

**TINJAUAN KINERJA PRAMUKAMAR DI *HOUSEKEEPING*  
DEPARTMENT PADA JTS HOTEL PARBABA SAMOSIR**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh:**

**DIAN RONAULI BR SIHALOHO**

**NPM : 185307070**



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI**

**MEDAN**

**2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Indonesia adalah negara kepulauan yang memiliki sejuta pesona wisata yang sangat indah mulai dari daratan bahkan lautannya, dimana pariwisata secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya, seperti dari segi ekonomi, sosial budaya, dan ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang bagi pendapatan daerah. Namun semenjak adanya Covid-19, anggaran pendapatan dari sektor pariwisata turun tajam.

*World Health Organization* (WHO) menjelaskan bahwa *Coronaviruses* (Cov) adalah virus yang menginfeksi sistem pernapasan. Infeksi virus ini disebut COVID19. Virus Corona menyebabkan penyakit flu biasa sampai penyakit yang lebih parah seperti Sindrom Pernafasan Timur Tengah (MERS-CoV) dan Sindrom Pernafasan Akut Parah (SARS-CoV). Virus Corona adalah *zoonotic* yang artinya ditularkan antara hewan dan manusia. menurut Pakar ekologi penyakit dari WHO, Peter Daszak, kepada NPR, virus itu kemungkinan ditularkan dari kelelawar di Cina selatan ke hewan di peternakan satwa liar, dan kemudian ke manusia. Peternakan satwa liar adalah bagian dari proyek yang telah dipromosikan pemerintah Cina selama 20 tahun untuk mengangkat penduduk pedesaan keluar dari kemiskinan dan menutup kesenjangan pedesaan-perkotaan. Dan hasilnya hasil investigasi WHO menemukan jika kemungkinan virus

ditularkan kelelawar di Cina Selatan ke salah satu hewan peternakan satwa liar, hingga akhirnya berpindah ke manusia.

Penyebaran virus Corona ini sangat cepat bahkan sampai ke lintas negara. Sampai saat ini terdapat 188 negara yang mengkonfirmasi terkena virus Corona. Penyebaran virus Corona yang telah meluas ke berbagai belahan dunia membawa dampak pada perekonomian Indonesia, baik dari sisi perdagangan, investasi dan pariwisata. Berbagai macam wisata di Indonesia ditutup akibat Covid-19 ini. Namun setelah diberlakukannya *new normal*, wisata-wisata itupun dibuka kembali namun dengan menerapkan protokol kesehatan. Penyebaran virus Corona menyebabkan wisatawan yang berkunjung ke Indonesia sangat berkurang. Sektor-sektor penunjang pariwisata seperti hotel dan restoran juga akan terpengaruh dengan adanya virus Corona.

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu dari suatu tempat ke tempat yang lain, dengan melakukan perencanaan sebelumnya yang bertujuan untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi. Pariwisata adalah gabungan kegiatan, pelayanan, dan industri yang memberikan pengalaman perjalanan, seperti transportasi, akomodasi, makanan dan minuman, yang tersedia bagi individu atau kelompok yang melakukannya.

Pariwisata merupakan suatu usaha yang kompleks, hal ini dikarenakan terdapat banyak kegiatan yang terkait dalam penyelenggaraan pariwisata. Kegiatan-kegiatan tersebut salah satunya adalah usaha perhotelan. Terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang

sedang dalam perjalanan. Pengertian lain dalam KBBI, hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

Terdapat dalam Kamus *Oxford*, hotel adalah sebuah bangunan tempat orang tinggal biasanya untuk waktu yang singkat, membayar kamar yang digunakan dan kadang-kadang makan. Fred Lawson (*Hotels, Motels and Condominiums: Design, Planning and Maintenance*) 1976 menjabarkan definisi “hotel sebagai sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran”.

Terdapat dalam Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 1987, “hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial”. Dari beberapa pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengertian Hotel merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang 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 meningkatkan kebersihan kamar dan kenyamanan tamu.

Hotel memiliki beberapa departemen yang dapat memberikan keuntungan di hotel tersebut, diantaranya adalah *Food and Beverage Department* sebagai salah satu bagian dari hotel yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman serta kegiatan lain, seperti melaksanakan perkembangan produk

makanan dan minuman, dan merencanakan kegiatan yang dapat menarik wisatawan untuk makan dan minum di restoran. *Front Office Department* sebagai salah satu departemen yang ada di hotel yang mempunyai tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, melakukan proses kedatangan dan keberangkatan dan merupakan departemen yang ada paling depan di hotel.

*Engineering Department* adalah departemen yang diberi tanggung jawab untuk mengelola, memelihara, dan memperbaiki fasilitas-fasilitas hotel. *Accounting Department* atau bagian Keuangan adalah departemen yang bertugas untuk mencatat seluruh transaksi keuangan, dan membuat laporan keuangan hotel baik pemasukan dan pengeluaran. *Security Department* atau departemen keamanan merupakan departemen yang bertugas menjaga dan mengatur keamanan hotel serta melakukan pengamanan seluruh area hotel dan ikut memantau kamar-kamar tamu, terutama yang dihuni agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan serta memantau keluar masuknya tamu di kamar hotel, dan *Housekeeping Department* adalah departemen yang bertanggung jawab menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya.

