

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini, industri perhotelan telah berkembang pesat, hal ini dapat terlihat bahwa hotel tidak hanya menyediakan jasa penginapan saja. Namun, menyediakan jasa makanan dan minuman, jasa *laundry*, *meeting* dan *event*, bahkan jasa relaksasi. Hal ini dilakukan agar para tamu dapat merasa puas akan adanya pelayanan yang diberikan oleh hotel. Menurut **Damayanti, Solihin, & Suardani (2021:1)** “Hotel adalah bagian dari industri *hospitality* yang menyediakan akomodasi dan layanan tambahan seperti makanan, minuman dan fasilitas lainnya”. Dalam penjelasan tersebut menerangkan bahwa hotel sebagai bagian dalam industri *hospitality* yang bergerak dalam penyediaan jasa akomodasi dan layanan tambahan lainnya. Layanan tambahan disediakan guna meningkatkan rasa kepuasan dan pengalaman tamu selama mereka menginap. Dalam menciptakan rasa kepuasan dan pengalaman tamu akan pelayanan hotel yaitu salah satunya melalui adanya beberapa fasilitas hotel yang disediakan. Beberapa fasilitas yang penting seperti kamar dan restoran sudah menjadi hal yang biasa dalam sebuah hotel. Para konsumen selalu menginginkan hal yang baru dalam menciptakan pengalaman dan mewujudkan rasa kepuasan tamu. Oleh sebab itu, hotel memberikan beberapa fasilitas seperti *laundry*, *gym*, *swimming pool*, *meeting room*, dan *spa*. Seluruh fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel merupakan fasilitas yang sengaja diperuntukkan untuk dinikmati oleh

konsumen. Kehadiran fasilitas tersebut diharapkan dapat membantu konsumen dalam mewujudkan pengalaman akan kepuasan selama menginap dan beristirahat di hotel.

Berbagai macam fasilitas tersebut tidak hanya bermanfaat bagi tamu namun juga bermanfaat bagi hotel dalam menarik minat konsumen atau tamu agar mereka datang dan menginap di hotel tersebut. Para ahli seperti **Faradisa (2016:43)** menyatakan bahwa Fasilitas merupakan sarana yang menyediakan perlengkapan fisik guna menunjang kebutuhan konsumen agar konsumen merasa lebih nyaman dan kebutuhan konsumen terpenuhi. Dari pemaparan tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas adalah sebuah layanan tambahan yang penting dalam menunjang kepuasan dan pengalaman tamu.

Dalam menunjang operasional hotel dalam menciptakan kepuasan dan pengalaman yang baik bagi konsumen, hotel didukung oleh beberapa departemen dalam menjalankan rutinitasnya. Departemen tersebut biasanya dibedakan berdasarkan jenis tugas dan tanggung jawab yang dijalankan. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh **Ida Ayu Kade Werdika Damayanti (2021:84)** “Hotel adalah bagian dari struktur organisasi yang dibentuk untuk menjalankan fungsi – fungsi utama hotel seperti akomodasi, pelayanan makanan dan minuman, kebersihan, keamanan, dan rekreasi. Setiap departemen memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman tamu yang menyeluruh”. Setiap departemen yang berada di dalam hotel memiliki fungsi dan tanggung jawab tersendiri seperti departemen *Front*

Office yang bertugas dalam menyambut tamu, melayani keluhan dan menjual kamar kepada tamu. Departemen *Housekeeping* yang bertanggung jawab akan kebersihan dan merawat fasilitas hotel. Departemen *Food & Beverage* yang bertanggung jawab akan operasional fasilitas restoran, bar, serta layanan kamar. *Recreation* atau *Leisure* ialah bagian khusus yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan layanan relaksasi, kebugaran dan permainan anak. Termasuk beberapa fasilitas hotel seperti kolam berenang, *Gym*, *Kids Club*, dan juga *Spa*. Seperti yang telah dijelaskan dan disampaikan oleh **Tim Penulis Widina (2021:35)** bahwa “Rekreasi adalah bagian dari kegiatan waktu luang yang bertujuan untuk memberikan kesenangan, relaksasi, dan penyegaran fisik maupun mental. Dalam konteks kepariwisataan dan perhotelan, bagian rekreasi bertanggung jawab dalam merancang dan mengelola aktivitas *leisure* yang mendukung kepuasan wisatawan atau tamu hotel”. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa waktu luang yang dimiliki oleh wisatawan atau tamu hotel dapat dimanfaatkan oleh hotel dalam menambahkan rasa kepuasan tamu selama menginap di hotel, melalui kegiatan relaksasi, penyegaran fisik maupun mental dan aktivitas yang menyenangkan lainnya dapat disediakan oleh hotel melalui departemen rekreasi.

