

**TINJAUAN KEBERSIHAN KAMAR MANDI TAMUDIHOUSEKEEPING  
DEPARTMENT PADA PARDEDE INTERNASIONAL  
HOTEL MEDAN  
TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

**OLEH**

**RIO DESWANTO SINAGA**  
**NPM : 185307024**



**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 atau motivasi 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 ke tahun. Sehingga dibangunnya sarana pendukung pariwisata seperti hotel sebagai salah satu lapangan pekerjaan

Pesatnya perkembangan industri Pariwisata di Indonesia tidak sedikit memberi peran penting bagi perekonomian Indonesia karena dapat memberikan tambahan devisa bagi negara sehingga penerimaan negara meningkat, selain itu dapat menambah lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar objek wisata misalnya adanya pedagang-pedagang kecil seperti pedagang makanan ringan dan penjual souvenir yang dapat mengurangi pengangguran dan kemiskinan.

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 social yang dilakukan pemerintah membuat aktivitas pariwisata lumpuh.

Hotel merupakan bentuk bangunan, 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 bangunan 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* 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* adalah salah satu bagian atau departemen yang ada di hotel yang bertugas menjaga, merawat, dan membersihkan serta memelihara *rooms* atau kamar-kamar hotel maupun area-area diluar kamar hotel atau area yang tergolong kedalam area umum (*public areas*) di hotel agar tetap nyaman, indah, dan aman.

*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*

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, *bath tub* harus dalam keadaan kering serta sabun dan *shampoo* harus tersusun rapi

Pada saat Penulis melakukan penelitian di Hotel Pardede Internasional Medan, Penulis menemukan beberapa masalah saat proses pembersihan toilet kamar mandi tamu dan petugas pembersih kurang memahami penggunaan peralatan dan *chemical*. Karena itu banyak sekali *complaint* pada kebersihan toilet tamu, seperti bau pesing, *toilet bowl* yang menguning, dan lantai kamar mandi yang bernoda.

Melihat permasalahan yang terjadi pada Hotel Pardede Internasional Medan Penulis tertarik mengangkat judul “**TINJAUAN KEBERSIHAN**

## **KAMAR MANDI TAMU DIHOUSEKEEPING DEPARTMENT PADA PARDEDE INTERNASIONAL HOTEL MEDAN”**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah yang akan dianalisa, Penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar mandi tamu di *housekeeping department* pada Pardede Internasional Hotel Medan ?
2. Bagaimana penggunaan peralatan dan *Chemical* dalam pembersihan kamar mandi tamu pada Pardede Internasional Hotel Medan ?
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar mandi tamu pada Pardede Internasional Hotel Medan ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan formal Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan program Diploma III, Program Studi Perhotelan pada 2021
2. Tujuan Oprasional
  - a) untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar mandi tamu di department housekeeping pada Pardede Internasinal Hotel Medan.
  - b) untuk mengetahui bagaimana penggunaan peralatan dan chemical pada pembersihan kamar mandi tamu pada Pardede Internasional Hotel Medan.

- c) untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar mandi tamu pada Pardede Internasional Hotel Medan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, maka di harapkan memberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang Penulis dapat selama dibangku kuliah, dalam meneliti dan menganalisis pelaksanaan kebersihan kamar mandi tamu pada Pardede Internasional Hotel Medan.
2. Bagi pembaca sebagai bahan pengetahuan bagi pihak pembaca untuk mengetahui tentang pelaksanaan kebersihan kamar mandi tamu pada Pardede Internasional Hotel Medan.
3. Bagi kampus Mandiri Bina Prestasi Medan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya meneliti pelaksanaan kebersihan kamar mandi tamu tamu pada Pardede Internasional Hotel Medan.