

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Berkembangannya objek wisata khususnya di Indonesia, yang terlihat dari berbagai terjadinya peningkatan kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Begitu juga dalam upaya memenuhi kebutuhan wisatawan selama di destinasi maka pembangunan sarana prasarana pendukung pariwisata seperti hotel bertambah banyak. Bali yang merupakan salah satu destinasi pariwisata telah tersebar beragam jenis hotel, baik yang berstandar hotel berbintang maupun melati.

Hotel yang dapat didefinisikan sebagai sarana untuk tempat menginap wisatawan, dan juga menyediakan sarana akomodasi, makanan atau minuman serta fasilitas lain yang dikelola secara komersial. Hotel biasanya dibagi atas beberapa department yang memiliki fungsi dan tugasnya yang berbeda tapi harus bekerja sama untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Saat menginap tamu pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif. Inilah mengapa bagian Departement Housekeeping di Hotel atau Akomodasi lain sangatlah penting. Bagian Housekeeping adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan juga kerapian kamar di hotel. Bagian Housekeeping merupakan sarana yang mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel yang berbintang. Housekeeping mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel, dengan adanya sebuah kamar di hotel akan memberikan ruangan selayaknya kamar ataupun rumah singgah yang sudah di lengkapi dengan pelayananya.

Housekeeping departmen bertugas untuk memastikan kelancaran kerja, kesiapan dalam kebersihan serta pemeliharaan kebersihan kamar tamu, departement housekeeping juga di bagi memnjadi beberapa section di antaranya *room attendant, public area, laundry service*, yang dimana setiap section itu memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing – masing. Di hotel-hotel besar Departement Housekeeping di bagi lagi menjadi beberapa bagian menurut kebutuhan dan fungsinya, hal ini mempermudah pekerjaan staff housekeeping.

Salah satu bagian adalah public area, yang bertugas menjaga kebersihan dari lobby entrance sampai ke bagian restroom hotel. Jadi tugas dari public area adalah menjaga kerapian dan kebersihan untuk kenyamanan area banyak dikunjungi umum. Selama pelaksanaan On The Job Trainee didapatkan bahwa tugas masih belum menggunakan Standart Operational Prosedur sehingga keadaan public area tidak cukup bersih. Seperti pada proses pembersihan area hotel yang dilakukan oleh public area harus tau berbagai kelengkapan yang di sediakan oleh hotel sesuai dengan SOP dan berbagi kelengkapan lainnya, kebersihan yang perlu dilakukan oleh seorang public area di setiap harinya tergantung dari setiap shif yang didapatkan oleh seorang public area berbagai shif tersebut akan mendapatkan tugasnya masing – masing. pada shift pagi yaitu membersihkan area keseluruhan hotel dari areal Toilet Lobby, kerbersihan area toilet restaurant dan kelengkapan lainnya, Office dan Toilet F&B Department, Area tempat untuk anak – anak bermain yang disebut dengan Play by COMO, Corridor di setiap lantai hotel per-bloknya, dan kebersihan project public area lainnya. Pada shift sore seorang public area bertugas untuk membersihkan area toilet restaurant dan juga membantu mencuci dan membuatkan air untuk turndown service, dan melengkapi kelengkapan public area yang akan di gunakan pada shift berikutnya, dan tugas dari public area di shif malam yaitu membersihkan seluruh area Lobby dari ruangan Front Office, GM Officer, Area COMO Shambhala, tempat GYM Center Hotel, Area Back Office Hotel, Corridor, dan Elavatalor Lobby & Residence lantai di setiap Area karyawan, dan juga membersihkan dan melengkapi tissue dan hand gel di setiap locker karyawan.

Terdapat beberapa permasalahan yang di temukan pada bagian public area, antara lain : (1) kehilangannya barang kelekapan penunjang kerja yang akan di gunakan. (2) *Mop pad public area* di setiap pantry (3) *lobby duster* yang tidak terawat menjadi berlubang di bagian samping (4) bulu dari lobby duster tersebut kebanyakan rontok (5) *Chemical* yang kita gunakan selalu kehabisan stock (6) berbagai jenis kelengkapan yang digunakan untuk kelengkapan di area toilet restaurant hotel selalu habis seperti, *cundle, oil burner, tissue toilet*. (7) *napkin public area* (8) sapu yang digunakan *public area di pantry Beach Club* selalu hilang setelah digunakan pada pergantian shift dan harus mencari di pantry –

pantry lainnya. (9) *vacuum* untuk *public area* tidak bisa digunakan dan harus meminjam di *room attendant*. Tidak hanya itu kelengkapan stok di *storage* juga masih kurang akibat kesulitan melakukan order barang di *era pandemic*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Masalah apa saja yang terjadi di *public area* Hotel COMO Uma Cangg?
2. Bagaimana teknik penanganan kinerja *public area* di masa pandemi ini dengan penerapan penghematan biaya kerja ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui masalah yang muncul dalam pelaksanaan kerja *public area*.
2. Mengetahui bagaimana penangan yang sudah dilakukan oleh *section public area* dalam rangka penghematan biaya kerja

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari hasil tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan yang baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

- a. Memberikan pengalaman saat melakukan pekerjaan di *section public area* pada *Department Housekeeping*.
- b. Memberikan berbagai tunjangan dan kelengkapan kerja pada penerapan yang baru berlaku di masa *pandemic* ini.
- c. Dapat memberikan sebagai referensi pada penelitian – penelitian yang berhubungan dengan Pariwisata khususnya di Hotel yang mengambil *department housekeeping*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa
Dapat meningkatkan Ilmu yang didapatkan selama melakukan praktik kerja lapangan sehingga nantinya bisa diterapkan kembali pada saat melamar

pekerjaan maupun bekerja di bidang yang sama, selain itu mampu juga adil dalam segala hal dan juga dalam mengembagkan berbagai sumber daya manusia yang berkomopeten dan mampu bersaing di dunia industri.

2. Bagi Hotel

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu dari pedoman dalam pelaksanaan kinerja di Departmen Housekeeping di section Public Area, dan menambah keluhan penunjang barang yang di butuhkan.

3. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Sebagai landasan untuk pembaca selanjutnya untuk memilirkan suatu ide atau inovasi yang dapat memberikan suatu karya yang baik dan juga refrensi dan informasi dengan mengkaji topik yang berbeda.

