

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Berbicara mengenai masalah pariwisata, maka dalam pikiran kita akan terbayang berbagai macam faktor-faktor yang dapat menunjang suatu kegiatan pariwisata itu sendiri, diantaranya adalah dalam bentuk hotel. Hotel merupakan salah satu akomodasi yang dapat menunjang aspek kegiatan baik itu kegiatan bisnis maupun kegiatan lain yang berhung dengan kebutuhan suatu jasa dan pelayanan. Seiring dengan kemajuan jaman yang terus berkembang, tentunya harus didukung pula dengan keberadaan sarana akomodasinya, oleh karena itu sejalan dengan program pemerintah dalam usaha mengembangkan kepariwisataan tadi maka salah satunya di perlukan keberadaan hotel - hotel yang memadai agar bias menampung para wisatawan asing maupun wisatwan local yang memrlukan jasa penginapan tersebut. Sejalan dengan perkembangan kepariwisataan tersebut, maka bidang perhotelan merupakan salah satu komponen yang menyediakan akomodasi yang sangat dibutuhkan oleh para wisatawan , selain sebagai saran primer juga diharapkan memberikan pelayanan yang optimal, adapun klasifikasi dari akomodasi perhotelan tersebut, yaitu hotel melati sampai dengan hotel berbintang. Dalam operasional hotel terdapat beberapa departemen yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan fungsinya masing-masing agar dapat memberikan pelayan yg memuaskat buat tamu.

Departemen pariwisata mencoba mengoptimalkan sumber daya pengelola hotel dan pekerja hotel dengan cara pendidikan terpadu serta mengadakan pelatihan (*training*) dan memberikan lembaga formal khusus bidang perhotelan yang telah banyak di akui oleh pihak-pihak yang bertujuan sama, yaitu menciptakan sumber daya manusia yang *professional* dan kreatif.

Adapun permasalahan yang terjadi yaitu seiringnya ada kamar yang tidak bias di bersihkan pada waktunya. Dimana hal tersebut dapat menambah beban kerja seorang *roomboy* yang shift berikutnya. Oleh karena itu penulis ingin menuangkan permasalahan yang terjadi tersebut kedalam laporan karya akhir ini, sebagai bahan perbandingan antara teori dan

kenyataan dilapangan sehingga para pembaca bias mengetahui tentang apa dan bagaimana permasalahan yang terjadi di dunia industri khususnya hotel santika Cirebon.

Peninjauan atas masalah yang timbul di departemen tata graha ini di lakukan secara berkala.Untuk lebih memastikan permasalahan kenerja roomboy di Hotel Santika Cirebon, hal ini dapat dilihat dari hasil kerja roomboy dan waktu yang di berikan kepada seorang roomboy dalam membersihkan kamar.Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulisan merumuskan judul tugas akhir ini dengan judul :

Tinjauan Kinerja *Roomboy* Dalam Membersihkan Kamar Di hotel Santika Cirebon

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada permasalahan yang akan di bahas di laporan karya akhir ini yaitu kenerja di Hotel Santika Cirebon maka penulisan mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana latar belakang pendidikan roomboy di Hotel Santika Cirebon?
- b. Bagaimana efektivitas kerja roomboy di hotel Santika Cirebon dalam membersihkan kamar?
- c. Bagaimana produktivitas kerja roomboy di Hotel Santika Cirebon dalam membersihkan kamar?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penulisan laporan tugas akhir ini dibuat sebagai suatu gambaran dari kenyataan yang terjadi di dunia industry khususnya di Hotel Santika Cirebon, dan pengangkatan masalah ini di lakukan dalam upaya memberikan suatu informasi dan masukan-masukan yang diharapkan dapat berguna bagi pihak hotel.Penulisan tugas akhir ini juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak kampus untuk lebih memperhatikan kondisi yang ada di lapangan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

A. Tujuan Formal

Untuk memenuhi salah satu persyaratan di dalam menyelesaikan studi pada program diploma III (tiga) perhotelan di Telkom University Bandung.

B. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui latar belakang pendidikan Roomboy di Hotel Santika Cirebon

- b. Untuk mengetahui efektivitas kerja Roomboy di Hotel Santika Cirebon
- c. Untuk mengetahui produktivitas kerja Roomboy dalam membersihkan kamar di Hotel Santika Cirebon.

1.4 Metode Penelitian dan Teknik Penelitian

1.4.1 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu pengumpulan data dari keadaan yang sebenarnya dengan tujuan untuk mengumpulkan dan menghasilkan data di peroleh selama penelitian.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara melihat dan mengamati langsung obyek yang sedang diteliti
- b. Studi pustaka, teknik pengumpulan data dengan menggunakan buku-buku yang ada hubungannya dengan obyek penelitian.
- c. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mewawancarai langsung orang yang ingin dijadikan narasumber.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan peninjauan kinerja Roomboy dalam membersihkan kamar di Housekeeping Departemen Hotel Santika Cirebon yang beralamat di Jl. Dr. Wahidin no. 32 Cirebon 45122.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penulis melakukan peninjauan selama kurang lebih 2 (dua) bulan ketika penulis ditempatkan di bagian *Roomboy*. Dan peninjauan ini di lakukan secara berkala guna lebih menguatkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis.