeping terhadap penjualan kamar hotel Grand Quality Yogyakarta?

### **B. Batasan Masalah**

Sesuai dengan pengamatan yang penulis lakukan dan keterbatasan waktu dan pengetahuan penulis, maka penulis membatasi masalah hanya berkaitan dengan kinerja housekeeping dalam meningkatkan penjualan kamar dengan memberi kenyamanan dan kepuasan kepada para tamu dengan memelihara kebersihan hotel, yang meliputi, membersihkan kamar tamu, dan sarana lainnya, serta memelihara kebersihan ruangan umum di Hotel Grand Quality Yogyakarta.

Dengan memberikan batasan masalah tersebut, diharapkan pembaca dapat mengerti dan memahami dari hal yang dijabarkan dalam penulisan agar tercapai maksud dan tujuan penulisan.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan hasil dan penelitian tersebut antara lain :

1. Untuk mengetahui kinerja housekeeping dalam meningkatkan penjualan kamar tersebut;
2. Untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan kualitas kerja departemen housekeeping terhadap penjualan kamar hotel tersebut;