

**TINJAUAN KEBERSIHAN LINGKUNGAN DI RESTORAN  
MANINJAU PADA GARUDA PLAZA HOTEL MEDAN'**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

**OLEH**

**POLTAK SAIPAR FERNANDO**  
**NPM : 185307054**



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI  
MEDAN  
2021**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata merupakan salah satu industri yang mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara. Industri pariwisata terus meningkat dari tahun ketahun menjadi sarana peningkatan perekonomian. Saat ini banyak negara-negara berlomba untuk memajukan sektor pariwisata, salah satunya Negara Indonesia. Selain sebagai salah satu sumber devisa negara, pariwisata memberikan dampak positif di dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat setempat dan juga peningkatan transportasi darat, udara, maupun laut. Industri pariwisata memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap suatu negara, termasuk dalam memberikan pendapatan paling besar.

Pariwisata ditengah pandemic Covid-19 saat ini membuat sejumlah sektor industry Wisata mengalami kerugian, kurangnya Wisatawan yang datang membuat beberapa tempat wisata harus tutup sementara, karena mengalami kerugian yang sangat besar. Berdasarkan data organisasi pariwisata dunia jumlah Wisatawan diseluruh dunia menurun 44 persen selama pandemic covid-19, sehingga banyak hotel melakukan kebijakan pemutusan hak kerja terhadap karyawan.

Salah satusektor yang mendukung industri pariwisata adalah hotel. Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang sebagian atau seluruh bangunan yang

Menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelolah secara umum dan dibuka selama 24 jam.

Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata, tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang tidak mungkin karena hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan, ini berarti kegiatannya banyak bergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang datang. Dapat diumpamakan industry pariwisata itu sebagai suatu bangunan , maka sektor perhotelan merupakan tiangnya.

Sebuah hotel juga memiliki beberapa departemen yang saling mendukung memberikan kontribusi keuntungan bagi hotel dan salah satunya adalah *Food and Beverage Departement*, dimana departemen ini menangani penyajian makanan dan minuman di suatu hotel dan terdiri dari beberapa bagian salah satunya adalah Restoran.

Restoran merupakan suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makanan dan minuman bagi tamu yang memerlukannya. Kebersihan di restoran merupakan hal utama yang harus dilaksanakan karena itu yang pertama dilihat oleh pengunjung yang datang ke sebuah restoran. Jika restoran terlihat kotor dan tidak terawat, kepercayaan dan kenyamanan pengunjung akan restoran tersebut juga akan berkurang. Restoran yang bersih akan membuat pengunjungnya merasa nyaman dan

mau untuk kembali lagi. Restoran yang bersih itu dititik beratkan pada pelaksanaan kebersihan dan persiapan sebelum restoran buka. Peralatan makan di restoran dipersiapkan dengan bersih dan baik dalam penampilannya. Perlengkapan restoran seperti meja tamu, kursi, side stand, lantai dan perlengkapan pendukung restoran lainnya harus dalam keadaan bersih Keadaan bersih artinya bebas dari debu, bercak dan kotoran.

Pengertian lingkungan adalah kesatuan ruang dengan semua benda, daya, keadaan dan makhluk hidup termasuk manusia dan perilakunya yang mempengaruhi kelangsungan perikehidupan dan kesejahteraan manusia serta makhluk hidup.

Untuk mendukung kelancaran operasional tersebut dibutuhkan pramusaji (*waiter/waitress*) yang benar-benar menjaga kebersihan di lingkugan *restoran* sehingga dapat menciptakan pelayanan yang memuaskan untuk tamu hotel.

Pada saat penulis melakukan penelitian di *Garuda Plaza Medan*. Penulis melihat ada beberapa kekurangan mengenai kebersihan di Restoran yaitu lantai yang kurang bersih di sapu dan di pel masih menyisakan sisa makanan yang berserakan, meja yang kurang bersih, kursi agak berdebu dan Meja *buffet* tidak baik dipersiapkan. Begitu juga dengan *supervisor* yang kurang melaksanakan pekerjaannya sebagai pengawas sehingga karyawan tidak maksimal dalam bekerja. Hal ini mengakibatkan keadaan restoran yang kurang bersih ketika waktunya akan buka dan juga menyebabkan tamu kurang puas dengan keadaan di lingkungan restoran tersebut sehingga tamu banyak yang *Complaint*. Berdasarkan hal diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “**TINJAUAN KEBERSIHAN**

## LINGKUNGAN DI RESTORAN MANINJAU PADA GARUDA PLAZA HOTEL MEDAN\*

### B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan kebersihan di Restoran Maninjau pada Garuda Plaza Hotel Medan?
2. Bagaimana pengawasan *supervisor* terhadap kebersihan di Restoran Maninjau pada Garuda Plaza medan?
3. Bagaimana kepuasan tamu tentang kebersihan di Restoran Maninjau pada Garuda Plaza Hotel Medan ?

### C. Tujuan penelitian

#### 1. Tujuan Formal

Tujuan formal penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma III, Jurusan Perhotelan, Program Studi Perhotelan Politeknik Mandiri BinaPrestasi, Tahun Ajaran 2021/2022

## 2.TujuanOperasional

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan kebersihan di Restoran Maninjaupada Garuda Hotel Medan
- b. Untuk mengetahui pengawasan *supervisor* terhadap kebersihan di restoran Maninjau pada Garuda Plaza Hotel Medan
- c. Untuk mengetahui kepuasaan tamu tentang kebersihan di restoran Maninjau pada Garuda Plaza Hotel Medan
- d. Sebagai bahan penerapan ilmu yang telah didapat penulis selama masa perkuliahan dan membandingkannya dengan kenyataan yang terjadi di dalam hotel untuk menganalisa masalah yang ada.
- e. Untuk memacu mahasiswa untuk berpikir kritis dan analitis dalam menghadapi segala permasalahan yang muncul.
- f. Memberikan solusi dan saran kedepannya kepada Garuda Plaza Hotel Medan tempat penulis mengadakan penelitian.

## A.Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, maka diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

### 1.Bagi Penulis

- a. Dapat menjadi tolak ukur sejauh mana kemampuan penulis dalam mengetahui kebersihan lingkungan di Garuda Plaza Hotel Medan
- b. Menambah wawasan, pengalaman dan ilmu pengetahuan penulis dalam hal penelitian

### 2.Bagi Hotel

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak hotel dalam merumuskan kebijakan di Garuda Plaza Hotel Medan

### 3.Bagi Akademik

- a. Sebagai referensi bagi mahasiswa yang mempunyai permasalahan dan metode yang sama dalam penelitian selanjutnya
- b. Sebagai salah satu dokumen untuk melihat sejauh mana mahasiswa dapat menyerap ilmu yang telah diberikan selama mengikuti perkuliahan.