Spa atau *Salus Per Aquam* atau yang dapat diartikan sebagai penyembuhan menggunakan media air adalah sebuah jasa layanan yang menyediakan jasa terapi pijat, relaksasi, perawatan tubuh, serta aroma terapi sebagaimana yang telah disampaikan oleh **Widiansyah Anugerah (2025)**

yang menyatakan bahwa Spa adalah singkatan dari *Sanitas Per Aquam* atau *Salus Per Aquam*, yang berarti ‘kesehatan melalui air. Saat ini, spa mencakup berbagai terapi tubuh seperti pijat, perawatan kulit, sauna, dan aromaterapi yang bertujuan untuk merelaksasi tubuh dan pikiran”. Dikarenakan spa berfokus pada peningkatan kualitas gaya hidup sehat, maka spa juga populer sebagai simbol dari kecantikan, kesehatan, dan relaksasi. Hal ini disebabkan spa memberikan layanan yang berfokus pada tubuh, pikiran dan jiwa. Spa sering berkaitan dengan simbol akan kecantikan, kesehatan dan relaksasi dikarenakan akan sejarahnya serta manfaat yang dihasilkan atau dirasakan oleh tubuh. Simbol kecantikan menjelaskan akan perawatan tubuh yang disediakan oleh spa seperti mencerahkan kulit dan peremajaan dini. Simbol kesehatan dimaksudkan karena spa memiliki pelayanan terapi pijat, sauna, dan lain sebagainya. Sementara simbol relaksasi diartikan sebagai pelepas rasa stres dan ketegangan. Spa saat ini telah menjadi bagian dalam gaya hidup sehat atau *Self-care*, spa tidak hanya dikenal sebagai tempat untuk perawatan tubuh, namun juga sebagai destinasi akan pemulihan emosional dan spiritual.

Meningkatnya industri perhotelan saat ini, spa tidak hanya dianggap sebagai fasilitas pendukung, namun sebagai sebuah keunggulan untuk menaikkan nilai jual hotel mewah. Hong Kong sebagai salah satu pusat destinasi pariwisata dan pusat bisnis di benua Asia tengah berlomba – lomba dalam membangun hotel mewah yang menyediakan fasilitas spa yang unggul. Hotel The Ritz-Carlton Hong Kong memiliki keunggulan

dikarenakan fasilitas spa mereka menyediakan layanan yang mengutamakan kenyamanan, profesionalisme, serta pengalaman personal bagi tamu. Untuk mewujudkan layanan tersebut perlu adanya kerja sama tim yang baik dan penerapan *job description* yang baik dan jelas untuk setiap partisipasi yang bekerja dalam operasional spa tersebut. Menurut **Silalahi (2009)** *Job Description* merupakan bagian dari sistem organisasi yang berfungsi untuk mengatur alur kerja, pembagian tugas, dan tanggung jawab secara sistematis agar operasional berjalan efisien. Teori ini menekankan pada konsep dasar *job description* sebagai instrumen manajerial yang mendefinisikan peran dan fungsi setiap posisi dalam organisasi. Dengan adanya *job description* yang jelas, setiap karyawan dapat memahami batasan tugas dan tanggung jawabnya.

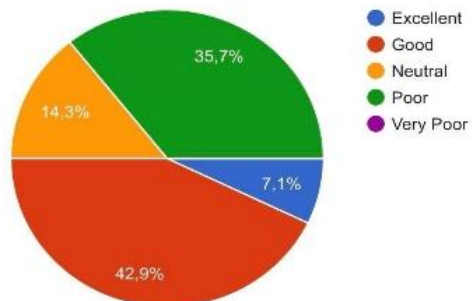
Sementara itu, beberapa penelitian menekankan pentingnya penerapan *job description* dalam praktik kerja sehari – hari. Suryani (2018) menjelaskan bahwa penerapan *job description* yang sesuai dengan uraian tugas mampu mencegah tumpang tindih pekerjaan dan meningkatkan efektivitas kerja. Kurniawati & Hendratmoko (2020) menegaskan bahwa implementasi *job description* berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, di mana penerapan yang tidak sesuai dapat menurunkan produktivitas. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan teori Silalahi (2009) sebagai landasan konseptual untuk memahami arti dan fungsi *job description*, sedangkan teori penerapan dari penelitian lain digunakan sebagai kerangka praktis untuk menganalisis bagaimana *job*

description dijalankan dalam operasional spa attendant di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong.

Job description atau uraian tugas telah menjadi acuan utama dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada tamu. Khususnya spa attendant, *Job description* sangat berperan penting dalam menguraikan tugas – tugas operasional spa, seperti menyiapkan ruang perawatan, menyiapkan *jacuzzi*, menyiapkan linen dan *towel* yang akan digunakan, hingga pelayanan setelah perawatan seperti membersihkan ruang relaksasi. Tanpa uraian tugas – tugas tersebut, seorang spa attendant dapat memiliki kemungkinan akan tugasnya yang berantakan serta dapat berpengaruh terhadap operasional. Dengan demikian hal ini dapat membuat pekerjaan tidak dapat berjalan baik dan efisien.

