

**TINJAUAN KEBERSIHAN KAMAR MANDI TAMU DI
DEPARTEMEN TATA GRAHA PADA GARUDA PLAZA HOTEL
MEDAN**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

Oleh:

HEPPY ESTER MALAU

NPM: 185307075



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

2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian di antara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri atau di luar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang di alaminya. Pariwisata salah satu sektor yang penting bagi perekonomian Indonesia. Secara etomologi istilah pariwisata berasal dari bahasa sansekerta yaitu “*pari*” yang berarti banyak, lengkap dan “*wisata* yang berarti perjalanan, bepergian. Secara umum pariwisata dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan seseorang untuk rekreasi atau liburan ke suatu tempat memiliki potensi dan dapat dinikmati.

Dengan terjadinya pandemi COVID-19 semenjak awal tahun 2020 ini, sangat mempengaruhi pendapatan pariwisata dalam negeri dan aktivitas jumlah kunjungan wisatawan menurun. Hal ini dikarenakan banyak negara yang menghentikan penerbangan dan menerapkan *lockdown* pada wilayahnya. Pemberlakuan pembatasan sosial juga berdampak pada aktivitas ekspor dan impor pada negara-negara. Dampak dari wabah covid-19 ini begitu banyak merugikan berbagai pihak pelaku ekonomi. Sektor pariwisata menjadi salah satu sektor yang paling terkena dampak parah akibat penyebaran virus corona. Di tambah lagi dengan langkah pembatasan sosial yang dilakukan pemerintah membuat aktivitas pariwisata menjadi lumpuh. Salah satu sektor usaha yang terdampak cukup berat dengan adanya pandemi Covid-19 adalah perhotelan.

Hotel merupakan suatu bangunan yang menyediakan jasa menginap dan juga menyediakan makanan, minuman serta fasilitas lainnya untuk tamu yang datang. Hotel yang menyediakan tempat untuk para tamunya yang ingin membuat suatu acara, baik acara yang kecil maupun acara besar.

Di dalam hotel memiliki beberapa departemen yaitu Departemen Kantor Depan (*Front Office Department*), *Food and Beverage Department*, *Accounting Department*, *Marketing Department*, dan *Housekeeping Department*.

Housekeeping merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik diluar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh tamu, *swimming pool*, *lobby*, *terrace*, *restaurant*, *corridor*, *lift/elevator*, *linen*, *uniform*, *offices* serta toilet. *Housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *public area*, *restaurant*, *meeting room*, *laundry/linen*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. *Housekeeping* merupakan bagian dari team yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu hotel. *Housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal - hal yang detail dan menindak-lanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan. Dalam operasional hotel hal – hal mengenai kebersihan dilakukan oleh departemen *housekeeping*.

Maju mundurnya suatu hotel sangat dipengaruhi oleh banyak sedikitnya tamu yang menginap. Dalam hal ini Rumecko (2001:5) mengatakan bahwa :Maju mundurnya suatu hotel sangat dipengaruhi oleh banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel tersebut. Dengan kata lain, hidup matinya suatu hotel sangat

tergantung dari kehadiran tamu yang menginap, untuk itu agar tujuan perusahaan perhotelan tersebut dapat tercapai, maka segala sesuatu yang perlukan oleh para tamu serta fasilitas lain penunjangnya harus tersedia.

Hal yang perlu diperhatikan dalam mencapai tujuan perusahaan perhotelan adalah kebersihan. Kebersihan merupakan hal yang penting di dalam penjualan suatu produk di hotel terutama kebersihan kamar mandi. Tamu tidak merasa nyaman untuk tinggal di dalam kamar apabila kamar mandi kurang bersih. Hal ini disebabkan oleh pramukamar kurang memahami teknik dalam membersihkan kamar mandi sehingga hasil kebersihan kamar mandi tamu tidak baik

Pada saat penulis melakukan penelitian (*riset*) di Garuda Plaza Hotel Medan penulis menemukan masalah seperti di kamar mandi dalam keadaan kurang bersih, *toilet bowl* kuning, aroma tidak sedap, sering di temukan rambut di lantai, peralatan pembersihan kamar mandi kurang lengkap, *room attendant* tidak melaksanakan standar operasional prosedur (SOP) pada saat membersihkan kamar mandi, sehingga tamu *complaint* terhadap kurangnya kebersihan kamar mandi tamu. sering juga di temukan rambut di *bath tub* dan kaca cermin yang masih kotor. Maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian ini tentang:

**“TINJAUAN KEBERSIHAN KAMAR MANDI TAMU DI DEPARTEMEN
TATA GRAHA PADA GARUDA PLAZA HOTEL MEDAN”**

B. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan permasalahan yang timbul di atas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar operasional prosedur pembersihan kamar mandi tamu di Garuda Plaza Hotel Medan?
2. Bagaimana kelengkapan peralatan tata graha dalam pembersihan kamar mandi tamu di Garuda Plaza Hotel Medan ?
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar mandi tamu di Garuda Plaza Hotel Medan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Perhotelan Program Studi Perhotelan pada Politeknik Mandiri Bina Prestasi (MBP) Medan, tahun akademik 2020/2021

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Sebagai bahan penenerapan ilmu yang diperoleh penulis selama perkuliahan.
- b. Untuk memacu dan membiasakan mahasiswa untuk berpikir kritis dan analitis dalam menghadapi segala permasalahan yang muncul di hotel.
- c. Sebagai solusi dan pertimbangan kedepannya bagi manajemen Garuda Plaza Hotel Medan.

- d. Untuk mengetahui kelengkapan peralatan kebersihan kamar mandi tamu Garuda Plaza Hotel Medan.
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar mandi tamu di Garuda Plaza Hotel Medan.

D. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti pada penelitian di masa yang datang khususnya menyangkut tentang tinjauan kebersihan kamar mandi tamu di Garuda Plaza Hotel Medan.

- b. Manfaat Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam merumuskan kebijakan pada Garuda Plaza Hotel Medan terutama tentang kebersihan kamar mandi tamu.