

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perhotelan merupakan salah satu bisnis industri pariwisata yang sangat kompleks dengan beragam variasi disiplin ilmu serta dinamika lingkup pekerjaannya. Hotel sendiri memiliki arti suatu bisnis bentuk perdagangan jasa atau pelayanan yang di jalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lain nya. Sebagai industri jasa yang baik yaitu apabila hotel mampu memberikan citra bahwa untuk mendapatkan keuntungan adalah dengan memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan nya di butuhkan pengelolaan hotel secara professional., yaitu pemberian pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan para tamunya.

Kata Hotel itu sendiri berasal dari bahasa Perancis pengejaan kata “hostel” yang memiliki arti tempat menginap bagi pendatang atau bangunan yang menyediakan kamar dan makanan untuk masyarakat umum. Berikut pengertian hotel menurut beberapa sumber, diantaranya:

1. Menurut SK.MenHub. RI. No. PM 10/PW.391/Phb-77 : Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial,yang disediakan

bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan termasuk makan dan minum di dalamnya.

2. Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara bisnis yang menyediakan fasilitas inap untuk umum serta yang menyajikan fasilitas-fasilitas lainnya, sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, dan penggunaan fasilitas atau hiasan-hiasan yang ada didalamnya. (*American Hotel and Motel Association (AHMA) dikutip Steadmon dan Kasavana*)
3. Pengertian Hotel juga tertuang dalam SK Menparpostel Nomor KM 34/HK 103/MPPT-87. Dalam SK tersebut disebutkan bahwa : “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah”

Untuk menunjang Operasional, Hotel memiliki bagian yang salah satunya ialah Housekeeping Departement atau tata graha yang bertugas menjaga kebersihan area hotel. *Housekeeping Departement* merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya didalam suatu hotel sebab housekeeping departemen adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik diluar gedung maupun didalam gedung, termasuk kamar – kamar ataupun ruangan yang disewa oleh para tamu, restoran, office, serta toilet. (*Rumekso (2001:1)*)

Konsep dasar Housekeeping Department dimulai dari menjaga sebuah rumah, bangunan, gedung ataupun hotel, rumah sakit, apartemen dalam kondisi bersih, lengkap, teratur, dan secara bertahap melakukan perawatan, pemeliharaan untuk mempertahankan standar kebersihan dan kelayakan. Di samping itu Housekeeping Department juga harus memberi kontribusi penghematan biaya tenaga kerja, energi, bahan pembersih, peralatan, dan perabotan disetiap bagian atau outlet. Karena tugas dan tanggung jawab Housekeeping Department begitu luas maka agar dapat menjangkau secara keseluruhan dan agar dapat memberikan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada para tamu, serta demi kemajuan perusahaan, maka Housekeeping Departement dibagi beberapa seksi menurut areal tugas masing-masing, seksi-seksi tersebut yaitu *Room Section, Public Area, Laundry Secion*.

Adapun guna mencapai tujuan yang ada dan meningkatkan standar mutu pelayanan di hotel yaitu melalui proses *Manajemen Operasional Housekeeping* itu sendiri. Sebelum uraian lebih lanjut tentang Manajemen Operasional Housekeeping , akan dipaparkan terlebih dahulu tentang pengertian Manajemen menurut beberapa sumber, di antaranya :

1. Manajemen sebagai suatu proses atau kerangka kerja untuk mencapai suatu tujuan yang pelaksanaanya dapat dikontrol. (*Encyclopedia of the social science*)
2. Manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengoordinasian dan pengontrolan terhadap sumber daya

manusia dan alam untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu. (*Oey Liang Gie, Guru Besar Manajemen UI*)

3. Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian yang dilakukan oleh anggota organisasi dengan memanfaatkan semua sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (*James A. F. Stoner*)

Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa, Manajemen merupakan proses pengaturan kegiatan mulai dari pembuatan rencana kerja sampai dengan pelaksanaannya berdasarkan *Standar Operasional Procedure* yang tersedia guna mencapai suatu tujuan. Dengan kata lain, Manajemen Operasional Housekeeping merupakan implementasi dari suatu manajemen dalam sistem operasional di Housekeeping Departement sehingga yang menjadi objek atau tujuan manajemen ini adalah hasil kerja dan sistem pelayanan kepada tamu.

Manajemen Operasional Housekeeping adalah suatu seni mengatur kinerja karyawan housekeeping untuk mencapai tujuan atau target kerja dalam pelayanan. Hal tersebut direalisasikan dengan menjalankan suatu proses (*task breakdown*) atau instruksi kerja yang di tunjukkan dan mengarah kepada proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, yang mana keempat proses tersebut mempunyai peran masing-masing untuk mencapai suatu tujuan dan target Housekeeping Department. (*Housekeeping Passport Hal : 2, Ludfi Orbani*)

Dari penjelasan di atas terbukti bahwa sumber Housekeeping menempati posisi yang paling penting untuk melakukan proses pelaksanaan, pemeliharaan

dan penjagaan kebersihan di area hotel. Dampak dari fungsi Housekeeping pada keberhasilan operasional hotel tidak dapat diremehkan, karena pendapatan terbesar untuk industri hotel dihasilkan dari penjualan kamar. Dengan demikian kualitas manusia didalam Housekeeping Department sangat diperlukan dalam melaksanakan visi dan misi untuk mencapai keberhasilan.