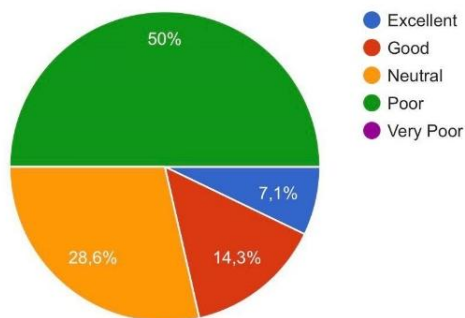
Untuk membantu mengetahui bagaimana tamu memandang kualitas pelayanan spa attendant di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong, peneliti melaksanakan survei awal menggunakan kuesioner. Survei awal ini dilakukan secara daring yang didukung oleh keterlibatan aktif staf operasional spa dengan jumlah tamu 14 orang. Berikut adalah persentase tanggapan dari tamu yang berkaitan dengan kualitas layanan spa :

Gambar 1. 1
TINGKAT KEBERSIHAN SPA



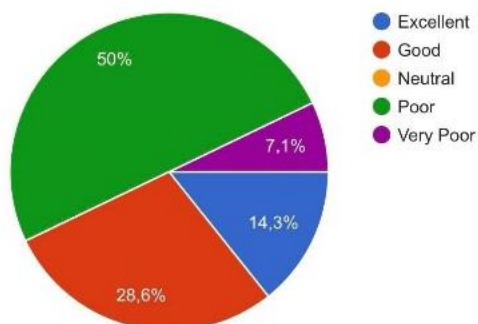
Sumber : Data Survei Awal, 2025

Gambar 1. 2
KELENGKAPAN AMENITIES SPA



Sumber : Data Survei Awal, 2025

Gambar 1. 3
PERAWATAN FASILITAS SPA



Sumber : Data Survei Awal, 2025

Berdasarkan hasil survei awal mengenai tamu spa di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong, dapat terungkap bahwa pandangan mengenai kebersihan, ketersediaan *amenities*, dan pemeliharaan fasilitas spa sangat bervariasi. Sekitar 42.9% dari responden menilai kebersihan area spa sebagai “baik”, sementara 35.7% memberikan penilaian “Buruk”, dan hanya 7.1% yang menilai “Sangat Baik”, di mana persentase ini menunjukkan bahwa standar kebersihan belum sepenuhnya memenuhi harapan tamu. Di sisi lain, terkait ketersediaan *amenities*, sebagian besar responden 50% memberikan penilaian “Buruk”, dan hanya sedikit saja 7,1% yang memberikan penilaian “Sangat Baik”, hal ini menunjukkan bahwa adanya kekurangan dalam penyediaan *amenities*. Mengenai pemeliharaan fasilitas spa, 50% responden memberikan penilaian “Buruk”, sementara 28.6% menilai “baik”, dan hanya 14.3% yang memberikan penilaian “Sangat Baik”, hal ini dapat diketahui bahwa pemeliharaan fasilitas spa belum berjalan optimal. Berdasarkan persentase ini, sebagian besar responden mengungkapkan kepuasan mereka terhadap kebersihan, ketersediaan *amenities*, dan pemeliharaan fasilitas spa. Namun, terdapat perbedaan dalam penilaian mengenai hasil survei awal yang dilakukan peneliti. Temuan ini menegaskan bahwa perlu adanya evaluasi terkait pelaksanaan *job description* seorang spa attendant terhadap praktik pelayanan yang sebenarnya.

Berdasarkan penyebutan di atas, penelitian ini akan menyelidiki secara sistematis bagaimana peran *job description* untuk spa attendant di

The Ritz-Carlton Spa Hong Kong sebenarnya dilaksanakan, mencari tahu adanya kesenjangan antara dokumen resmi dengan pekerjaan yang dilakukan sehari-hari, sekaligus bagaimana mereka dalam menghadapi tuntutan standar global. Kami berharap bahwa penelitian ini dapat membantu dalam menemukan adanya celah antara teori dan praktis, kemudian memberikan rekomendasi yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional secara menyeluruh. Lebih dari sekedar kontribusi di bidang akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata bagi manajemen hotel dan tim spa untuk menciptakan pengalaman spa yang benar-benar berkesan, konsisten, dan berstandar global.

B. Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, berikut merupakan beberapa masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Sejauh mana alur kerja spa attendant di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong?
2. Bagaimana pembagian tugas spa attendant berdasarkan *job description* di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong?
3. Bagaimana tanggung jawab kerja secara sistematis untuk spa attendant di The Ritz- Carlton Spa Hong Kong?

