

BAB I

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang bergerak di bidang jasa, selain industri-industri jasa lainnya seperti asuransi, perbankan, transportasi, ekspedisi, dan masih banyak yang lainnya. Industri jasa terutama mengandalkan kesuksesan pada pemberian pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya, demikian juga industri perhotelan. Sasser, Olsen, dan Wyckoff (dalam Sulastiyono, 1999: 30-31) menyatakan bahwa usaha hotel sangat bergantung pada jasa pelayanan.

Model pelayanan hotel menurut Cassee dan Reuland (dalam Sulastiyono, 1999: 39) adalah jasa pelayanan hotel yang berkaitan dengan penyediaan kamar, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya. Tamu hotel tidak hanya menghendaki kebersihan kamar atau kelezatan makanannya saja, tetapi juga gaya dan cara pelayanan, kenyamanan dan keamanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik dan sosial psikologis serta tujuan-tujuan lain yang dikehendakinya.

Pelayanan hotel dapat dikatakan baik dan berkualitas tergantung pada kualitas kemampuan manusianya, yaitu kemampuan karyawan memberikan pelayanan dengan sikap, perilaku dan keterampilan verbal yang memadai saat berinteraksi dengan tamu, serta keterampilan atau keahlian lainnya yang dimiliki oleh setiap karyawan yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan terhadap tamu

(Sulastiyono, 1999: 42). Karyawan hotel memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karena tanpa sumber daya manusia yang memadai, fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh hotel menjadi tidak berarti.

Hotel sebagai industri jasa pelayanan sangat mengharapkan tamu-tamunya akan kembali lagi setelah menginap, oleh karena itu hotel harus dapat memberikan kesan yang baik bagi tamu. Karyawan hotel merupakan ujung tombak hotel untuk menunjukkan tingkat kemampuan hotel dalam memberikan pelayanan yang berkualitas disamping kelengkapan fasilitas dalam menghadapi persaingan, oleh karena itu karyawan hotel harus mampu memberikan kesan yang baik dan positif kepada para tamu dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Karyawan hotel harus mampu melayani tamu dengan perasaan yang tulus, mempunyai pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang sesuai dengan pekerjaannya, mempunyai rasa ikut memiliki dan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya, memiliki kepribadian yang baik dan menyenangkan, serta memiliki kemampuan berkomunikasi dan membina hubungan yang baik dengan tamu (Sihite, 2000: 113-114).

Namun bagaimanapun baiknya mutu pelayanan yang diberikan, akan menghasilkan tanggapan kepuasan yang berbeda-beda dari masing-masing tamu, ada yang cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, tapi ada juga yang tidak puas. Tamu yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan akan mengungkapkan ketidakpuasannya itu dengan menyampaikan keluhan. Menurut Lovelock & Wright (2002: 120) keluhan merupakan ekspresi formal

ketidakpuasan atau ketidaksukaan terhadap beberapa aspek yang diterima dari pelayanan yang diberikan terhadap mereka.

Setiap keluhan harus ditanggapi dan ditangani dengan baik, karena penanganan keluhan yang baik selain merupakan bagian dari pelayanan, juga merupakan satu elemen kunci yang penting dalam komunikasi pemasaran. Berdasarkan studi mengenai keluhan hotel yang dilakukan Morris (dalam Manickas & Shea, 1997: 68) menunjukkan bahwa 75% dari responden sangat suka mengatakan mengenai apa yang mereka keluhkan tidak tertangani dengan baik, dan mereka akan menceritakan pengalaman buruk tersebut rata-rata kepada 12 orang lain.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang baik dan sesuai sangat diperlukan, karena dengan memberikan penanganan yang baik dan sesuai terhadap keluhan akan sangat mempengaruhi tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel tersebut dan akan mempromosikannya kepada orang lain. Peran karyawan hotel diperlukan untuk menangani keluhan tamu, terutama karyawan hotel yang berhadapan langsung dengan tamu seperti pada karyawan departemen *front office*, *housekeeping*, dan *food and beverage service*.

