

**PERANAN *ROOM ATTENDANT* DI DEPARTEMEN TATA GRAHA
PADA HOTEL SINABUNG HILLS
BERASTAGI**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Sebagai Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

OLEH

ARIANTO KABAN
185307004



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI
MEDAN
2021**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pariwisata merupakan sektor ekonomi yang penting bagi Negara Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam penerimaan devisa negara, salah satu sektor ekonomi yang penting bagi negara. Namun seiringnya berjalan waktu ditemukan wabah virus Corona yang melanda banyak negara dunia termasuk Indonesia.

Pandemi Covid-19 (*Corona virus disease- 19*) atau yang juga dikenal dengan nama virus Corona saat ini melanda dunia. Terdapat lebih dari 3.900.000 kasus positif terinfeksi virus corona di seluruh dunia dan telah menelan korban jiwa lebih dari 270.000 jiwa di Indonesia. Indonesia sebagai Negara dengan kepadatan penduduk nomor 4 di dunia diperkirakan akan mendapat pengaruh yang sangat signifikan dalam periode waktu yang mungkin lebih lama dari Negara lain karena tingkat kedisiplinan yang masih kurang.

Hal ini tentu berdampak pada kondisi ekonomi masyarakat secara umum, di mana banyak masyarakat dirumahkan karena perusahaan tempat mereka bekerja telah berhenti beroperasi baik secara temporer maupun permanen dengan adanya pandemi ini. Salah satu industri yang sangat terdampak oleh pandemi adalah industri pariwisata, dimana didalamnya terdapat sektor akomodasi wisata atau perhotelan. Sektor ini secara umum didominasi oleh perusahaan besar baik dalam negeri maupun milik asing, sektor perhotelan lumpuh beberapa bulan terakhir.

Tekanan pada industri pariwisata sangat terlihat pada penurunan yang besar dari kedatangan wisatawan mancanegara dengan pembatalan besar- besaran dan

penurunan pemesanan. Penurunan juga terjadi karena perlambatan sejumlah perjalanan domestik, terutama karena keenganan masyarakat Indonesia untuk melakukan perjalanan. Penurunan bisnis pariwisata dan perjalanan berdampak pada usaha UMKM dan terganggunya lapangan kerja. Padahal selama ini pariwisata merupakan sektor padat karya yang menyerap lebih dari 13 juta pekerja. Angka itu belum termasuk dampak turunan atau *multiplier effect* yang mengikuti termasuk industri turunan yang terbentuk dibawahnya.

Pariwisata di masa pandemi yang seharusnya ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan negara berdampak parah karena virus covid -19 ini. Pariwisata juga suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan jasa sebagai kesatuan produk, yang nyata (*tangible product*) dan tidak nyata (*intangible product*).

Salah satu sektor yang mendukung pariwisata adalah hotel. Hotel merupakan sektor usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi, makanan dan minuman, serta fasilitas jasa lainnya yang terjangkau untuk umum selama 24 jam dan di kelola untuk mendapatkan keuntungan. Hotel juga memiliki beberapa departemen yang saling memberikan keuntungan bagi hotel salah satunya adalah Departemen Tata Graha, departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar (*guest room*) di suatu hotel.

Kamar tamu (*guest room*) merupakan area yang bersifat pribadi. *Guest room* pada dasarnya adalah sebuah rumah yang diperkecil ukuran dan di kurangi jenis ruangan yang ada di dalamnya. Sebuah kamar hotel atau *guest room* juga mempunyai bagian – bagian yang mirip dengan yang dimiliki oleh sebuah rumah. *Guest room* juga memiliki *balcony* atau *corridor*, dilengkapi juga dengan ruang

untuk tidur, kamar mandi, *living room*, *dinning room* tergantung jenis kamar bila dilihat dari segi fasilitas yang dimiliki. Kebanyakan hotel memiliki lebih dari satu jenis kamar, dengan perbedaan luas dan fasilitasnya. Jenis-jenis kamar yang biasanya digunakan di hotel:

