

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang sangat berpengaruh dalam membangun ekonomi negara Indonesia. Dalam Undang-undang RI No. 10 Tahun 2009 menjelaskan bahwa Pariwisata merupakan suatu aktivitas perjalanan yang dilakukan secara individu bahkan secara berkelompok. Yang mana merupakan perjalanan dengan tujuan rekreasi dan menikmati setiap objek wisata yang ada bahkan dengan tujuan mengembangkan diri. Menurut (Hidayah, 2019) Pariwisata merupakan perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali atau berkeliling, baik secara terencana maupun tidak terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi pelakunya. Hotel adalah bagian dari pariwisata, yang mana hotel merupakan jasa akomodasi yang disediakan bagi setiap wisatawan yang melakukan perjalanan jauh. *American Hotel and Association* menyatakan hotel adalah tempat yang sengaja diadakan sebagai tempat menginap, makan dan juga minum serta berbagai macam fasilitas dan pelayanan lain di dalamnya.

Dalam hal untuk memahami operasional yang benar di dunia perhotelan, mahasiswa diberikan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) atau magang yang dilakukan di hotel selama beberapa waktu. Selain itu Program magang ini sangat penting karena memiliki beberapa manfaat, yaitu meningkatkan *hard skill*, mempelajari *soft skill*, beradaptasi langsung dengan dunia kerja yang sebenarnya dan untuk mencari banyak pengalaman dan pengetahuan.

Dalam kelancaran operasional di hotel, setiap hotel akan memiliki departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Diambil dari Manajemen

Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel oleh ('Sulastiyono, 2011) , berikut departemen-departemen yang ada di hotel :

1. *Front Office Department*

Departemen ini merupakan yang pertama dalam melayani tamu mulai dari menerima tamu, membantu dalam proses pemesanan kamar, serta bertanggung jawab dalam memberikan setiap informasi tentang hotel kepada tamu.

2. *Marketing Department*

Merupakan departemen yang bertugas dalam pemasaran dan mempromosikan hotel untuk dikenal oleh khalayak.

3. *Accounting Department*

Accounting merupakan satu divisi yang memiliki tanggung jawab dalam setiap urusan administrasi keuangan di hotel, mulai dari pendapatan dan pengeluaran hotel, serta dalam urusan pembayaran pajak hotel.

4. *Food and Beverage Department*

Di Dalam departemen ini ada dua divisi yaitu *food and beverage production* dan *food and beverage service*. Keduanya bekerjasama dalam pelayanan penyediaan makan dan minum bagi setiap tamu yang ada di hotel.

5. *Purchasing Department*

Department ini bertanggung jawab dalam pengadaan barang di hotel.

6. *Engineering Department*

Departemen ini bertanggung jawab bagi setiap alat-alat dan mesin yang ada di hotel dalam perbaikan dan juga pemeliharaan.

7. *Security Department*

Departemen ini memiliki tanggung jawab dalam menjaga keamanan hotel secara keseluruhan dan juga menjaga keamanan barang-barang tamu.

8. *Human Resources Department*

Ini merupakan departemen yang bertanggung jawab bagi perekrutan karyawan, pelatihan dan juga dalam pengurusan daftar gaji karyawan.

9. *Housekeeping Department*

Departemen ini memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan hotel secara keseluruhan, mulai dari kamar tamu, area publik, seluruh bagian dalam hotel sampai area luar hotel.

Dalam menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap di hotel, *Housekeeping Department* memiliki peran yang sangat besar, mengingat kebanyakan tamu datang ke hotel untuk mendapatkan kamar untuk menginap yang nyaman.. Khususnya bagi *Room Attendant* yang merupakan divisi yang bertanggung jawab bagi kebersihan dan kerapian kamar tamu dan juga segala keperluan tamu di dalam kamar. *Room Attendant* ini sangat penting kinerjanya di hotel dikarenakan kamar yang bersih dan rapi sangat mempengaruhi kepuasan menginap dan sebaliknya jika tamu memukan kekurangan saat menginap akan mengurangi rasa percaya kepada hotel untuk kembali menginap lagi di hotel.

Selama menjalankan program magang di hotel Aryaduta Lippo Village, ada beberapa hal yang menjadi permasalahan yang ditemukan di *Housekeeping Department* khususnya bagian *room attendant*. *Housekeeping Departement* pada Hotel Aryaduta memiliki pekerja yang mana dominannya adalah *daily worker*. Dan *daily worker* ini merupakan tenaga kerja dalam suatu perusahaan dengan perjanjian kerja dan menerima upah sesuai banyaknya kerja atau jam yang dilakukan, dengan kata lain *daily worker* ini bekerja di hotel ketika dibutuhkan oleh hotel ini. Sehingga dengan performa kerja setiap *daily worker* yang berbeda-beda setiap orangnya memberikan beberapa masalah. Adapun permasalahannya yaitu ketidakpuasan tamu terhadap

pelayanan yang dirasakan berbeda atau kurang dari yang pernah dialami. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan struktur kerja antara *daily worker room attendant* dan juga mengakibatkan penyediaan perlengkapan yang berbeda setiap kamar.. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa *daily worker room attendant*, struktur kerja yang berbeda diakibatkan karena *daily worker room attendant* yang bekerja terdapat beberapa orang yang tidak menjalankan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di *Housekeeping Departement* Hotel Aryaduta Lippo Village.

Berdasarkan uraian masalah yang diberikan di atas, judul yang diambil yaitu “**Kinerja Room Attendant di Hotel Aryaduta Lippo Village Studi Kasus Pada Daily Worker Room Attendant**”.

B. Tujuan Magang

1. Bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)
2. Untuk mengetahui performa *kerja daily woker room attendant* di Hotel Aryaduta Lippo Village.
3. Untuk lebih memahami bagaimana operasional kerja di *Housekeeping Department* khususnya room attendant.

C. Manfaat Magang

1. Manfaat Magang bagi peserta magang
 - a. Bahan Tugas Akhir
 - b. Memperoleh pemahaman secara langsung tentang operasional *Housekeeping Department* khususnya *Room Attendant*.
 - c. Memperoleh pengetahuan mengenai performa kerja room attendant di Hotel Aryaduta Lippo Village.

- d. Melatih diri dalam mengambil dan menjalankan tanggung jawab yang diberikan di Room Attendant.
 - e. Menambah pengalaman di Room Attendant.
2. Manfaat Magang bagi Program Studi
 - a. Membangun kerja sama antara Program Studi Pengelolaan Perhotelan dan Hotel Aryaduta Lippo Village.
 - b. Menghasilkan lulusan yang berpengalaman dan berkualitas serta lulus dengan banyak pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.
 3. Manfaat Magang bagi Instansi Tempat Magang
 - a. Membangun kerja sama antara Program Studi Pengelolaan Perhotelan dan Hotel Aryaduta Lippo Village
 - b. Meningkatkan Produktivitas Kerja karena dengan adanya peserta magang para pekerja di instansi tempat magang tidak lagi melakukan pekerjaan-pekerjaan sampingan dan pekerjaan kecil karena telah dikerjakan oleh peserta magang dan lebih fokus menjalankan tugas utamanya yang lebih penting.

D. Sistematika Penulisan

1. BAB I Pendahuluan

Bab I berisi penjelasan mengenai latar belakang, tujuan magang, manfaat magang bagi mahasiswa, program studi, dan institusi tempat magang, serta sistematika penulisan.

2. BAB II Dasar-dasar pemikiran

Bab II ini berisi dasar-dasar pemikiran memilih tempat magang dan alasan memilih bidang tersebut.

3. BAB II Gambaran umum instansi tempat magang

Menjelaskan mengenai tempat magang yang mencakup gambaran umum objek penelitian, aktivitas magang, metode pelaksanaan magang, bentuk-bentuk dukungan dari mahasiswa, institusi tempat magang dan program studi, serta kendala-kendala yang ada.

4. BAB IV Hasil pembahasan

Dalam BAB IV ini menjelaskan mengenai landasan teori, analisis, dan rekomendasi perbaikan,

5. BAB V Refleksi diri

Bab v memberikan penjelasan mengenai manfaat magang terhadap pengembangan *hardskill*, *soft skill*, kemampuan kognitif, dan aktualisasi diri peserta magang.

6. BAB VI Simpulan

Bab ini berisi simpulan hasil Laporan Magang sesuai analisis permasalahan selama program magang.

