

**TINJAUAN PEMBERSIHAN KAMAR MANDI TAMU DI
HOUSEKEEPING DEPARTMENT PADA HOTEL SIBAYAK
INTERNASIONAL BERASTAGI**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

OLEH

**ANGGI OKTAVIA BR GINTING
NPM : 185307064**



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah serangkaian kegiatan dan aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh manusia baik perorangan maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain secara sementara dengan tujuan mendapatkan keseimbangan, kedamaian, ketenangan, dan kebahagian jiwa. Secara etimologis istilah pariwisata berasal dari bahasa sansekerts yaitu kata “pari” yang artinya bersama atau berkeliling dan “wisata” yang artinya perjalanan. Sehingga dilihat dari asal katanya maka pariwisata dapat didefinisikan sebagai suatu aktifitas perjalanan berkeliling dari satu tempat ke tempat lainnya yang menjadi objek tujuan wisata dimana perjalanan tersebut dilakukan dengan perencanaan.

Pada tanggal 09 maret 2020 *WHO (World Health Organization)* secara resmi mendeklarasikan virus corona (COVID-19) telah masuk ke Indonesia. Artinya virus corona sudah menyebar keseluruh dunia. Istilah pandemi terkesan menakutkan tapi itu tidak ada kaitannya dengan keganasan penyakit tapi lebih pada penyebaran virus tersebut. Maka dari itu diminta untuk lebih memahami cara mengurangi resiko penularan virus corona tersebut karena pada umumnya virus ini mudah menular dan memberikan gejala yang ringan dan biasa seperti demam, batuk, lemas, penciuman tidak berbau dan mulut tidak perasa dan kebanyakan bisa sembuh dalam beberapa minggu tapi memiliki resiko tinggi untuk beberapa orang yang memiliki riwayat penyakit menahun. Karena dari itu penting untuk mengikuti perkembangan informasi dan tau apa yang harus dilakukan jika mengalami gejala dengan begini kita bisa melindungi diri dan orang lain. dan

terlebih karena penyebaran virus corona banyak sekali pekerja yang kehilangan pekerjaannya terlebih dalam dunia pariwisata, covid-19 sangat berdampak terhadap sektor pariwisata, hotel, restoran dan destinasi wisata banyak terancam tutup. Dengan terjadinya pandemi covid-19 sangat mempengaruhi rantai pasok pariwisata dalam negeri sektor pariwisata menjadi salah satu sektor yang paling terkena dampak parah akibat penyebaran virus corona ditambah lagi dengan adanya langkah pembatasan sosial yang dilakukan pemerintah membuat aktivitas pariwisata lumpuh.

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 terlihat (*tangible*) ataupun yang tidak terlihat (*intangible*) atau yang lebih dikenal dengan jasa atau *service* yang dapat kita tawarkan kepada para wisatawan yang nantinya akan mendatangkan keuntungan tidak hanya kepada pelaku bisnis pariwisata tersebut tetapi juga terhadap pemerintah dan masyarakat, salah satu sektor pendukung pariwisata adalah hotel.

Hotel merupakan bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diberikan untuk masyarakat umum baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut. Dalam perkembangannya hotel didefinisikan sebagai suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh area bagunan untuk menyediakan jasa

pelayanan/penginapan, makanan, minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

Hotel memiliki beberapa *department* seperti : *Front office department* terletak di daerah *lobby* yang memiliki fungsi utama yakni menjual kamar dan segala fasilitas yang ada di hotel kepada tamu, *Food and beverage department* memiliki fungsi melakukan penjualan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, memproduksi dan melayani tamu dalam bidang makanan dan minuman, *Accounting* memiliki fungsi menerima dan mengontrol segala penjualan tunai dari kasir serta menangani pembayaran gaji untuk semua karyawan, *Maintenance department* memiliki fungsi memelihara, memperbaiki dan menjaga semua peralatan berupa mesin, *property* dan bangunan hotel, *Human resources department* memiliki fungsi untuk merekrut serta memberhentikan tenaga kerja yang ada di hotel, memiliki tanggung jawab penuh terhadap semua karyawan yang ada di hotel serta menjamin kesejahteraan seluruh karyawan yang ada dan *security department* memiliki fungsi untuk menjaga keamanan hotel.

Housekeeping department memiliki fungsi untuk membersihkan dan memelihara segala fasilitas yang tersedia di kamar tamu agar selalu kelihatan bersih dan rapi serta mengontrol seluruh *linen* yang ada di hotel dan juga bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan diseluruh area hotel, baik di luar gedung maupun didalam gedung termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang disewakan oleh para tamu seperti *swimming pool, lobby, restaurant, corridor, lift/elevator, linen, uniform, office* serta *toilet*.

Housekeeping memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *public area, restaurant, meeting room, laundry/linen*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. *Housekeeping* merupakan bagian dari hotel yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu di hotel. *Housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal – hal yang mendetail dan menindak-lanjuti segala perbaikan – perbaikan yang diperlukan, dan salah satunya adalah menciptakan kamar mandi tamu yang bersih dan bebas bakteri.

Membersihkan kamar mandi adalah salah satu pekerjaan yang jarang disukai banyak orang. Namun tentu saja kebersihan kamar mandi adalah salah satu hal yang wajib dijaga jika ingin terhindar dari kuman dan bakteri penyebab penyakit dan sangat penting untuk menjaga kebersihan kamar mandi agar tamu yang menginap merasa nyaman.

Setiap kamar mandi harus dibersihkan setiap hari untuk memastikan tingkat kebersihan yang tinggi untuk tamu, lantai kamar mandi harus dalam keadaan kering, *towel* harus tergantung dalam rak, *bathmat* harus terlipat dengan rapi, *bathtub* harus dalam keadaan kering serta sabun dan *shampoo* harus tersusun rapi.

Pada saat penulis melakukan penelitian di Hotel Sibayak Internasional Berastagi penulis menemukan masalah seperti di kamar mandi dalam keadaan kurang bersih, *toilet bowl* kuning, aroma tidak sedap didalam kamar mandi, sering ditemukan rambut di lantai kamar mandi, *room boy/maid* tidak menggunakan *chemical* karena kurang tersedianya peralatan pembersih kamar mandi di *housekeeping*, *room attendant* juga tidak mengikuti *Standard Operational*

Procedure (SOP) dalam membersihkan kamar mandi sehingga tamu *complaint* atas kebersihan kamar mandi tersebut. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan judul :

**“TINJAUAN PEMBERSIHAN KAMAR MANDI TAMU DI
HOUSEKEEPING DEPARTMENT PADA HOTEL SIBAYAK
INTERNASIONAL BERASTAGI”**

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan *Standard Operational Prosedur* pembersihan kamar mandi tamu di Hotel Sibayak Internasional Berastagi?
2. Bagaimana kelengkapan peralatan pembersih kamar mandi tamu di Hotel Sibayak Internasional Berastagi?
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar mandi di Hotel Sibayak Internasional Berastagi?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal dalam penelitian tugas akhir adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan di Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional dari Penulisan Tugas akhir ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan proses pembersihan kamar mandi tamu di Hotel Sibayak Internasional Berastagi
- b. Untuk mengetahui bagaimana kelengkapan peralatan pembersih kamar mandi tamu di Hotel Sibayak Internasional Berastagi.
- c. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar mandi tamu di Hotel Sibayak Internasional Berastagi.

D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

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 mengumpulkan data - data yang diperlukan untuk diolah dan dituangkan kedalam tulisan tugas akhir.

2. Teknik Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengamatan langsung pada karyawan *room attendant* di *housekeeping department* pada Hotel Sibayak Internasional Berastagi terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang akurat.

- a. *Observasi* 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. Angket/*kuesioner*

Penulis menyebarkan beberapa pertanyaan tertulis kepada pihak karyawan dan tamu untuk dapat memperoleh data sehubungan dengan masalah yang diteliti.

d. *internet research*

Metode penelitian dengan mencari data pendukung melalui jaringan internet yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

e. Wawancara

Metode penelitian dengan mewawancarai *supervisor* untuk memperoleh data sehubungan dengan masalah yang diteliti.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Hotel Sibayak Internasional Berastagi yang beralamatkan Jalan. Merdeka No.1 – Berastagi. Penulis melakukan penelitian di *Housekeeping Department* pada tanggal 08 Februari 2021 sampai 08 Maret 2021.