1. *Single Room*. Inilah jenis kamar yang ditujukan hanya untuk satu orang. Berisi satu tempat tidur kecil seukuran tempat tidur *twin*. Tidak semua hotel menyediakan kamar jenis ini. Jika menginap sendiri, akan lebih hemat jika pilih kamar ini, harga lebih murah dibanding *standard room*.
2. *Standard Room*. Inilah jenis kamar dengan ukuran paling kecil dengan fasilitas terbatas. Biasanya hanya berisi tempat tidur, kamar mandi dengan *shower*, sepasang kursi dan meja kecil, TV, dan meja rias kecil.
3. *Superior Room*. Kamar ini berukuran di atas *Standard Room*. Kamar mandi lebih luas dan biasanya sudah dilengkapi dengan *bath-up*. Disamping fasilitas yang ada di kamar standar, beberapa hotel masih menambahkan sofa, meja rias, pengering rambut, mesin pembuat kopi.
4. *Deluxe Room*. Dibandingkan *Superior Room*, kamar jenis ini hanya sedikit lebih luas dan fasilitasnya cenderung sama dengan *Superior Room*.
5. *Suite*. Yang membedakan kamar ini adalah adanya ruangan lain disamping kamar tidur dan kamar mandi. Ruangan lain ini seperti ruang tamu dengan beberapa kursi atau sofa. Nah karena ada ruang tambahan ini maka luas kamar lebih besar dibandingkan *Superior/Deluxe Room*. Beberapa hotel masih membagi lagi *Suite Room* menjadi *Junior Suite*, *Business Suite* atau *Executive Suite*.

6. *Presidential*. Inilah kamar terluas dibandingkan dengan jenis kamar lainnya.

Pada dasarnya ini masuk kategori *Suite Room* dengan luas dan fasilitas paling lengkap. Kamar jenis ini hampir menyerupai rumah. Tidak semua hotel memiliki kamar jenis ini, hanya hotel-hotel mewah bintang 5 yang menyediakannya, itupun hanya beberapa unit saja. Beberapa hotel menempatkan *Presidential Suite* dekat dengan fasilitas pendaratan helikopter (*helipad*) dan memiliki pemandangan terbaik yang dimiliki hotel.

7. *Connecting rooms*. Dua atau lebih kamar yang memiliki akses (pintu) satu sama lain, sehingga penghuni kamar tidak perlu keluar koridor untuk memasuki kamar sebelahnya.

8. *Adjoining Rooms*. Kamar yang terletak bersebelahan tanpa dihubungkan pintu (*connecting door*) di antara kamar.

Room attendant merupakan seorang karyawan yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar – kamar hotel. Seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel tersebut. Untuk mendukung kelancaran operasional tersebut di butuhkan *room attendant* yang berkualitas dan terampil di bidangnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan tamu hotel. Suatu departemen terdapat orang – orang yang memimpin dan bertanggung jawab untuk mengelola departemen tersebut, salah satunya *supervisor* sangat berperan dalam pengawasan bawahannya selama operasional departemen Tata Graha terlaksana. Selain itu, *supervisor* juga harus mempunyai wawasan luas dan pengetahuan bagaimana memonitor dan mengarahkan bawahnya dengan baik di sebuah departemen.

Peranan (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat di pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tidak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Setiap orang mempunyai berbagai peranan yang berasal dari pola – pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya.

Selama melakukan penelitian di Berastagi penulis melihat beberapa kekurangan dari departemen Tata Graha yang perlu diperbaiki:

Room attendant dan karyawan di departemen Tata Graha yang sikapnya tidak baik (ada Sebagian karyawan Tata Graha yang merokok di kantor departemen Tata Graha), (*room attendant* kurang disiplin pada waktu jam kerja), *Room attendant* berisik di ruangan kantor departemen Tata Graha dan suara tersebut terdengar sampai ke *lobby* bawah dan *restaurant*, sehingga mengganggu kenyamanan tamu yang menginap dan yang sarapan di *restaurant*).

Grooming room attendant kurang rapi (karyawan di departemen Tata Graha tidak memakai *name tag*, dan ada beberapa *supervisor* memakai kumis), *Room attendant* tidak membersihkan peralatan kerja pada saat selesai jam kerja dan *trolley room attendant*, *room attendant* tidak menyapa tamu yang ditemuinya (*room attendant* kurang ramah), *Room attendant* jika membuang sampah yang ada di kamar tamu tidak memakai *garbage bag* yang ada di *trolley room attendant*,

langsung di taruh ke *trolley linen* kotor dan di satukan dengan *linen* kotor yang ada di *trolley*.

Supervisor jarang mengawasi *room attendant* dan kurang teliti pada saat memeriksa kamar tamu yang sudah di bersihkan oleh *room attendant*, pada saat *room attendant* membersihkan kamar tamu *chek out* atau kamar yang *extend room attendant* selalu memakai sandal, pada saat *room attendant* membersihkan kamar mandi tamu *check out* atau kamar mandi yang *extend room attendant*.

Tidak membersihkan dinding kamar mandi tamu dan tidak mengelap dinding kamar mandi tamu dan dibiarkan basah begitu saja, *Room attendant* tidak mengisi atau tidak menggunakan *report room attendant* ketika selesai membersihkan kamar tamu, *room attendant* jarang mencuci alat *mopping* pada saat mulai bekerja atau selesai dalam pekerjaannya, *room attendant* boros menggunakan *chemical*, pada saat *room attendant* mengetuk pintu tamu dengan terburu-buru mengucapkan “*housekeeping*”.

Tidak menunggu tamu memberi jawaban apakah tamu ada di dalam atau tidak di dalam kamar, tidak pernah memberikan *morning briefing* ke pada *room attendant* tentang masalah kamar tamu atau *complaint* tamu dan kebersihan kamar tamu kepada *room attendant*, *room attendant* memakai *tea* dan *sugar* untuk kamar tamu pada saat sebelum bekerja dan selesai bekerja di ruangan *housekeeping*, *room attendant* menggunakan *handphone* di *pantry* dan di ruangan *housekeeping* pada saat jam kerja.

Dari permasalahan di atas penulis tertarik untuk menganalisa dan meneliti dengan mengagkat judul **“PERANAN *ROOM ATTENDANT* DI DEPARTEMEN TATA GRAHA PADA HOTEL SINABUNG HILLS BERASTAGI”**

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana sikap *room attendant* di departemen Tata Graha pada Hotel Sinabung Hills Berastagi
2. Bagaimana pengawasan *supervisor* terhadap *room attendant* di departemen Tata Graha pada Hotel Sinabung Hills Berastagi
3. Bagaimana kepuasan tamu di departemen Tata Graha pada Hotel Sinabung Hills Berastagi

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini di lakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui sikap *room attendant* di departemen Tata Graha pada Hotel Sinabung Hiils.
2. Untuk mengetahui pengawasan *Supervisor room attendant* di departemen Tata Graha pada Hotel Sinabung Hills.
3. Untuk mengetahui kepuasan tamu di departemen Tata Graha pada Hotel Sinabung Hills.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai persyaratan akademik untuk menyelesaikan Pendidikan program Diploma III, Jurusan *Management* Perhotelan, Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan dan Juga menghadapi dunia kerja, sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

2. Bagi Perusahaan / Hotel

Sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk mengukur sejauh mana tingkat keefektifan dalam teknis pelayanan di perusahaan tersebut. Serta sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan demi meningkatkan kualitas pelayanan dalam hotel.

3. Bagi Politeknik Mandiri Bina Prestasi

Penulis berharap agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan pada umumnya dan jurusan Manajemen Perhotelan khususnya serta untuk menambah referensi pada perpustakaan Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.