

**PERANAN PRAMUKAMAR DI HOUSEKEEPING
DEPARTMENT PADA HOTEL PARDEDE INTERNATIONAL
MEDAN**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

OLEH

FRODIKA RIVANDO GINTING
NPM : 175307065



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri pariwisata ini telah terbukti mampu memberikan dampak positif bagi pembangunan perekonomian negara. Secara ekonomi, pariwisata dapat mengurangi tingkat pengangguran, meningkatkan pendapatan negara. Pariwisata juga sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan perkapita.

Kemajuan yang amat pesat di bidang industri pariwisata dan telekomunikasi disertai dengan perkembangan ekonomi sejumlah negara, menyebabkan orang memiliki keinginan berwisata dari satu tempat ke tempat yang lain. Hal ini memacu industri pariwisata di Indonesia untuk meningkatkan pelayanan yang baik bagi para wisatawan.

Pemerintah telah melakukan penambahan beberapa sarana dan prasarana serta memperbaiki, sarana yang sudah ada supaya menjadi lebih baik. Selain itu, masih banyak lagi upaya pemerintah daerah maupun pemerintah pusat untuk mempromosikan pariwisata yang ada di Indonesia. Salah satu sarana yang mampu menunjang perkembangan pariwisata di Indonesia adalah sarana akomodasi yang diwujudkan dalam bentuk bangunan yang disebut dengan hotel. Hotel merupakan suatu bangunan atau perusahaan yang menyediakan akomodasi, pelayanan dan juga menyediakan makanan dan minuman serta fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara komersial untuk mendapatkan keuntungan bagi pihak hotel yang terbuka untuk umum selama 24 jam.

Usaha hotel merupakan suatu jasa pelayanan yang disebut *hospitality of service*, yaitu usaha pelayanan bagi setiap orang yang menggunakan fasilitas yang tersedia di dalam hotel tersebut. Dalam bidang perhotelan, hotel mencari keuntungan dengan cara menawarkan jasa, yaitu dengan memberikan pelayanan bagi setiap tamu yang datang dan menikmati fasilitas hotel yang tersedia seperti kebutuhan kamar, makan, minum dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya yang terorganisasi dengan baik dan bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi tamu dan mendapatkan keuntungan bagi perusahaan. Hotel memiliki beberapa departemen yang mendukung jalannya operasional dalam hotel tersebut seperti; *Front Office, Kitchen, Restaurant, Housekeeping*.

Departemen Tata Graha(*Housekeeping*) merupakan suatu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab membersihkan semua area hotel baik didalam maupun diluar dan bertanggung jawab menjaga kerapihan dan kenyamanan.

Departemen Tata Graha(*Housekeeping*) memiliki beberapa divisi, yaitu *public area floor, laundry, dan linen*. Pramukamar atau *Room attendant* merupakan seseorang yang mempunyai tugas dalam melayani tamu hotel, terutama pada kebersihan kamar hotel, kerapihan, kenyamanan dan keindahan serta memberikan segala perlengkapan pada kamar tamu. Khusus dalam penulisan ini, Penulis ingin meninjau tentang peranan Pramukamar di Hotel Pardede Internasional Medan.

Selama Penulis melakukan penelitian di Hotel Pardede Internasional Medan, Penulis melihat kurangnya etika Pramukamar seperti ketika tamu lewat

tidak mengucapkan salam maupun memberikan senyum, kurang ramah dan kurang sopan dalam menjawab pertanyaan tamu, kurang cekatan dalam menangani keluhan tamu, tidak memperhatikan bau badannya, dan sering kali memotong pembicaraan pada saat berhadapan dengan tamu, pelatihan pramukamar, supervisor kurang mengawasi pekerjaan pramukamar, *briefing*, sehingga tamu merasa kurang puas. oleh karena itu berdasarkan latar belakang masalah diatas maka Penulis tertarik mengangkat penelitian dengan judul

“PERANAN PRAMUKAMAR DI *HOUSEKEEPING* DEPARTMENT PADA HOTEL PARDEDE INTERNATIONAL MEDAN”

B. Identifikasi Masalah

Adapun indentifikasi masalah yang akan dikemukakan penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Etika Pramukamar di *Housekeeping Department* Pada Hotel Pardede International Medan?
2. Bagaimana Pelatihan Pramukamar di *Housekeeping Department* Pada Hotel Pardede International Medan?
3. Bagaimana Pengawasan *Supervisor* di *Housekeeping Department* Pada Hotel Pardede International Medan?
4. Bagaimana Kepuasan Tamu di *Housekeeping Department* Pada Hotel Pardede International Medan?

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal dalam penulisan Tugas Akhir adalah sebagai salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Mandiri Bina Prestasi Medan

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dari penulis Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menambah wawasan yang lebih luas lagi serta pengenalan yang lebih tentang industri perhotelan bagi mahasiswa.
- b. Sebagai penerapan ilmu yang diperoleh penulis selama penelitian.
- c. Memacu dan membiasakan mahasiswa untuk berpikir secara kritis dan analitis dalam menghadapi segala permasalahan yang muncul.

- d. Sebagai usaha untuk menerapkan ilmu yang penulis dapatkan selama perkuliahan dan membandingkan dengan kenyataan di lingkungan hotel.
- e. Untuk mengetahui etika Pramukamar dalam melayani tamu.
- f. Untuk mengetahui pelatihan yang diberikan *supervisor* kepada Pramukamar.
- g. Untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan Pramukamar.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Penulis

Teknik mengaplikasikan ilmu yang penulis dapat selama dibangku kuliah dalam meneliti etika pramukamar di Hotel Pardede International Medan

2. Bagi Pembaca

Sebagai bahan pengetahuan bagi pihak pembaca mengetahui tentang etika pramukamar pada Hotel Pardede International Medan

3. Bagi Kampus Politeknik Mandiri Bina Prestasi (MBP) Medan

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya untuk meneliti tentang sikap pramukamar pada Hotel Pardede International Medan