

TUGAS AKHIR
PERAN ROOM ATTENDANT DALAM MENJAGA
STANDAR KEBERSIHAN KAMAR DI
THE SENTRA HOTEL MANADO

Oleh:

NUR FASRINAH

21061002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
BIODATA MAHASISWA	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	3
1.6.1 Bagi Penulis.....	3
1.6.2 Bagi Politeknik Negeri Manado.....	4
1.6.3 Bagi Industri.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Hotel.....	5
2.1.2 Pengertian Housekeeping Department.....	5
2.1.3 Pengertian Peran.....	6
2.1.4 Pengertian Room Attendant.....	6

2.1.5 Pengertian kebersihan.....	6
2.1.6 Standar Kebersihan/ SOP.....	7
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	13
3.2 Alat Dan Bahan.....	13
3.3 Teknik Pengambilan Data.....	13
3.4 Analisis Data.....	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	15
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	15
4.1.2 Lokasi Hotel.....	17
4.1.3 Visi Dan Misi Hotel.....	17
4.1.4 Struktur Organisasi Hotel.....	18
4.1.5 Fasilitas Hotel.....	20
4.1.6 Data Karyawan Hotel.....	29
4.1.7 Tugas dan Tanggung jawab.....	30
4.1.8 Peran Room Attendant.....	30
4.2 Hasil Observasi.....	34
4.3 Hasil Wawancara.....	36
4.4 Pembahasan.....	37
BAB V PENUTUP.....	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi, liburan, atau bisnis. Pariwisata melibatkan perencanaan dan pelaksanaan kunjungan ke destinasi wisata, baik domestik ataupun internasional. Industri pariwisata mencakup berbagai sektor, termasuk transportasi, akomodasi restoran dan atraksi wisata, yang semuanya berkontribusi pada perekonomian daerah yang dikunjungi. Selain itu, pariwisata juga mencakup kegiatan budaya, alam, dan petualangan, serta memberikan dampak sosial dan lingkungan yang signifikan.

Hotel yang berkualitas bisa dikatakan adalah hotel yang dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, pelanggan yang puas dengan layanan apapun yang diberikan hotel, hal ini juga bisa menarik tamu agar bisa meningkatkan jumlah hunian kamar hotel. Kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan karyawan hotel akan memberikan kesan yang positif sehingga tamu merasa betah dan memiliki keinginan untuk datang menginap kembali bahkan hal tersebut bisa berpengaruh secara tidak langsung melalui marketing mouth to mouth.

Dengan semakin meningkatnya hotel-hotel baru, semakin meningkat juga persaingan yang terjadi di bidang perhotelan. Kebanyakan tamu yang bisa menginap di hotel akan memilih untuk mencoba tinggal di hotel – hotel baru namun, ada pula yang sudah merasa aman dan nyaman untuk tinggal di hotel yang sama dengan hotel yang pernah mereka tempati sebelumnya.

Dalam bekerja *room attendant* memerlukan standar operasional prosedur dalam bekerja. Standar operasional *room attendant* menjelaskan tentang step by step dalam membersihkan kamar tamu mulai dari set up trolley making bed, cleaning the toilet, sweping, mopping sampai selesai. Semua prosedur tersebut harus dilakukan oleh *room attendant* yang dilakukan selama membersihkan kamar tamu.

Dalam sebuah hotel karyawan harus dapat berkomunikasi dan berinteraksi agar tamu yang menginap dapat merasakan kepuasan. Saat tamu masuk kamar yang dilihat pertama kali adalah bed atau kasur kemudian fasilitas yang tersedia di kamar serta kebersihan kamar mandinya yang sangat berpengaruh penting pada penjualan kamar.

Penulis melihat selama *on job training* di hotel the sentra manado tepatnya di *department Housekeeping Servis Room attendan* melihat bahwa peran *room attendant* sangat penting untuk menunjang kelancaran yang ada di hotel untuk menangani permintaan tamu seperti, *guest supplies* dan *aminities* di dalam kamar hotel.

Sebagai *room attendant* di the sentra hotel manado penulis mendapati beberapa *complaint* dari pada tamu yang menginap terhadap kebersihan dan kerapihan kamar dari tamu tersebut. Beberapa di antaranya adalah terdapat *spot – spot* di kaca jendela dan cermin, beberapa kotoran hewan di balkon luar kamar, adanya helaian rambut di lantai, *spot* yag ada di towel dan bed, kurang lengkapnya amunities dan juga didapati adanya sisa – sisa debu dibawah minibar kamar tamu.

Dalam kenyataan yang ada dilapangan seorang *room attendant* sering kali tidak menjalankan tugasnya dengan baik (*lalai*) dan juga sering adanya miss komunikasi antara room attendant dengan front office, masalah yang dialami penulis ketika tamu sudah berada di *lobby* hotel selama beberapa menit untuk status kamar pesananya sudah siap dipakai namun kenyataannya kamar tersebut belum siap di pakai dikarenakan belum di *recleaning* yang mengakibatkan munculnya ketidakpuasan dari tamu. Kepuasan tamu merupakan tujuan yang paling utama dan perlu diperhatikan dengan baik agar tamu merasa nyaman dan puas selama tinggal di hotel.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Room Attendant Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar di The Sentra Hotel Manado”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikatakan diatas, untuk itu penulis merumuskan permasalahan tersebut seperti dibawah ini:

1. Apakah kinerja *room attendant* dapat berpengaruh terhadap kebersihan kamar di the sentra hotel manado?
2. Apakah masalah – masalah yang terjadi jika kamar tidak dibersihkan dengan baik dan benar.
3. Apakah penerapan SOP yang diberikan oleh staff dapat dijalankan dengan baik?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikatakan diatas penulis membatasi masaaah dan hanya akan membahas masalah seperti, peran *room attendant* dalam membersihkan kamar, standar opsional prosedur yang baik akan mempengaruhi kebersihan kamar dengan baik.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang dituliskan, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu:

Apakah peran *room attendant* dapat meningkatkan standar kebersihan kamar di Hotel The Sentra Manado?

1.5 Tujuan Penelitian

- a. Mengidentifikasi peran *room attendant* terhadap kebersihan kamar di hotel The Sentra Manado.
- b. Mengidentifikasi masalah dan kendala *Room attendant* dalam membersihkan kamar di The Sentra Hotel Manado ?

1.6 Manfaat Penelitian

a. Bagi penulis

Sebagai persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma III Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politek Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan kinerja karyawan.

Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relavan dengan penelitian ini.

b. Bagi Politeknik Negeri Manado

Tugas akhir ini penulis harapan dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado

c. Bagi industri

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Perhotelan pada Hotel The Sentra Manado.

