

**TINJAUAN TENTANG KELENGKAPAN PERALATAN  
KAMAR PADA JTS HOTEL SAMOSIR PARBABA**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh:**

**SONYA MARANATHA SIMANJUNTAK**

**NPM : 185307092**



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

**2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pandemi Covid-19 (*Corona virus diseases 2019*) yang berasal dari Wuhan, China yang masuk merajalela di seluruh Negara di dunia, termasuk di Indonesia. Covid-19 adalah penyakit yang jenis baru yang belum teridentifikasi sebelumnya pada manusia. Hewan ini yang menjadi perantara penularan Covid-19 ini pun belum diketahui jelas. Masuknya pandemi Covid-19 ini pun sangat mempengaruhi perekonomian di dunia. Banyak industri yang tidak berjalan dengan baik karena pandemi ini, salah satunya adalah industri pariwisata.

Mengingat bahwa virus Covid-19 membatasi setiap individu untuk keluar rumah dan terdapat berbagai kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah seperti halnya pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang mempengaruhi arus pergerakan barang dan manusia. Dengan kebijakan tersebut semakin merugikan setiap bidang pariwisata namun hal tersebut juga sebagai bentuk upaya pemerintah dalam mengurangi penyebaran virus Covid-19.

Adapun kerugian yang ditimbulkan adanya Covid-19 ini seperti menurunnya tingkat kunjungan wisata, menurunnya harga jual kamar, turunnya jumlah tamu yang menginap, pemasukan hotel yang semakin hari semakin menurun, banyaknya karyawan yang terpaksa dirumahkan, pemotongan gaji karyawan, dan masih banyak lagi.

Dunia kepariwisataan dewasa ini sedang mendapat perhatian berbagai Negara di dunia dengan banyaknya biro-biro jasa dan objek wisata yang dikembangkan. Di Indonesia banyak sekali pulau yang menjadi tujuan wisata diantaranya pulau Bali, Lombok, Bintan. Banyaknya wisatawan mancanegara di Indonesia yang semakin meningkat karena ketertarikan wisatawan terhadap budaya, keindahan alam serta kuliner Indonesia membuat pariwisata Indonesia semakin tertopang karena kunjungan wisatawan mancanegara.

Pariwisata merupakan aktivitas manusia untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang sedang melakukan perjalanan di samping untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang sedang melakukan perjalanan untuk memenuhi kebutuhan dirinya. Karakteristik produk industri pariwisata yang terpenting antara lain adalah produknya tidak dapat dipindahkan atau dibawa ke tempat konsumen, produknya tidak dapat ditimbun seperti barang, produknya tidak dapat dicoba/dicicipi oleh konsumen, atau hanya dapat dilihat dari gambar dan brosur.

Akomodasi tidak dapat dipisahkan dengan industri pariwisata karena keduanya saling membutuhkan, yaitu tanpa kegiatan kepariwisataan maka usaha akomodasi akan lemah. Namun perkembangan usaha kepariwisataan juga sangat dipengaruhi oleh tersedianya usaha akomodasi yang memadai, atau sebaliknya kepariwisataan tanpa sarana akomodasi merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Karena akomodasi merupakan sarana pokok kepariwisataan. Akomodasi dewasa ini tidak hanya berupa penginapan atau kamar saja, tetapi disertai dengan restoran.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjalanan khusus. Hotel merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dibidang pelayanan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial yang terbuka selama dua puluh empat jam untuk mendapatkan keuntungan.

Banyaknya hotel-hotel yang dibangun di Provinsi Sumatera Utara menyebabkan timbulnya persaingan yang cukup ketat dalam industri jasa tersebut. Untuk itu hotel tersebut dibagi atas beberapa departemen yang pembagiannya sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Adapun departemen tersebut antara lain: *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, accounting, Engineering, Security, Accounting, Personalia, Sales, and Marketing*. Menurut SK Menteri perhubungan No. 241/II/1970, hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya didalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat dikelola secara komersial dalam jasa tersebut.

