

**TINJAUAN KUALITAS KERJA *ROOMBOY* DI  
*HOUSEKEEPING DEPARTMENT* PADA SINABUNG HILL  
HOTEL BERASTAGI**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

**OLEH**

**LEONARDO PURBA  
NPM : 185307079**



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI**

**MEDAN**

**2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dunia kepariwisataan dewasa ini sedang mendapat perhatian berbagai Negara di dunia dengan banyaknya biro-biro jasa dan objek wisata yang dikembangkan di Indonesia. Banyak sekali pulau yang menjadi tujuan wisata diantaranya pulau Bali, Lombok, Bintan banyaknya wisatawan mancanegara ke Indonesia yang semakin meningkat karena ketertarikan wisatawan terhadap budaya, keindahan alam serta kuliner Indonesia membuat pariwisata Indonesia semakin tertopang karena kunjungan wisatawan mancanegara.

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Pariwisata juga mengandung arti yakni segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk penguasaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang itu. Pariwisata yang semakin marak tidak lain dikarenakan adanya fasilitas akomodasi yang disebut dengan Hotel yang menjamin para wisatawan untuk beristirahat dengan segala kelengkapan fasilitas yang disediakan.

Pandemi Covid-19 (Corona Virus Disease 2019) yang berasal dari Wuhan, China yang masuk merajalela di seluruh Negara di dunia, termasuk di Indonesia.

Covid-19 adalah penyakit yang jenis baru yang belum teridentifikasi sebelumnya pada manusia. Masuknya pandemi Covid-19 ini pun sangat mempengaruhi perekonomian di dunia. Banyaknya *industry* yang tidak berjalan dengan baik karena pandemi ini, salah satunya adalah *industry* pariwisata.

Mengingat bahwa virus Covid-19 membatasi setiap individu untuk keluar rumah dan terdapat berbagai kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah seperti halnya pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang mempengaruhi arus pergerakan barang dan manusia. Dengan kebijakan tersebut semakin merugikan setiap bidang pariwisata namun hal tersebut juga sebagai bentuk upaya pemerintah dalam mengurangi penyebaran virus Covid-19.

Adapun kerugian yang ditimbulkan adanya Covid-19 ini seperti menurunnya tingkat kunjungan wisata, menurunnya harga jual kamar, turunnya tamu yang menginap, pemasukan hotel yang semakin hari semakin menurun, banyaknya karyawan yang terpaksa dirumahkan, pemotongan gaji karyawan, dan masih banyak lagi.

Salah satu sektor pendukung *industry* pariwisata adalah Hotel, hotel merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial yang terbuka selama dua puluh empat jam untuk mendapatkan keuntungan.

Banyaknya hotel-hotel yang dibangun di provinsi Sumatera Utara menyebabkan timbulnya persaingan yang cukup ketat dalam industri jasa tersebut. Untuk itu hotel tersebut dibagi atas beberapa departemen yang pembagiannya sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Adapun departemen tersebut antara lain: *front*

*office, housekeeping, food and beverage, accounting, engineering, security, sales and marketing.* *Housekeeping department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel baik di luar gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruang-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant, offices* serta toilet.

*Housekeeping department* adalah yang mengatur dan bertanggung jawab terhadap peralatan, kebersihan, melaporkan kerusakan serta dekorasi terhadap segala *event* yang ada di hotel agar hotel menjadi lebih rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi penghuninya. *Housekeeping department* tidak hanya menyiapkan kamar tamu tetapi bertanggung jawab keseluruhan merawat dan membersihkan semua fasilitas hotel yang bersih, rapi dan nyaman oleh sebab itu semua kegiatan *housekeeping* bertujuan untuk memaksimalkan pemeliharaan, perawatan dan kebersihan hotel secara keseluruhan dapat dipertahankan.

Oleh sebab itu semua kegiatan *Housekeeping department* bertujuan memaksimalkan pemeliharaan, perawatan dan kebersihan hotel. Dengan kurang baiknya kualitas seorang *roomboy* di kamar dapat mengakibatkan tingkat kepuasan tamu berkurang dan mendapat *complaint* dari beberapa tamu yang menginap di hotel tersebut. Maka dari itu penulis melakukan penelitian di Sinabung Hill Hotel. Penulis menemukan suatu masalah bahwa kinerja seorang *roomboy* tidak sesuai dengan (SOP) standar operasional prosedur yang di hotel seperti: tidak melengkapi *amenites* pada kamar yang telah dibersihkan, tidak mengganti *duve* dan *sheet* sesuai standar operasional prosedur yang berlaku, memakai *towel* tamu untuk membersihkan dan mengerikan lantai di toilet, tidak *mendusting* meja yang berdebu, tidak menggunakan pewangi ruangan pada kamar

tamu, pengawasan yang dilakukan *supervisor* masih sangat kurang, terkadang tidak melakukan *briefing* di pagi hari kepada karyawan, tidak memeriksa kembali kamar yang akan dijual kepada tamu, tidak menggunakan pewangi ruangan pada kamar yang telah dibersihkan, terkadang tidak melengkapi amenitis didalam kamar. Berdasarkan masalah diatas maka penulis tertarik untuk mengajukan judul tentang: **TINJAUAN KUALITAS KERJA ROOMBOY DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT PADA SINABUNG HILL HOTEL**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, penulis membuat beberapa pertanyaan yang sesuai dengan permasalahan diatas dengan identifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur kebersihan kamar tamu di *Housekeeping Department* pada Sinabung Hill Hotel Berastagi?
2. Bagaimana pengawasan *supervisor* terhadap kinerja *roomboy* di *Housekeeping Department* pada Sinabung Hill Hotel Berastagi?
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar di *Housekeeping Department* pada Sinabung Hill Hotel Berastagi?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal penulisan Tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat Akademi untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Perhotelan pada Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

#### 2. Tujuan Operasional

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

- a) Untuk mengetahui pelaksanaan Standar Operasional Prosedur kebersihan kamar di *Housekeeping Department* pada Sinabung Hill Hotel Berastagi.
- b) Untuk mengetahui pengawasan *supervisor* terhadap kebersihan kamar di *Housekeeping Department* pada Sinabung Hill Hotel Berastagi.
- c) Untuk mengetahui Kepuasaan Tamu terhadap kebersihan kamar hotel di *Housekeeping Department* pada Sinabung Hill Hotel Berastagi.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

- a) Bagi penulis, untuk memberikan pengalaman kepada penulis tentang permasalahan yang akan dihadapi didunia perhotelan dan memperkenalkan kepada penulis bagaimana situasi serta kegiatan

dalam aktivitas perhotelan yang sebenarnya sehingga penulis dapat menyesuaikan diri di tempat kerja nantinya.

b) Bagi akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi mahasiswa Politeknik Mandiri Bina Prestasi khususnya didunia perhotelan, semoga bermanfaat pula bagi perusahaan, penulis, maupun pembaca sehingga Tugas Akhir ini dapat berguna di kemudian hari.

## 2. Manfaat Praktis

- a) Bagi hotel, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi *roomboy* di *housekeeping department* dan sebagai referensi agar lebih memperhatikan kebersihan kualitas bahan makanan serta tugas dan tanggung jawabnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dan kepada manager agar lebih memperhatikan kinerja karyawan serta mengadakan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b) Bagi pihak eksternal, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ilmu pengetahuan untuk mengetahui standar pelayanan di hotel dan dapat menjadi acuan dalam memenuhi syarat Tugas Akhir Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi.