

**TINJAUAN KINERJA *ROOM MAID* DI *HOUSEKEEPING DEPARTMENT*
PADA HOTEL PARDEDE *INTERNATIONAL* MEDAN**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

Oleh:

CLARA SONIA DESI BOANG MANALU
NPM : 185307036



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

2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan sektor industri yang berpotensi untuk dikembangkan terhadap perekonomian suatu daerah. Berkembangnya sektor pariwisata di suatu daerah akan menarik sektor lain untuk berkembang pula karena produk-produknya diperlukan untuk menunjang industri pariwisata, seperti sektor pertanian, peternakan, perkebunan, dan sebagainya. Sektor pariwisata dapat membawa keuntungan bagi daerah yang memiliki aset berupa objek wisata yang diminati masyarakat. Keberadaan pariwisata dalam suatu daerah bisa dikatakan merupakan suatu gejala yang kompleks di dalam masyarakat. Disini terdapat suatu keterkaitan antara daerah objek wisata yang memiliki daya tarik, masyarakat atau penduduk setempat, dan wisatawan itu sendiri. Sejak dahulu kegiatan pariwisata sudah banyak dilakukan oleh masyarakat, baik di dunia maupun di Indonesia.

Pada masa pandemi yang terjadi saat ini, keadaan pariwisata yang sebelumnya mengalami perkembangan yang cukup pesat kini mengalami penurunan. Banyak negara yang tidak siap akibat pandemi covid-19 ini termasuk Indonesia, virus covid-19 ini mempengaruhi tatanan perekonomian di Indonesia. Banyak industri yang tidak berjalan sesuai dengan target awal. Industri perhotelan merupakan industri yang sangat terpuakul dan berdampak sangat hebat dalam pandemi ini. Banyaknya hotel yang terpaksa tutup karena tidak lagi kedatangan tamu serta bisnis makanan dan pertemuan yang tidak lagi terisi.

Hotel merupakan perusahaan berbentuk bangunan yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial, yang berfungsi sebagai tempat penginapan bagi para wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Agar para wisatawan yang menggunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan di dalam menerima pelayanan selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara *professional*. Jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh sebuah hotel kepada para tamu yang menginap tidak hanya terbatas pada makanan dan minuman yang dipesan tetapi juga menyangkut segala sesuatu yang dimiliki hotel, baik kamar, restoran, serta segala fasilitas baik yang ada diluar maupun didalam bangunan hotel. Disamping itu yang paling penting adalah seluruh karyawan yang melayani, baik dalam keramah-tamahan, penampilan, maupun tingkat kemampuan serta keterampilan di dalam menjalankan tugasnya.

Hotel Pardede *International* Medan merupakan hotel bintang tiga yang beralamat di Jl.Ir.H. Juanda No.14 Suka Damai, Kec.Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia, 20157, dengan lokasi yang strategis di pinggir jalan raya dan lokasi yang mudah ditempuh dari Istana Maimun,dan Masjid Raya Al-Mashun Medan. Hotel ini dijadikan hotel *business* yang ramai dikunjungi oleh tamu di kota Medan.

Bagian - bagian *department* yang terdapat di hotel yaitu, *front office department, food and beverage department, housekeeping department, accounting department, engineering department, marketing department, purchasing department*, dan *security department*. *Housekeeping Department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian,

keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, termasuk kamar-kamar, *restaurant*, *office*, toilet, serta ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu.

Dengan mengingat kembali tujuan tamu yang berkunjung kebanyakan untuk menginap, serta mempertimbangkan persaingan antara hotel yang ada di sekitarnya, maka pelayanan kamar dengan segala kelengkapannya harus selalu diperhatikan. Setiap pegawai dibagian *room* harus bekerja sesuai dengan *standard operational procedure* yang berlaku, dan bila hal ini tidak dilaksanakan dengan baik tentu akan menimbulkan kendala dalam operasionalnya seperti adanya *complaint* tamu kamarnya bau menyengat dan pengap, adanya debu tertinggal dilantai maupun di meja, terdapat sampah di dalam laci, linen yang kotor, lantai, kamar mandi yang kasar, kamar tidur penuh dengan sisa rambut, bantal yang kotor, terdapat kotoran di *toilet bowl*, *amenities* dan *guest supplies* tidak diganti dengan yang baru, terkadang *room maid* juga sering lupa melengkapi *amenities* pada kamar tamu, terdapat noda pada *pillow case*, fasilitas yang ada di dalam kamar dengan keadaan rusak, kamar yang sudah dibersihkan oleh *room maid* juga jarang diperiksa kembali oleh *supervisor* sehingga *room maid* mendapat penilaian yang buruk dari tamu yang menginap. Banyak tamu yang merasa kecewa karena seorang *room maid* tidak memperhatikan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Setiap harinya banyak *complaint* dari tamu yang mengeluh tentang kebersihan kamar yang kurang maksimal. Dengan adanya masalah tersebut maka penulis mengajukan judul tentang **“TINJAUAN KINERJA ROOM MAID DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT PADA HOTEL PARDEDE INTERNATIONAL MEDAN”**

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana tugas dan tanggung jawab *room maid* di *housekeeping department* pada Hotel Pardede *International* Medan?
2. Bagaimana pengawasan *supervisor* terhadap *room maid* di *housekeeping department* pada Hotel Pardede *International* Medan?
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap kinerja *room maid* pada Hotel Pardede *International* Medan?

C. Tujuan Penelitian

Ada dua tujuan penelitian tugas akhir, yaitu :

1. Tujuan Formal

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

2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *room maid* di *housekeeping department* pada Hotel Pardede *International* Medan
- b. Untuk mengetahui pengawasan *supervisor* terhadap *room maid* di *housekeeping department* pada Hotel Pardede *International* Medan
- c. Untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap kinerja *room maid* pada Hotel Pardede *International* Medan

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat memberikan wawasan dan menambah pengalaman dalam menerapkan ilmu yang di dapat selama kuliah

2. Bagi Instansi (Hotel Pardede *International* Medan)

Dapat memberikan masukan positif yang bermanfaat mengenai kinerja staff dan juga dapat memberikan saran terhadap kelemahan yang mungkin ada untuk melaksanakan perbaikan dengan menentukan langkah – langkah yang ditentukan oleh Hotel Pardede *International* Medan pada masa yang akan datang.

3. Bagi Kampus Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan khususnya dunia perhotelan.