Dalam melakukan penelitian, penulis memilih tempat penelitian di JTS Hotel Samosir Parbaba. Penulis juga ditempatkan pada *Housekeeping department*. Perusahaan tersebut sangat memberikan kesempatan kepada mahasiswa/i untuk mendapat pendidikan atas kegiatan dan pengalaman kerja yang sesungguhnya untuk menjadi sumber daya manusia yang handal dalam pembangunan nasional.

*Housekeeping department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel baik di luar gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruang-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *offices* serta toilet.

*Housekeeping department* adalah yang mengatur dan bertanggung jawab terhadap peralatan, kebersihan, melaporkan kerusakan serta dekorasi terhadap segala *event* yang ada di hotel agar hotel menjadi lebih rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi penghuninya. *Housekeeping department* tidak hanya menyiapkan kamar tamu tetapi bertanggung jawab keseluruhan merawat dan membersihkan semua fasilitas hotel yang bersih, rapi dan nyaman oleh sebab itu semua kegiatan *housekeeping* bertujuan untuk memaksimalkan pemeliharaan, perawatan dan kebersihan hotel secara keseluruhan dapat dipertahankan.

Dengan kurangnya kelengkapan peralatan untuk seorang *room attendant* di kamar dapat mengakibatkan tingkat kepuasan tamu berkurang. Maka dari itu selama penulis melakukan penelitian di JTS Hotel Samosir Parbaba. Penulis menemukan suatu masalah bahwa peralatan dan kelengkapan untuk membersihkan kamar tidak mencukupi sama sekali seperti: *trolley* yang disediakan hanya satu, kurangnya *stock linen*, *sheet*, *towel*, *bathmat*, *pillow cases* *dusting*. dan sapu yang digunakan untuk membersihkan semua kamar hanya satu, peralatan *mop housekeeping department* sehingga memperlambat pekerjaan di *housekeeping* dan tidak efisien. Berdasarkan masalah di atas penulis tertarik untuk mengajukan judul “ **TINJAUAN TENTANG KELENGKAPAN PERALATAN KAMAR PADA JTS HOTEL SAMOSIR PARBABA** “.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, penulis membuat beberapa pertanyaan yang sesuai dengan permasalahan diatas dengan identifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kelengkapan peralatan kamar di *housekeeping department* pada JTS Hotel Samosir Parbaba?
2. Bagaimana penggunaan peralatan di *housekeeping department* pada JTS Hotel Samosir Parbaba?
3. Bagaimana kinerja *room attendant* di *housekeeping department* pada JTS Hotel Samosir Parbaba?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal penulisan Tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat Akademi untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Perhotelan pada Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

### 2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

- a) Untuk mengetahui kelengkapan peralatan kamar di *housekeeping department* pada JTS Hotel Samosir Parbaba.
- b) Untuk mengetahui penggunaan peralatan di *housekeeping department* pada JTS Hotel Samosir Parbaba.

- c) Untuk mengetahui kinerja *room attendant* di *housekeeping department* pada JTS Hotel Samosir Parbaba.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a) Bagi penulis, untuk memberikan pengalaman kepada penulis tentang permasalahan yang akan dihadapi didunia perhotelan dan memperkenalkan kepada penulis bagaimana situasi serta kegiatan dalam aktivitas perhotelan yang sebenarnya sehingga penulis dapat menyesuaikan diri di tempat kerja nantinya.
- b) Bagi akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi mahasiswa Politeknik Mandiri Bina Prestasi khususnya didunia perhotelan, semoga bermanfaat pula bagi perusahaan, penulis, maupun pembaca sehingga Tugas Akhir ini dapat berguna di kemudian hari.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a) Bagi hotel, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi *room attendant* di *housekeeping department* dan sebagai referensi agar lebih memperhatikan peralatan dan kebersihan kualitas kamar serta tugas dan tanggung jawabnya untuk meningkatkan pelayanan tamu. Dan kepada manager agar lebih memperhatikan kinerja karyawan serta mengadakan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

- b) Bagi pihak eksternal, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ilmu pengetahuan untuk mengetahui standar pelayanan di hotel dan dapat menjadi acuan dalam memenuhi syarat Tugas Akhir Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi.