

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah.

Hotel merupakan bagian dari sebuah wujud usaha akomodasi dalam bidang jasa yang dimiliki atau dikelola secara komersial dengan menyediakan Pelayanan dalam bidang Kamar tamu, makanan dan juga minuman disertai berbagai fasilitas. Seperti yang dikatakan **Rumekso ( 2001 : 2)**, “ Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh area bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan/penginapan, makanan, Minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dapat dikelola secara komersial.

*Housekeeping* atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan Tata Graha adalah suatu bagian yang pada umumnya terdapat dalam organisasi sebuah hotel dan memiliki tugas serta peran dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan seluruh area yang berada di dalam ataupun diluar sebuah hotel. Seperti yang dikatakan **Rumekso ( 2001 : 4 )** “*Housekeeping* department adalah bagian dari sebuah hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh area hotel baik area yang terdapat di dalam hotel seperti restaurant, kamar tamu, fitness centre maupun area yang berada diluar hotel seperti pintu masuk, area parkir atau tennis court”.

Dalam melaksanakan pekerjaannya Tata Graha harus mengerti dengan sungguh mengenai kesehatan dan keselamatann kerja karena setiap karyawan Tata graha mempunyai tanggung jawab besar untuk menjaga kebersihan seluruh area hotel, dan tanggung jawab terhadap dirinya sendiri mengenai keselamatan & kesehatan dalam bekerja agar tidak membahayakan sekitar dan diri sendiri, maka dari

itu seorang tata graha harus mengetahui dengan baik mengenai K3, sayangnya di Indonesia sendiri program keselamatan dan kesehatan kerja sendiri belum terlaksana dengan baik dan kurang mendapat perhatian baik dari perusahaan ataupun karyawan itu sendiri. seperti yang dikatakan **Bagyono ( 2005: 1)** “menyatakan bahawa di negara maju Keselamatan dan kesehatan kerja sangat diperhatikan dan telah terdaftar ke dalam undang undang , sebaliknya di negara berkembang seperti Indonesia masalah kesehatan dan keselamatan kerja nampaknya masih menjadi hal yang belum mendapat prioritas yang maksimal. Keselamatan dan Kesehatan kerja sangatlah penting untuk mendukung produktivitas dan operasional hotel, juga sebagai pedoman karyawan dalam bekerja agar terhindar dari bahaya yang diakibatkan oleh kecelakaan kerja dan juga gangguan kesehatan akibat pekerjaan.

Keselamatan kerja dan Kesehatan kerja, menurut **Leon.c Megginson (1981 :364)** mengemukakan bahwa “*The term safety is an overall term that can include both safety and health hazards. In the personel area , however, a distinction is usually made between them. Occupational safety refers to the condition of being safe from suffering or causing hurt, injury or loss in workplace. Safety hazards are those aspect of the work environment that can cause burns, electrical shick, cuts, bruises, broken bones dan the loss of limbs, eyesight or hearing. They are often associated with industrial equipment or the physical environment and involve job taks that require care and training.the harm is usually immediate and sometimes violent. Occupational health refers to the condition of being free from physical, mental or emotional disease or pain caused by the work environmental that, over a period of time , can create emotional stress or physical disease*”.

Berdasarkan dari kegiatan observasi awal yang dilaksanakan di Hotel Topas Galeria Bandung. penulis masih banyak menemukan kegiatan pekerjaan yang dilakukan karyawan *housekeeping* tanpa kelengkapan K3 dan tidak sesuai prosedur dalam K3 contohnya, karyawan hotel tidak memakai sarung tangan saat membersihkan toilet di dalam kamar tamu yang dapat mengakibatkan kuman menempel pada tangan dan dapat menimbulkan penyakit dan gangguan pada kesehatan seperti penyakit diare, tidak mempunyai kesadaran dan pengetahuan tentang penggunaan alat keselamatan kerja yang sesuai prosedur ,saat melakukan

kristalisasi menggunakan *Floor Cleaning Machine (FCM)* karyawan tidak memakai sepatu boots yang dapat menimbulkan bahaya bagi dirinya sendiri yaitu terpelestat dan cidera atau patah tulang, Memakai botol aqua sebagai tempat *chemichal* yang dapat menimbulkan bahaya, dikarenakan jika karyawan menggunakan gelas air mineral bekas sebagai wadah *chemichal* cair dikhawatirkan akan tumpah atau menetes dan mengakibatkan karyawan atau tamu terpelestat.

Tidak menggunakan masker saat membersihkan kaca dapat mengakibatkan *chemichal* terhirup dan mengakibatkan gangguan pernafasan pada karyawan. Kurang peduli terhadap peletakan alat kerja menyebabkan banyak kerusakan pada alat kerja atau mesin. Contohnya meletakan mopping bucket sembarangan didepan pintu masuk office , dapat mengakibatkan staff/ karyawan yang hendak keluar dari dalam office kesulitan saat keluar atau membuat mopping bucket tersebut rusak karena benturan. Tidak meletakan *sign board* saat terjadi hujan mengakibatkan tamu terpelestat dikarenakan lantai licin diakarenakan tetesan air hujan.

Kurangnya pengetahuan dan penerapan akan pentingnya Kesehatan dan Keselamatan kerja ( K3) dalam pekerjaan menimbulkan dampak yang tidak diinginkan contohnya karyawan tidak menggunakan sarung tangan saat membersihkan toilet dapat membuat banyak kuman menempel pada tangan dan menimbulkan gangguan kesehatan terhadap karyawan tata graha, para karyawan tata graha menyayangkan mengenai kelengkapan alat penunjang Kesehatan dan Keselamatan kerja ( K3 ) yang tidak lengkap dan dalam kondisi kurang layak pakai seperti *Boots* , *hand gloves* yang berbau tidak sedap & terkadang mereka memilih agar pekerjaan cepat selesai dan mengabaikan aspek K3 pada saat menjalani pekerjaanya dilapangan.

Berpegang pada masalah yang penulis temukan diatas penulis menduga bahwa karyawan *Housekeeping* memiliki pengetahuan yang minim terhadap Kesehatan dan Keselamatan Kerja ( K3) mereka, sehingga penulis tertarik mengangkat judul **“Penerapan Kesehatan Dan Keselamatan Kerja Housekeeping di Hotel Topas Galeria Bandung”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana kondisi peralatan kerja yang digunakan oleh Housekeeping ?
2. Bagaimana karyawan Housekeeping dalam melaksanakan pekerjaannya ?
3. Bagaimana karyawan dapat merasa nyaman dengan lingkungan kerja yang ada ?

## **C. Tujuan Penulisan**

### **1. Tujuan Formal**

Penulisan tugas akhir ini dibuat oleh penulis sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan program diploma III, Programm studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

### **2. Tujuan Operasional**

- a. Untuk mengetahui bagaimana kondisi peralatan kerja yang digunakan karyawan.
- b. Untuk mengetahui apakah karyawan sudah benar dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.
- c. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja yang ada sudah menciptakan rasa nyaman terhadap karyawan.

## **D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

### 1. Metode Penelitian

Metode deskriptif adalah metode yang dapat dipakai dalam penyelesaian tugas akhir. Menurut **Suharsimi Arikunto (2010 : 3)** Deskriptif adalah suatu penelitian yang bermaksud untuk menyelidiki suatu keadaan, kondisi ataupun berbagai hal lain lain yang sudah disebutkan yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Manfaat metode deskriptif dalam penelitian Tugas Akhir ini yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan suatu subjek yang diteliti dengan tepat.

