

**PERANAN PRAMUKAMAR DI DEPARTMENT TATA GRAHA  
PADA HOTEL BERJAYA PENANG**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Akademik Menyelesaikan Pendidikan Diploma III**

**OLEH:**

**DARBIN PAKPAHAN  
NPM :185307067**



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

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pandemi Covid-19 ( *Corona Virus Disease-19* ) yang berasal dari Wuhan China yang merajalela di seluruh negara di dunia. Covid -19 merupakan penyakit jenis baru yang belum teridentifikasi sebelumnya pada manusia. Hewan yang menjadi perantara penularan covid-19 ini pun belum diketahui dengan jelas. Wabah penyakit ini begitu sangat mengguncang masyarakat dunia hingga hampir 200 negara di dunia terjangkit oleh virus ini termasuk Indonesia. Berbagai upaya pencegahan penyebaran virus covid-19 pun dilakukan oleh pemerintah di negara-negara di dunia guna memutus rantai penyebaran virus covid-19 ini, yang disebut dengan istilah *lockdown* dan *social distancing*.

Pandemi covid-19 ini sangat mempengaruhi perekonomian di dunia. Banyak industry yang tidak berjalan dengan baik karena pandemi ini, salah satunya adalah industri pariwisata. Dampak dari Covid-19 ini untuk industri pariwisata sangat besar seperti hotel-hotel banyak yang tutup, banyak karyawan yang terkena dampak Pemutusan Hubungan Kerja sehingga mengakibatkan kerugian dan jumlah pengangguran.

Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, yang bertujuan rekreasi atau suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi. Atau pariwisata dapat diartikan juga sebagai suatu perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain untuk rekreasi lalu kembali ke tempat semula.

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan Negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi bangsa dan negara.

Hotel merupakan sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan. Hotel adalah bangunan yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat orang yang sedang dalam perjalanan, atau bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan, dan minum. Hotel merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa, dimana hotel menyediakan akomodasi, penginapan dan melayani kebutuhan yang diperlukan oleh tamu yang akan menginap.

Terutama kebutuhan kamar, makan, minum dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya yang terorganisasi dengan baik dan bertujuan untuk kepuasan bagi tamu dan mendapatkan keuntungan bagi perusahaan. Hotel juga salah satu penunjang industri pariwisata yang memiliki beberapa departemen yang saling berkaitan dalam kegiatannya.

Didalam hotel ditemukan beberapa bagian-bagian departemen secara umum seperti pembagian tugas-tugas di dalam hotel, jadi setiap bagian departemen itu memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing seperti *Front Office Department* bertugas di kantor depan yang berhubungan langsung dengan tamu seperti mengurus tamu yang hendak *reservasi*, *check in*, menangani *check out*

serta pembayaran. *Food and Beverage Department* merupakan bagian yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu yang menginap di hotel. *Housekeeping Department* adalah yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan seluruh area hotel baik kamar tamu maupun *public area* di hotel. *Accounting Department* adalah departemen yang bertanggung jawab atas masalah administrasi serta mengawasi seluruh pengeluaran dan pemasukan hotel yang berhubungan dengan *Hotel Revenue*.

Departemen personalia adalah departemen yang bertugas untuk menerima dan menempatkan karyawan/*trainee* serta menangani masalah yang dihadapi karyawan. *Engineering Department* salah satu bagian dari hotel yang bertugas untuk memperbaiki dan melakukan perawatan barang-barang hotel yang berupa mesin. *Marketing Department* adalah bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan. *Purchasing Department* adalah bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan baik peralatan, dan bahan-bahan. *Security Department* suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap.

Salah satu departemen dalam hotel yang berhubungan langsung dengan tamu adalah *Housekeeping department*. *Housekeeping department* mempunyai tanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan dan pemeliharaan serta menyajikan keadaan yang bersih untuk seluruh area hotel. *Housekeeping* adalah salah satu bagian atau departemen yang ada di hotel yang bertugas menjaga, merawat, dan membersihkan serta memelihara *rooms* atau kamar-kamar hotel maupun area-area diluar kamar hotel atau area yang tergolong ke dalam area umum (*public areas*) di hotel agar tetap nyaman, indah, dan aman.

Selama penulis melakukan penelitian di Hotel Berjaya Penang penulis melihat kurangnya etika atau sikap pramukamar seperti kurangnya komunikasi dalam hal menyapa tamu, kurang ramah dan kurang sopan dalam menjawab pertanyaan tamu, kurang cekatan pramukamar dalam menangani keluhan tamu, kurangnya pramukamar dalam berpakaian, pramukamar ribut di depan kamar tamu, pramukamar sering menggunakan *lift* tamu dan kurangnya kesadaran pramukamar dalam memperhatikan bau badannya.

Penulis juga melihat kurangnya pengawasan *supervisor* terhadap pramukamar disaat bekerja. Sebagai seorang *supervisor* seharusnya mengawasi pramukamar disaat bekerja supaya pramukamar tidak ada yang menggunakan *handphone* disaat membersihkan kamar tamu, supaya pramukamar selalu berpakaian rapi disaat bekerja, dan supaya pramukamar selalu menggunakan *lift* karyawan, maka tamu yang menginap di hotel tersebut pun merasa nyaman.

Selain itu penulis juga melihat kurangnya kepuasan tamu selama menginap di hotel tersebut seperti kamar tidak dibersihkan tetapi uang tip diambil, pelayanan yang mengecewakan, dan kurang cepatnya pramukamar dalam melayani permintaan tamu seperti tamu meminta mengganti handuk di siang hari tetapi pramukamar memberikan pada malam hari dan itu pun setelah tamu komplain. Maka berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PERANAN PRAMUKAMAR DI DEPARTEMEN TATA GRAHA PADA HOTEL BERJAYA PENANG**”

## **B. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah yang dikemukakan penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana etika pramukamar di Departemen Tata Graha pada Hotel Berjaya Penang
2. Bagaimana pengawasan *supervisor* terhadap pramukamar di Departemen Tata Graha pada Hotel Berjaya Penang
3. Bagaimana kepuasan tamu di Departemen Tata Graha pada Hotel Berjaya Penang

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal dalam penulisan Tugas Akhir adalah salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan di Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

### 2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dalam penulisan Tugas Akhir, yaitu :

- a. Menguraikan dan menjelaskan hasil pengamatan penulis selama mengikuti Praktek Kerja Lapangan di Berjaya Hotel Penang Malaysia mengenai kebersihan kamar tamu.
- b. Mengungkapkan betapa pentingnya etika yang harus dimiliki oleh petugas *housekeeping department* dalam melayani tamu.

- c. Membandingkan teori dan praktek yang penulis dapatkan selama di bangku perkuliahan dengan yang diperoleh selama mengikuti Praktek Kerja Lapangan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut

1. Manfaat Teoritis
  - a. Selama penulis melakukan penelitian di Berjaya Hotel Penang Malaysia, peneliti ini dapat memotivasi dan memberikan saran kepada penulis dan juga karyawan pramukamar untuk memperbaiki etika pramukamar di *housekeeping department* pada Berjaya Hotel Penang Malaysia.
  - b. Bagi akademis, penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis dan pramukamar untuk memperbaiki etika pramukamar di *housekeeping department* pada Berjaya Hotel Penang Malaysia.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi hotel, penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan referensi dalam memperbaiki etika pramukamar di *housekeeping department* pada Berjaya Hotel Penang Malaysia.
  - b. Bagi pihak eksternal, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam memenuhi syarat untuk bahan Tugas Akhir Diploma III Program Studi Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.