Dengan mengingat kembali tujuan tamu yang berkunjung kebanyakan untuk menginap, serta mempertimbangkan persaingan antara hotel yang ada disekitarnya, maka pelayanan pada kamar dengan segala kelengkapannya dan area publik harus selalu diperhatikan. Khususnya yang berhubungan langsung dengan Housekeeping. Setiap pegawai yang ada harus bergerak sesuai system operasional prosedur yang berlaku. Adapun beberapa masalah berdasarkan selama saya melaksanakan praktek kerja industri (magang) yang sering terjadi pada pegawai Housekeeping di Bina Darma Hotel Palembang di antaranya :

1. Keterlambatan dalam menyiapkan permintaan Extra Bed sebelum tamu check in
2. Pembagian tugas belum begitu baik
3. Terjadinya kekurangan peralatan di kamar hotel karena kurangnya perhatian dalam memenuhi kelengkapan peralatan

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis ingin membahas dalam Tugas Akhir ini dengan judul :

“Tugas Manajemen Operasional Housekeeping Dalam Meningkatkan Keberhasilan Kerja Housekeeping Department di Bina Darma Hotel Palembang”

I.2 Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Manajemen Operasional Prosedur Pelayanan Dalam Meningkatkan Keberhasilan Kerja Department Housekeeping di Hotel Bina Darma Palembang?

I.3 Batasan Permasalahan

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya pada pelayanan dan pembahasan manajemen prosedur pelayanan Housekeeping Department Bina Darma Hotel Palembang. Pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil data informasi dari profil Bina Darma Hotel dan pengetahuan yang di dapat selama Praktik Kerja Industri (magang).

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui proses Manajemen Operasional Housekeeping dalam meningkatkan pelayanan, keberhasilan kerja Housekeeping Department di Bina Darma Hotel Palembang.
2. Memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma.

3. Menganalisa antara teori dan praktek yang diperoleh selama perkuliahan
4. Mengetahui pentingnya Housekeeping Department

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Merupakan upaya dalam mengembangkan dan meningkatkan wawasan akademik dan pengetahuan di bidang Perhotelan pada bagian Housekeeping Department.

2. Bagi Hotel Bina Darma Palembang

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan supaya lebih memuaskan masyarakat.

3. Bagi pembaca/pihak lain

Agar meningkatkan cara berfikir, bersikap dan bertindak sesuai dengan perkembangan ilmu dan pengetahuan.

1.5 Metode penelitian

1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis di Hotel Bina Darma Palembang di Plaju, 9 Ulu, Seberang Ulu 1, Palembang 30111, Sumatera Selatan. Waktu penelitian yaitu mulai tanggal 01 September 2018 sampai dengan 31 Oktober 2018

1.5.2 Metode pengumpulan data

Adapun metode pengumpulan data, penulis mengumpulkan data dan informasi dengan cara:

1. Data Primer

Data yang diambil dan dikumpulkan sendiri oleh penulis melalui metode:

a. Observasi

Yaitu penulis mengumpulkan data dengan cara pengamatan langsung terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Hotel Bina Darma Palembang.

b. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data melalui beberapa buku yang dibaca dan dari berbagai sumber.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang diperoleh dalam bentuk buku-buku, Jurnal, Internet dan sebagainya. Yang memuat informasi yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Tugas akhir yang diharapkan dapat mempermudah penulisan dan pembahasan nantinya. Adanya kerangka penulisan yang akan dijelaskan dalam pembuatan tugas akhir ini sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini akan membahas latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian, metode pengumpulan data, objek penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Gambaran Umum

Bab ini akan membahas mengenai sejarah Hotel Bina Darma Palembang, struktur organisasi, tugas dan fungsi, visi misi perusahaan beserta lokasi nya.

BAB III Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang pembahasan masalah mengenai Manajemen Operasional Housekeeping dalam Meningkatkan Keberhasilan Kerja Housekeeping Department di Bina Darma Hotel Palembang

BAB IV Kesimpulan dan Saran

Bab ini penulis akan mengemukakan inti dari pembahasan dalam uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya. Dari kesimpulan tersebut penulis mencoba memberi saran atau pendapat guna pemecahan suatu masalah Manajemen Operasional Housekeeping dalam hal keberhasilan kerja Housekeeping Department pada Bina Darma Hotel Palembang.