

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata Indonesia berkembang dengan pesat seiring dengan kebutuhan manusia akan rasa nyaman dan hiburan. Hal ini mendorong dunia pariwisata Indonesia untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan serta peranan yang menunjang terhadap kebutuhan tersebut.

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan Nusantara maupun wisatawan Mancanegara (Rumekso 2001). Akomodasi khususnya hotel merupakan komponen penting dalam menunjang kegiatan pariwisata. Karenanya, agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan selama menerima service selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara profesional. Termasuk di dalamnya adalah tata cara pengelolaan kamar yang merupakan sarana paling penting dalam sebuah hotel. Mengingat keberadaan kamar merupakan produk utama yang ditawarkan dalam usaha perhotelan, maka penanganan suatu kamar agar terlihat rapih dan bersih dibutuhkan suatu bagian yang memiliki fungsi dan tanggung jawab dalam hal kebersihan kamar (Guest Room) bagian yang dimaksud tersebut adalah bagian Tata Graha atau lebih di kenal dengan sebutan Housekeeping Departement.

Dari pembahasan di atas maka penulis melakukan penelitian mengenai jumlah room linen operational di Aston Primera Pasteur Bandung. Sehubungan dengan kenyataan yang penulis dapatkan selama melakukan penelitian di hotel yang bersangkutan, bahwa jumlah yang ada kurang memadai sehingga mengganggu kelancaran operasional.

Oleh karna pentingnya bagian room section ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah diatas tersebut dengan judul “ TINJAUAN PAR STOCK ROOM LINEN DI BAGIAN HOUSEKEEPING ASTON PRIMERA PASTEUR BANDUNG”

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan judul yang dipilih identifikasi masalah ditentukan sebagai berikut:

- 1.2.1. Berapa jumlah parstock room linen di bagian housekeeping Aston Primera Pasteur Bandung ?
- 1.2.2. Bagaimana prosedur penanganan room linen di Aston Primera Pasteur Bandung ?
- 1.2.3. Bagaimana mengatasi kendala room linen dalam penyiapan kamar tamu di Aston Primera Pasteur Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penulisan Proyek Akhir

1.3.1 Maksud Penulisan :

Untuk mendalami bidang yang selama ini ditekuni

1.3.2 Tujuan Penelitian

a. Tujuan dari Penelitian

Proyek akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program study pada program Diploma III di Telkom University.

b. Tujuan Operasional

1. Untuk mengetahui jumlah par stock room linen di bagian Housekeeping Aston Primera Pasteur Bandung.
2. Untuk mengetahui prosedur penanganan room linen di Aston Primera Pasteur Bandung.
3. Untuk mengetahui cara mengatasi kendala room linen dalam penyiapan kamar tamu di Aston Primera Pasteur Bandung.

1.4 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1.4.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif dengan mengambil, menganalisis dan menyajikan data yang berkenaan dengan identifikasi masalah yang di tentukan

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun tehnik-tehnik pengumpulan data yang di gunakan oleh penulisan adalah sebagai berikut;

a. Wawancara

Ditujukan kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penanganan room linen

b. Observasi

Dilaksanakan untuk mengamati proses penanganan room linen

c. Study Pustaka

Yang berhubungan dengan penanganan room linen.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian dilaksanakan sesuai dengan lokasi penulis melaksanakan penelitian yaitu di Aston Primera Pasteur Bandung yang berlangsung dari tanggal 1 juli 2014 sampai dengan 1 januari 2015