Karyawan departemen *front office*, *housekeeping*, dan *food and beverage service* merupakan karyawan yang kesehariannya berhadapan langsung dengan tamu. Tugas mereka adalah memberikan pelayanan terhadap keinginan-keinginan dan kebutuhan-kebutuhan tamu, termasuk menangani keluhan-keluhan tamu. Tamu dapat menyampaikan keluhannya baik secara langsung dengan mengatakannya kepada karyawan hotel yang bersangkutan, maupun tidak

langsung dengan menuliskannya pada formulir *Guest Comment and Suggestion*. Keluhan secara langsung juga disampaikan dengan cara yang berbeda-beda, hal ini berhubungan dengan karakter kepribadian dan latar belakang yang dimiliki oleh tamu. Tamu ada yang menyampaikan keluhan dengan baik, dengan menggunakan bahasa dan tutur kata yang santun, tapi ada juga yang menyampaikannya dengan buruk dan kasar.

Bagaimanapun bentuk keluhan tamu, karyawan hotel dituntut untuk mampu menangani keluhan dengan baik, karena sudah menjadi ciri khas pelayanan industri perhotelan, bahwa setiap karyawan hotel harus menunjukkan sikap yang baik, ramah, sopan kepada setiap tamu yang datang ke hotel, baik dalam memberikan pelayanan maupun menangani keluhan. Hal ini kadang bertentangan dengan keadaan atau kondisi karyawan sebagai individu yang kadang juga dihadapkan pada permasalahan pribadi atau sosial yang menekan dan diluar batas kemampuan individu sehingga mempengaruhi baik fisik maupun psikologis.

Keharusan bersikap sempurna dihadapan tamu dan keharusan mengesampingkan permasalahan pribadi yang dihadapi individu tentu akan menyebabkan konflik pada diri karyawan yang dapat menimbulkan ketegangan atau bahkan stres. Selain hal tersebut diatas, karyawan hotel bintang lima juga dihadapkan pada keharusan untuk menjaga nama baik hotel sebagai hotel dengan klasifikasi tertinggi. Keadaan ini menimbulkan tekanan tertentu pada karyawan, karena setiap karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan klasifikasi hotel sebagai hotel bintang

lima, maka bukan tidak mungkin klasifikasi sebagai hotel bintang lima akan diturunkan oleh Direktorat Jenderal Pariwisata. Penurunan klasifikasi hotel tentu akan berdampak pada kelangsungan hotel, dan tentunya juga akan berdampak pada karyawan, hal ini kemungkinan membuat karyawan mengalami stres yang sangat tinggi.

Menurut Carlson, Buskist dan Martin (2000: 565), stres adalah pola respon secara psikologis, perilaku, emosi dan kognitif terhadap stimulus yang nyata atau imajinasi yang dirasa sebagai sesuatu yang mencegah dalam mencapai tujuan atau membahayakan atau sebaliknya mengganggu kesehatan. Salah satu penyebab munculnya stres adalah adanya konflik dalam diri individu.

Kemampuan karyawan untuk mengatasi atau menangani kondisi atau situasi yang dapat menimbulkan stres tersebut, disebut dengan *coping stress*. mengutip pendapat Lazarus dan Folkman (dalam Schafer, 2000: 292) menyatakan *coping stress* sebagai perubahan kognisi dan perilaku individu yang relatif tetap sebagai upaya untuk mengatur atau menghadapi tuntutan baik yang berasal dari dalam maupun dari luar yang dianggap sebagai beban yang menekan dan diluar batas kemampuan individu (Schafer, 2000: 292). Salah satu faktor yang mempengaruhi *coping stress* adalah kepercayaan diri yang dimiliki individu. Menurut Rini (2002: 1), kepercayaan diri adalah sikap positif individu yang memampukan dirinya untuk mengembangkan penilaian positif, baik terhadap diri sendiri maupun terhadap lingkungan atau situasi yang dihadapinya.

Rasa percaya yang tinggi membuat individu memiliki keyakinan dan pandangan positif terhadap suatu masalah, dan fokus pada penyelesaian masalah.

Menurut Rini (2002: 2), salah satu karakteristik atau ciri-ciri individu dengan kepercayaan diri yang tinggi adalah memiliki *internal locus of control*. Menurut Hjelle dan Ziegler (1992: 383), individu yang memiliki *internal locus of control* adalah individu dengan kepercayaan diri yang tinggi dan selalu berusaha untuk mencari pemecahan terhadap masalah yang dihadapinya, dan dapat menggunakan *problem-focused coping* ketika menghadapi suatu permasalahan.

Banyak perspektif yang dapat digunakan untuk melihat sejauh mana *coping stress* berpengaruh terhadap penurunan tingkat stres individu, antara lain ditinjau dari sudut pandang latar belakang budaya individu. Tetapi yang menarik adalah mengetahui bagaimana pemilihan bentuk *coping stress* jika ditinjau dari kepercayaan diri individu. Fenomena tersebut akan menarik jika diteliti pada industri perhotelan, dimana setiap karyawan hotel selalu dituntut untuk bersikap sempurna dihadapan tamu, baik dalam memberi pelayanan ataupun menangani keluhan tamu yang berasal dari berbagai latar belakang, dan hal ini tentunya menuntut kepercayaan diri yang tinggi dari setiap karyawan, terutama bagi karyawan yang berhadapan langsung dengan tamu.

1.2. Batasan Masalah

Penelitian ini dimulai dengan memberikan batasan pada permasalahan yang telah dipaparkan pada latar belakang masalah, yaitu pada bagaimana pengaruh kepercayaan diri terhadap pemilihan bentuk *coping stress* pada karyawan hotel ketika menangani keluhan tamu. Peneliti membatasi penelitian

pada karyawan hotel Patra Jasa, Kuta Paradiso dan Aston Bali yang berada pada departemen *front office*, *housekeeping*, dan *food and beverage service*.

1.3. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, serta batasan masalah, maka permasalahan yang hendak diçakup dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Apakah kepercayaan diri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemilihan bentuk *coping stress* pada karyawan hotel ketika menangani keluhan dari tamu?”

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dirancang dengan tujuan untuk memahami secara empiris pengaruh kepercayaan diri terhadap pemilihan bentuk *coping stress* karyawan hotel ketika menangani keluhan dari tamu.

1.5. Manfaat Penelitian

Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, antara lain sebagai berikut ini.

1.5.1. Dapat mengetahui penggunaan teori-teori yang telah diperoleh selama kuliah di fakultas Psikologi.

- 1.5.2. Menambah pemahaman peneliti terhadap materi-materi perkuliahan yang telah diperoleh selama ini, khususnya materi yang berkaitan dengan topik penelitian.
- 1.5.3. Penelitian ini dapat membantu peneliti dalam menerapkan pengetahuan yang selama ini didapatkan dari perkuliahan.
- 1.5.4. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak hotel mengenai pengaruh kepercayaan diri terhadap pemilihan bentuk *coping stress* pada karyawan hotel ketika menangani keluhan tamu sehingga dapat melakukan tindak lanjut dengan memberikan pelatihan mengenai bagaimana meningkatkan kepercayaan diri dalam menangani keluhan tamu dan bagaimana menangani keluhan tamu dengan baik kepada karyawan hotel, terutama karyawan yang berhadapan langsung dengan tamu yang berada pada departemen *front office, housekeeping, dan food and beverage*.
- 1.5.5. Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti selanjutnya yang masih ingin meneliti variabel-variabel lain yang belum diketahui dan kaitannya dengan variabel-variabel yang ada didalam penelitian ini.