

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi penting untuk meningkatkan pendapatan dan devisa Negara. Pada tahun 2009 Indonesia menempati urutan ketiga dalam penerimaan devisa setelah komoditas minyak dan gas bumi. (Ptk, 2019) Berdasarkan data Kemenparekraf tahun 2019 jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia mencapai 1.377.067 (Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020), melihat potensi ini pemerintah ingin meningkatkan jumlah kunjungan dalam kurun 4 tahun. Maka dari itu untuk mencapai target peningkatan pengunjung pemerintah akan berfokus pada perbaikan infrastruktur (termasuk infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi), akses, Kesehatan & kebersihan dan juga meningkatkan kampanye promosi online (marketing) diluar negeri. (Perwirawati & Juprianto, 2019)

Untuk mencapai target peningkatan pengunjung maka sektor pariwisata juga harus memperhatikan komponen komponen yang terdapat dalam sektor tersebut untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan, salah satunya yaitu akomodasi. Menurut (Munavizt, 2009) Akomodasi merupakan segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhiseseorang Ketika berwisata. Akomodasi bisa berupa tempat dimana seorang wisatawan bisa menginap, beristirahat, makan, minum, mandi, dsb. Salah satu contoh akomodasi adalah hotel.

Hotel adalah sebuah bangunan yang dimanfaatkan untuk melayani jasa penginapan dengan berbagai macam pilihan kamar untuk para wisatawan. Hotel berasal dari bahasa prancis kuno yaitu “hostel” yang berarti tempat penampungan untuk pendatang, Selain menjadi tempat akomodasi penginapan, hotel biasaya juga dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas seperti kolam renang, tempat spa, gym, balai pertemuan dan juga restoran. Namun perlu Anda ketahui bahwa sebuah bangunan penginapan tidakbisa disebut hotel jika syarat dan kriterianya masih belum memadai sesuai standar yang ditentukan. (Boston, 2020)

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat dikenal oleh masyarakat, disamping akomodasi komersil lainnya. Industri perhotelan sekarang ini sudah merupakan suatu industri yang memerlukan sumber dana dan sumber daya manusia dalam jumlah besar, dengan resiko kerugian atau keuntungan yang besar

Menurut (Sihite, 2000) “Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta memperoleh makanan dan minuman”. Didalam hotel sendiri memiliki 4 departement yang mendukung dalam operasional, yaitu Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product.

Housekeeping atau Tata graha adalah salah satu bagian operasi di hotel yang dalam lingkungan kegiatan hotel disebut dengan Departemen Of Service dan digolongkan sebagai salah satu departemen yang langsung melayani tamu-tamu atau yang sering disebut dengan Front of The House. Housekeeping berasal dari kata House yang berarti rumah dan keepinto keepyang berarti menjaga atau merawat “rumah” yang dalam hal ini adalah hotel. Jadi housekeeping adalah suatu bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. Penanganan, pelayanan dan pemeliharaan menjadi tugas dan tanggung jawab housekeeping diseluruh area hotel akan meyakinkan tamu atas kepuasan yang didapat. Disamping itu departemen ini merupakan bagian yang memegang peranan yang sangat penting atas kelancaran kegiatan operasional dan juga untuk kepentingan departemen lain.

Setiap perusahaan pasti mengharapkan suatu lingkungan kerja yang selalu bersih, rapi dan masing masing orang mempunyai konsistensi dan disiplin diri, sehingga mampu mendukung terciptanya lingkungan kerja yang selalu bersih dan rapi. Penetapan standar “good housekeeping”. Good housekeeping yang efektif dapat menghilangkan beberapa bahaya ditempat kerja dan membantu pekerjaan terlaksana dengan selamat dan benar. Housekeeping yang buruk dapat berkontribusi terhadap kecelakaan dengan adanya bahaya yang tersembunyi, sehingga mengakibatkan cedera atau kerugian akibat kecelakaan.

Definisi Housekeeping menurut Djohan, T.M (1993) adalah salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh area umum agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman didalam hotel.

Banyak sekali hotel yang tersedia di kota Yogyakarta yang menawarkan berbagai macam fasilitas untuk dikunjungi , salah satunya adalah Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta. Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta menawarkan berbagai fasilitas kamar, ruangan rapat, restoran kolam renang dan lain lain.

Adapun fasilitas yang paling di menjadi perhatian tamu ialah fasilitas kamar, di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta memiliki beberapa jenis kamar yang tersedia dan juga memiliki segala perbedaan mengenai fasilitasnya. Akan tetapi kebersihan adalah prioritas yang paling utama dan menjadi pelayanan terbaik agar tamu merasakan kenyamanan ketika menginap di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta. Bagian yang berhubungan dengan pelayanan dalam memberikan kenyamanan dan kebersihan kamar tamu yang menginap ialah *Housekeeper*. Departemen *Housekeeper* yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan tamu untuk untuk kelancaran operasional Hotel. Pelayanan tamu yang diberikan Room Attendant ialah tugas dan tanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan serta kelengkapan fasilitas kamar. Standar operasional prosedur merupakan acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja di Hotel atau perusahaan, sedangkan fungsi standar operasional prosedur untuk memperlancar tugas karyawan yang ada di Hotel yang dapat mengarahkan karyawan agar disiplin dalam bekerja juga dapat menjadikan suatu pedoman dalam melaksanakan pekerjaan.

Adapun Ketika penulis melakukan penelitian di Hotel Grand Ambarrukmo untuk mengetahui bagaimana peran *Housekeeper* dalam proses pembersihan kamar di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta dan apa kendala *Housekeeper* dalam proses pembersihan kamar di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta. Hal ini disebabkan beberapa kendala yang mempengaruhi peran *housekeeper* dalam proses pembersihan kamar di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta , diantaranya kendala kurangnya linen yang terdapat banyak ditemukan linen mempunyai *spot* atau noda yang tidak bisa hilang.

Dari pemaparan tersebut, adanya suatu kendala yang akibat tidak dapat melakukan proses pembersihan kamar sesuai dengan waktu yang standar diberikan oleh Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta, maka dari itu penulis melakukan penelitian yang berjudul “Peran *Housekeeper* dalam proses pembersihan kamar di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Peran *Housekeeper* dalam proses pembersihan kamar di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta?
2. Apa kendala *Housekeeper* dalam proses pembersihan kamar di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

1. Mengetahui Peran *Housekeeper* dalam proses pembersihan kamar di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta
2. Mengetahui kendala *Housekeeper* dalam proses pembersihan kamar di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui langkah-langkah proses pembersihan kamar di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta
2. Mengetahui perkembangan proses pembersihan kamar di Hotel Grand Ambarrukmo

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis jika berhasil didapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan inovasi terhadap proses pembersihan kamar di Hotel lain.

2. Dalam penelitian ini mampu menggambarkan Peran *Housekeeper* dalam proses pembersihan kamar di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengalaman tentang proses pembersihan kamar di Grand Ambarrukmo Yogyakarta

2. Bagi Program Studi D3 Perhotelan Telkom University

Hasil yang diperoleh dari suatu penelitian ini dapat membantu dalam memberikan sejumlah referensi kepada Mahasiswa/I perkembangan Peran *Housekeeper* dalam proses pembersihan kamar di Grand Ambarrukmo Yogyakarta

3. Bagi peneliti lebih lanjut

Dapat dijadikan sebagai sumber referensi penelitian mengenai Peran *Housekeeper* proses pembersihan kamar di Grand Ambarrukmo Yogyakarta