### 2. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang bisa digunakan selama penelitian ini berlangsung :

#### a. Pengamatan (Observasi)

Pengertian Observasi yaitu cara pengumpulan sebuah data dengan cara melakukan pengamatan terhadap suatu objek yang ditentukan berdasarkan **Anwar Sanusi (2013 : 90)** Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pengamatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu individu yang diteliti. manfaat Observasi bagi penelitian tugas akhir ini yaitu menambah wawasan dan pengetahuan yang pada sebelumnya kita belum mengerti menjadi mengerti gerakan atau tingkah laku seseorang. Disini penulis melakukan observasi atau pengamatan dengan cara datang ke Hotel Topas Galeria Bandung dan melakukan pengamatan terhadap cara kerja Karyawan, Kelengkapan Peralatan sebagai objek sebagai cara mengetahui masalah yang terjadi di Hotel khususnya permasalahan pada Kesehatan dan Keselamatan (K3) Housekeeping.

#### b. Wawancara

Wawancara adalah suatu komunikasi yang dilakukan dua orang secara tatap muka (*face to face*), menurut **Sugiyono (2011 : 188)** wawancara adalah teknik pengumpulan sebuah data untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti dengan cara berkomunikasi secara tatap muka dengan responden. Kegunaan wawancara dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk mendapatkan informasi dari narasumber sebanyak banyaknya secara jujur akurat dan mendalam. Disini sebagai penulis akan melakukan komunikasi secara tatap muka pada karyawan Hotel Topas Galeria Bandung dan melakukan wawancara dengan pihak terkait seperti *Housekeeping Supervisor* untuk mengetahui data karyawan dan hotel yang berkaitan dengan *Housekeeping*. Disini objek yang dituju adalah Supervisor Housekeeping.

#### c. Penyebaran Angket (Kuisisioner)

Kuisisioner adalah teknik mengumpulkan data dengan cara penulis mengirimkan berbagai daftar pertanyaan atau angket secara langsung ataupun tidak langsung berbentuk pertanyaan atau pernyataan yang dapat dijawab langsung sesuai yang ada di angket menggunakan check list. Menurut **Sugiyono (2011 : 192)** Kuisisioner yaitu teknik pengumpulan sebuah data dengan memberikan berbagai pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang dituju untuk memberikan jawaban. Kegunaan angket dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui keadaan atau data pribadi seseorang, pengetahuan, pengalaman dan lain lain yang dapat diperoleh dari narasumber. Cara kerja penyebarang angket sendiri dengan cara membagikan kuisisioner atau daftar pertanyaan kepada objek yang dituju. Objek dalam penelitian ini yaitu karyawan Housekeeping di hotel Topas Galeria Bandung.

#### d. Studi Pustaka

Penulis mencari data dengan cara membaca buku, karya ilmiah, ensiklopedia yang terkait dengan topik yang menjadi bahasan dalam penelitian dengan cara mengutip dan menggunakan tanggapan para ahli yang berpengalaman terkait objek yang ingin dibahas,

bertujuan untuk menghimpun berbagai informasi yang relevan terhadap obyek penelitian menurut **Sugiyono ( 2011 : 95 )** setelah variabel ditemukan , maka langkah berikutnya adalah membaca buku-buku dan hasil penelitian yang relevan. Buku buku yang dibaca dapat berbentuk teks, ensiklopedia, dan kamus. Hasil penelitian yang dapat dibaca adalah laporan penelitian, jurnal ilmiah dan Skripsi. Kegunaan atau manfaat studi pustaka yaitu menggali informasi sebanyak banyaknya mengenai teori teori menurut para ahli yang berhubungan dengan topik tugas akhir.

### **E. Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### a. Lokasi

Pada saat ini penelitian tugas akhir dilakukan di Hotel Topas Galeria Bandung yang berlokasi di Jl. Dr. Djunjunan No. 153, Pajajaran, Kec Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40173

#### b. Waktu

Penelitian tugas akhir dilakukan selama 6 (enam) bulan dilaksanakan mulai bulan Februari 2019 hingga Agustus 2019.