”TINJAUAN KEBERSIHAN KAMAR TAMU DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT PADA HOTEL PARDEDE INTERNATIONAL MEDAN”

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

OLEH

CHRISTINE AFRINA S BUTAR-BUTAR
NPM :185307095

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI
MEDAN
2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG Masalah

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 asset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi bangsa dan negara.

Wilayah Indonesia yang dilewati garis khatulistiwa menjadikan Indonesia memiliki iklim yang memunculkan beraneka ragam flora dan funa yang mempesona para wisatawan untung berkunjung ke Indonesia. Keadaan geografis Indonesia yang berupa hutan hujan tropis, gunung, pantai, dan juga lautan serta keanekaragaman budaya yang merupakan modal dasar yang sangat potensial untuk di jadikan Derah Tujuan Wisata (DTW) yang terkenal di dunia, Dilatar belakangi oleh keindahan alam dan keanekaragaman budaya, menjadikan negara Indonesia sebagai negara yang terkenal akan objek wisata, baik itu objek wisata alam maupun objek wisata budaya. Selain untuk menjaga kelangsungan hidup para pelaku wisata, pendapatan dari objke-objek wisata juga dapat meningkatkan pemasukan bagi pemerintah daerah khususnya dan pemerintah pusat pada umumnya. Indonesia harus mampu mengembangkan industry pariwisata ke seluruh dunia.

Pariwisata adalah serangkaian aktivitas dan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh manusia, baik perorangan maupun kelompok atau keluarga dari

satu tempat ke tempat lain bersifat sementara dengan tujuan untuk mendapatkan kesenangan, kedamaian, keseimbangan, keserasian dan kebahagian. Secara etimologis istilah pariwisata berasal dari bahasa sansekerta, yaitu kata “pari” yang artinya bersama atau berkeliling, dan “wisata” yang artinya perjalanan. Sehingga pariwisata dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas perjalanan berkeliling dari suatu tempat ke tempat lainnya yang menjadi objek tujuan wisata dimana perjalanan tersebut dilakukan dengan perencanaan.

Pariwisata dalam istilah internasional dikenal dengan sebutan *tourism* juga dikenal sebagai lahan bisnis yang sangat potensial sekali untuk dikembangkan, dimana berbagai jenis produk baik itu yang nyata *(tangible)* ataupun yang tidak nyata *(intangible)* atau yang lebih dikenal dengan jasa atau *service* dapat kita tawarkan kepada para wisatawan yang nantinya akan mendapatkan keuntungan tidak hanya kepada pelaku bisnis pariwisata tersebut tetapi juga terhadap pemerintah dan masyarakat.

Saat ini dunia tengah diguncang oleh kasus penyebaran pandemic wabah virus COVID-19 yang bersl dari china yang kian merebak dan meluas secara cepat dan menjadi polemic global terbesar untuk saat ini. Bahkan wabah virus ini telah ditetapkan sebagai pandemi global oleh *WHO* (*World Health Organization* atau Badan Kesehatan Dunia) secara resmi mendeklarasikan virus corona (COVID-19) sebagai pandemi pada tanggal 9 Maret 2020. Artinya, virus corona telah menyebar secara luas di dunia. Istilah pandemi terkesan menakutkan tapi sebenarnya itu tidak ada kaitannya dengan keganasan penyakit tapi lebih pada penyebarannya yang meluas. Ingat, pada umumnya virus corona menyebabkan gejala yang ringan atau sedang, seperti demam dan batuk, dan kebanyakan bisa

sembuh dalam beberapa minggu. tetapi bagi sebagian orang yang beresiko tinggi (kelompok lanjut usia dan orang dengan masalah kesehatan menahun, seperti penyakit jantung, tekanan darah tinggi, atau diabetes), virus corona dapat menyebabkan masalah kesehatan yang serius.

Kebanyakan korban berasal dari kelompok beresiko itu, ole karena itu penting bagi kita semua untuk mencegah virus (COVID-19) dan mengikuti perkembangan informasi dan tahu apa yang dilakukan jika mengalami gejala. Dengan demikian kita bisa melindungi diri dan orang lain. terlebih ancaman kehilangan pekerjaan menghantui belasan juta pekerja pada usaha pariwisata. COVID 19 sangat berdampak terhadap sektor pariwisata, hotel, restoran, dan destinasi wisata terancam ditutup sementara, *Meeting Incentive Convention Exhibition (MICE)* ditunda, dan juga Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) di industri pariwisata.

Ada potensi kehilangan pekerjaan 6 juta hingga akhir tahun 2020 di mana ada yang di PHK, dirumahkan, atau usaha mandirinya bangkrut, dan sementara sebanyak 32,5 juta tenaga kerja tidak langsung yang terdampak seperti UMKM Parekraf, *money changer*, toko souvenir, pekerja seni di daerah wisata, pemasok ke hotel/restoran, dan lainnya.

Kata Hotel mulai dipakai sejak abad ke 18 di London, Inggris. Pada saat itu kata hotel adalah *"garni",* sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis.

Hotel berasal dari kata Latin; yaitu *hostel* dan mulai dikenal di masyarakat pada tahun 1797. Hotel sendiri memiliki arti suatu bisnis jasa atau pelayanan yang

dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makanan dan minuman, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya. Menurut Rumesko, (2002:2) hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap, makanan, dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Hotel memiliki beberapa departemen seperti: *Front office department, Food and Beverage department, Housekeeping department, Accounting department,* personalia/*HRD department, Engineering department, Marketing department, Security department. Front office* adalah: salah satu departemen yang ada di hotel yang mempunyai tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar tamu, melakukan proses *check in* (kedatangan) atau *check out* (keberangkatan), maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. *Food and Beverage department* adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di *restaurant*. *Housekeeping department* adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. *Accounting department,* adalah: suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel. personalia/*HRD department* adalah: suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan /*trainee*. Serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.

Engineering department adalah: suatu departemen hotel maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan. *Marketing department* adalah: suatu departeman bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel. *Security department* adalah: suatu bagian departemen yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap (24jam).

Perlu diingat bahwa suatu hotel sangat dipengaruhi oleh banyak sedikitnya yang menginap di hotel tersebut. dengan kata lain, hidup matinya suatu hotel sangat tergantung dari kehadiran tamu yang menginap. Apabila tamu yang menginp tidak menerima pelayanan yang memuaskan, atau bahkan kecewa/marah (*complaint*) maka tidak menutup kemungkinan bahwa tamu tersebut akan menceritakan kekecewaan kepada orang lain.

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keep* berarti merawat dan menjaga. Jadi *Housekeeping* salah satu bagian atau *department* yang ada di hotel yang mempunyai tugas untuk menjaga, merawat, dan membersihkan serta memelihara kamar-kamar hotel ataupun area diluar kamar hotel maupun area diluar kamar hotel atau area yang tergolong kedalam area umum *(public area)* di hotel agar tetap nyaman, indah, dan aman. *Housekeeping* memiliki 3 divisi yaitu: *Public area section, Room section, Laundry section.*

Untuk mencapai hasil maksimal hotel harus mampu menciptakan suasana nyaman, bersih dan disukai oleh tamu, kamar tamu yang bersih dan nyaman

menjadi alasan tamu datang lagi atau bahkan sama sekali tidak akan kembali ke hotel tesebut untuk menginap.

Pengawasan dari *supervisor* juga menjadi hal yang penting untuk bisa mempertanggung jawabkan hasil kerja *room attendant* karena tanpa pengawasan *supervisor room attendant* akan bekerja sesuka hati tanpa ada aturan kerja yang berlaku atau *standard* pembersihan kamar-kamar tersebut. penulis melihat masih ada *room attendant* yang kurang maksimal dalam membersihkan kamar tamu sehingga tamu merasa tidak puas. *room attendant* memang melakukan pembersihan kamar tamu, tetapi tidak melakukan prosedur pembersihan kamar tamu sehingga kamar tamu tidak maksimal.

