

**TINJAUAN KEBERSIHAN KAMAR TAMU DI DEPARTEMEN TATA GRAHA DI
BERJAYA PENANG HOTEL MALAYSIA**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

OLEH:

**PARANCIS HUTABALIAN
NPM : 185307085**



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata sebagai sebuah industri merupakan bidang yang sangat kompleks dan keberadaannya sangat peka terhadap berbagai perubahan dan perkembangan. Perubahan tersebut terutama berkaitan dengan keingintahuan wisatawan yang selalu mencari dan menikmati suasana baru. Industri pariwisata di Indonesia sudah berkembang cukup pesat dengan melihat kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara ke berbagai daerah Indonesia yang terus meningkat dari tahun ketahun. Sehingga di bangunnya sarana pendukung pariwisata seperti hotel sebagai salah satu lapangan pekerjaan.

Pendemi Covid-19 (*coronavirus disease 2019*) yang berasal dari Wuhan China yang masuk di seluruh negara di dunia, termasuk di Indonesia. Covid- 19 penyakit jenis baru yang belum teridentifikasi sebelumnya pada manusia. Hewan yang menjadi perantara penularan covid-19 ini pun belum di ketahui dengan jelas. Covid-19 ini sangat mempengaruhi perekonomian di dunia . Banyak industri yang tidak berjalan dengan baik karena Covid-19 ini, salah satunya adalah industri pariwisata.

Di dalam sebuah hotel terdapat departemen-departemen yang mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing namun saling berkaitan sehingga struktur di dalam hotel tersebut berjalan dengan baik. Saat tamu menginap tamu di hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif.

Housekeeping merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapihan kamar di hotel. Bagian *Housekeeping* merupakan sarana mutlak yang harus disediakan oleh pihak hotel. *Housekeeping* mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel, dengan adanya sebuah kamar di hotel akan memberikan ruangan yang layak ataupun biasa dikatakan rumah singgah yang sudah lengkap dengan pelayanannya. *Housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *public area, restaurant, meeting room, laundry/linen*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya.

Housekeeping juga memiliki tanggung jawab atas kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail dan menindak-lanjuti segala perbaikan yang diperlukan. Dalam operasional hotel hal-hal mengenai kebersihan dilakukan oleh *Housekeeping Department*.

Penulis melakukan penelitian selama enam bulan di Departemen Tata Graha pada Berjaya Penang Hotel Malaysia. Penulis menemukan permasalahan tentang kebersihan kamar tamu seperti, masih banyak rambut dilantai kamar tamu, banyak terdapat sampah di bawah *bed* kamar tamu, banyak sarang laba-laba dilangit langit kamar tamu, lantai kamar tamu tidak setiap hari di *mop*, pramukamar sering menggunakan *linen* yang terdapat noda sehingga mengakibatkan tamu *complaint*, *furniture* yang terdapat dikamar jarang di bersihkan. Hal tersebut terjadi karena kurangnya pengawasan *supervisor* terhadap pekerjaan pramukamar. Dimana, *supervisor* masih sering meninggalkan pramukamar tanpa mengawasi pramukamar, sering bermain *handphone* , dan terkadang tidak memeriksa kembali kamar yang sudah dibersihkan pramukamar. Sehingga pramukamar bekerja secara tidak maksimal. Dari permasalahan diatas

Penulis tertarik untuk menganalisa dan meneliti dengan mengangkat judul **“TINJAUAN KEBERSIHAN KAMAR TAMU DI DEPARTEMEN TATA GRAHA PADA BERJAYA PENANG HOTEL MALAYSIA”**

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang akan dikemukakan oleh Penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan kebersihan kamar tamu di Departemen Tata Graha pada Berjaya Penang Hotel Malaysia
2. Bagaimana pengawasan *supervisor* terhadap pelaksanaan kebersihan kamar di Departemen Tata Graha pada Berjaya Penang Hotel Malaysia
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar di Berjaya Penang Hotel Malaysia

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal dalam penulisan Tugas Akhir adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Perhotelan di Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dalam penulisan Tugas Akhir, yaitu :

- a. Menguraikan dan menjelaskan hasil pengamatan penulis selama mengikuti Praktek Kerja Lapangan di Berjaya Hotel Penang Malaysia mengenai kebersihan kamar tamu.

- b. Mengungkapkan apa pentingnya ketelitian yang harus dimiliki oleh petugas *housekeeping department* dalam melakukan pekerjaan.
- c. Membandingkan teori dan praktek yang penulis dapatkan selama di bangku perkuliahan dengan yang diperoleh selama mengikuti Praktek Kerja Lapangan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut

1. Manfaat Teoritis

- a. Selama Penulis melakukan penelitian di Berjaya Hotel Penang Malaysia, penelitian ini dapat memotivasi dan memberikan saran kepada Penulis dan juga karyawan pramukamar untuk meningkatkan kebersihan kamar di *housekeeping department* pada Berjaya Hotel Penang Malaysia.
- b. Bagi akademis, penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis dan pramukamar untuk meningkatkan kebersihana kamar di *housekeeping department* pada Berjaya Hotel Penang Malaysia.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi hotel, penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan referensi dalam membersihkan kamar tamu di *housekeeping department* pada Berjaya Hotel Penang Malaysia.
- b. Bagi pihak eksternal, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam memenuhi syarat untuk bahan Tugas Akhir Diploma III Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.