C. Tujuan Laporan Kegiatan

1. Tujuan Formal

Tugas akhir ini dibuat sebagai bagian dari perjalanan akademik yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada program studi Divisi Kamar, jurusan Perhotelan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Menurut **Sugiyono (2017:35)** Tujuan Penelitian secara formal adalah untuk memperoleh data yang valid dan reliabel, sehingga dapat digunakan dalam menjawab pertanyaan ilmiah dan memenuhi syarat akademik. Dengan penelitian yang berjudul “Penerapan *Job Description* Spa Attendant di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong”. penulis ingin memahami secara mendalam bagaimana peran dan deskripsi pekerjaan spa attendant dalam dunia spa yang dijalankan dan bagaimana mereka dapat melakukannya dengan optimal dan efektif.

2. Tujuan Operasional

Tugas akhir ini memiliki beberapa tujuan operasional yang berfokus pada penerapan dan pemahaman mengenai *Job Description* seorang Spa Attendant di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong. Menurut **Sugiyono (2021:129)** tujuan operasional penelitian berfungsi sebagai pedoman teknis dalam pelaksanaan penelitian, misalnya mengidentifikasi variabel, menganalisis hubungan antar variabel, atau mengevaluasi fenomena tertentu. Melalui tujuan operasional ini, maka akan menjadi acuan penulis dalam merancang metodologi penelitian. Berikut adalah beberapa tujuan operasional tersebut :

1. Untuk menggali dan mengidentifikasi isi *Job Description* untuk Spa Attendant di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong.
2. Untuk menganalisis implementasi *Job Description* dalam operasional sehari – hari apakah sudah sesuai dengan standar di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong.
3. Untuk mengevaluasi kesenjangan antara teori dan penerapan *job description* untuk Spa Attendant di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong.

D. Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data

1. Pendekatan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan metode deskriptif. Menurut **Sugiyono (2017:35)** penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Pendekatan ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui secara mendalam bagaimana penerapan *job description* spa attendant dengan cara membandingkan *job description* yang ada dengan fakta yang terjadi ketika sedang dalam menjalankan operasional di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong. Untuk memahami fenomena secara mendalam yang terjadi di lapangan, maka peneliti akan menjadi instrumen utama yang akan melakukan pengumpulan data serta menganalisisnya data tersebut. Pada penelitian ini, maka penulis hanya menggunakan satu

variabel yang selaras dengan judul penelitian ini yaitu penerapan *job description spa attendant* di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data – data yang akan dibutuhkan selama penelitian, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Dalam membantu penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan, maka penulis akan melakukan observasi. Menurut pendapat **Arikunto S. (2019:229)** Observasi adalah proses pengamatan langsung terhadap suatu objek di lingkungan, dilakukan secara sadar dan sesuai urutan yang ditentukan. Observasi akan dilakukan kepada spa attendant yang melakukan operasional spa.

b. Wawancara

Dalam membantu penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan, maka penulis akan melakukan wawancara. Menurut **Moleong (2012:186)** wawancara merupakan kegiatan percakapan yang memiliki tujuan tertentu yang melibatkan dua belah pihak, yaitu pewawancara dan yang diwawancarai. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik tertentu, baik untuk keperluan penelitian publikasi, maupun dokumentasi. Wawancara dapat dilakukan secara daring kepada pihak hotel khususnya

departemen spa. wawancara akan dilakukan kepada spa attendant, dan pengawas operasional spa.

c. Kuesioner

Dalam pengumpulan data, kuesioner digunakan dengan cara penyebaran kuesioner kepada beberapa responden yang seluruhnya merupakan pegawai yang bekerja di divisi spa. Kuesioner akan memuat beberapa pertanyaan dengan menggunakan metode skala *likert*. Menurut pendapat **Sugiyono (2021:129)** Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dengan adanya teknik kuesioner ini, maka diharapkan penulis akan mendapatkan informasi dari responden mengenai penerapan *job description* spa attendant di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong.

d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yang akan dilakukan oleh penulis nantinya akan membandingkan antara teoritis yang berkaitan dengan data yang didapatkan dengan informasi dari pihak hotel maupun responden. Menurut **Nazir M. (2014:111)** Studi kepustakaan adalah cara pengumpulan data dengan cara menelaah terhadap buku – buku, literatur – literatur, catatan – catatan, dan laporan – laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik pengumpulan

data ini bertujuan untuk memperkuat validasi temuan penelitian dengan cara mencari perbandingan hasil wawancara dan kuesioner.

E. Lokasi dan Waktu

1. Lokasi Penelitian

Hotel dan Spa yang dijadikan sebagai lokus penelitian penulis adalah hotel The Ritz-Carlton Hong Kong, yang beralamat di International Commerce Center, 1 Austin Road West, Kowloon, Hong Kong.

2. Waktu Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis akan dimulai Agustus 2025 sampai dengan November 2025.