Hotel Pardede Internasional Medan merupakan salah satu hotel berbintang tiga yang ada di Kota Medan yang memiliki fasilitas-fasilitas yang baik dan memiliki 117 kamar. Hotel Pardede Internasional Medan digolongkan sebagai *Business Hotel* karena tamu yang datang dan menginap pada umumnya adalah dari instansi pemerintah dan pengusaha Berdasarkan letak hotel yang berada di pusat kota. Hotel Pardede Internasional Medan sbaagai *City Hotel*.

Demi meningkatkan daya saing. Setiap *housekeeping* di hotel saling bersaing meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka miliki yang salah satunya memperhatikan berbagai aspek yang salah satunya kebersihan dan kerapian kamar tamu yang kurang puas bahkan *compalint.*

Selama penulis melakukan penelitian di Hotel Pardede Internasional Medan masih ada terjadi beberapa masalah seperti kebersihan pada lantai, kurang rapinya tempat tidur, ada debu di kaca, ada debu di *telephone,* ada noda di *duve,*

ada noda di *sheet,* dan adanya sampah di bawah tempat tidur, kurangnya pengawasan *supervisor* terhadap *room attendant* seperti kurang memeriksa ulang sudut-sudut kamar pada lemari, baagian bawah kursi, *stand lamp*, tidak di lap pada bagian *headboard room attendant* tidak mengikuti *Standard Operational Procedur(SOP)* dalam membersihkan kamar tamu, *Supervisor* kurang melaksanakan *briefing* pada saat mau kerja yang menyebabkan *room attendant* kurang melaksanak kebersihan kamar dengan baik, sehingga tamu *complaint* atas kebersihan dan kerapihan kamar tamu tersbut. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis merasa tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan judul: **"TINJAUAN KEBERSIHAN KAMAR TAMU DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT PADA HOTEL PARDEDE INTERNATIONAL MEDAN"**

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan *Standard Operational Procedure* (SOP) kebersihan kamar tamu di *Housekeeping Department* pada Hotel Pardede Ineternational Medan
2. Bagaimana pengawasan *supervisor* terhadap kebersihan kamar di *Housekeeping Department* pada Hotel Pardede Inetrnational Medan
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar tamu di *Housekeeping Department* pada Hotel Pardede Inetrnational Medan

C. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Formal

Adapun tujuan formal dalam penelitian tugas akhir adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan Diploma III pada jurusan Perhotelan Mandiri Bina Prestasi Medan

1.3.2 Tujuan Operasional

Tujuan operasional dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

a. Untuk mengetahui pengetahuan *Standard Operational Procedure* (SOP) pada Hotel Pardede International Medan
b. Untuk mengetahui pengawasan *supervisor* terhadap kebersihan kamar di *Housekeeping Department* pada Hotel Pardede International Medan
c. Untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar tamu di *Housekeeping Department* pada Hotel Pardede International Medan

D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan oleh penulis dalam penulisan tugas akhir adalah metode analisis deskriptif, dimana penulis melakukan observasi langsung ke hotel dan kemudian mengumpulakan data-data yang diperlukan untuk diolah dituangkan ke dalam tulisan akhir.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengamatan langsung pada karyawan *room attendant* di *Housekeeping Deparment* pada Hotel Pardede Internatioanal Medan terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang akurat.

a. Untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang terdapat di lokasi penelitian tersebut.

b. Studi Kepustakaan

Untuk mendukung penulisan tugas akhir ini maka penulis mencari dan mengumpulkan teori-teori yang terkait dengan yang sedang di teliti.

c. Metode yang digunakan untuk memberi pertanyaan kepada *department* yang bersangkutan.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Hotel Pardede International Medan yang berada di Jalan. Ir.H Juanda No.14, Suka Damai, Medan. Sumatera Utara. Penulis melakukan penelitian di *Housekeeping Department* pada tanggal 02 Februari 2021 sampai tanggal 13 Februari 2021