Departemen dalam hotel yang mempunyai tanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, dan pemeliharaan, serta menyajikan keadaan yang bersih untuk seluruh area hotel adalah *Housekeeping Department*. *Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang ada di hotel yang bertugas menjaga, merawat, dan membersihkan, serta memelihara kamar maupun area diluar kamar hotel agar

tetap indah, aman, dan nyaman, dan yang bertanggung jawab didalam kamar adalah seorang pramukamar.

Divisi yang ada di *Housekeeping Department* antara lain *Public Area* yang merupakan salah satu bagian yang berada dalam *housekeeping department* yang menangani semua urusan mengenai kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan semua area umum seperti toilet umum, *back office*, dan loker umum, *Floor Section* yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan dan pemeliharaan kamar tamu, dalam beberapa hotel, penganturan tanggung jawab *floor* ini termasuk kepada area koridor setiap lantai, *Laundry Section* yaitu bagian dari *housekeeping* yang bertanggung jawab atas pencucian semua linen, baik itu *house laundry* maupun *guest laundry*, dan *Linen Section* adalah adalah seksi yang bertanggung jawab terhadap pengadaan dan penggantian linen untuk keperluan tata graha, restoran, *bar*, *banquet* dan *outlet* lainnya. Semakin lengkapnya fasilitas pendukung kenyamanan tamu dan keuntungan yang ditawarkan oleh suatu hotel, diharapkan dapat menarik perhatian tamu secara optimal. Namun disisi lain, tidak menutup kemungkinan semakin besar pula persaingan yang terjadi di setiap hotel.

Untuk menghadapi persaingan yang terjadi di setiap hotel, suatu hotel harus memiliki Sumber Daya Manusia yang memiliki kinerja yang baik agar dapat meningkatkan produktivitas di hotel tersebut. Pengertian kinerja menurut Mangkunegara (Rochman 2013) “hasil kerja sesuai kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kinerja juga merupakan perilaku

nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan peranannya dalam berorganisasi untuk mencapai tujuan.

Selama penulis melakukan penelitian di JTS Hotel Parbaba Samosir, penulis melihat bahwa pramukamar kurang bertanggung jawab dalam tugas yang diberikan, sehingga tamu merasa kurang puas. Hal ini menyebabkan adanya *complaint* tentang pelayanan hotel, seperti ruangan kamar yang bau dan pengap, kamar yang kurang bersih, dan kurang teliti ketika membersihkan dan mengecek *Wardrobe* pada kamar *Vacant*, sehingga tamu yang baru *check-in* ke kamar tersebut menemukan barang yang bukan properti dari hotel, serta sikap pramukamar yang kurang baik, seperti tidak memakai seragam seperti yang semestinya, contohnya tidak memakai sepatu, melainkan memakai sandal jepit, dan pramukamar wanita tidak mengikat rambutnya. Maka dengan ini penulis mengangkat penelitian dengan judul “TINJAUAN KINERJA PRAMUKAMAR DI *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* PADA JTS HOTEL PARBABA SAMOSIR”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latarbelakang masalah yang dikemukakan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sikap pramukamar pada *Housekeeping Department* di JTS Hotel Parbaba Samosir?
2. Bagaimana tugas dan tanggung jawab pramukamar dalam membersihkan kamar di JTS Hotel Parbaba Samosir?
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar di JTS Hotel Parbaba Samosir?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Formal**

Adapun tujuan dalam penelitian Tugas Akhir adalah salah satu syarat dalam melaksanakan Diploma III pada Program Studi Perhotelan di Mandiri Bina Prestasi Medan.

### **2. Tujuan Operasional**

Adapun tujuan operasional dalam Tugas Akhir, yaitu :

- a. Untuk mengetahui bagaimana sikap pramukamar pada *Housekeeping Department* di JTS Hotel Parbaba Samosir
- b. Untuk mengetahui bagaimana tugas dan tanggung jawab pramukamar dalam membersihkan kamar di JTS Hotel Parbaba Samosir
- c. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar di JTS Hotel Parbaba Samosir



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

##### **1. Praktis**

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, dan pengetahuan, dan pengalaman, serta mengamati secara langsung dunia bisnis perusahaan sebagai acuan dalam meningkatkan kinerja yang baik pada karyawan.

##### **2. Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai kajian atau referensi bagi mahasiswa Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan khususnya di dunia perhotelan. Semoga bermanfaat pula bagi pihak hotel, dan pembaca, sehingga laporan tugas akhir ini dapat berguna dikemudian hari.

##### **3. Manfaat bagi penulis**

Untuk menerapkan teori-teori dan pengetahuan yang didapat sewaktu kuliah ke dalam masa yang sebenarnya terjadi pada sebuah hotel, khususnya mengenai analisis kinerja pramukamar.