

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia pariwisata, hotel mempunyai peran yang sangat penting dimana hotel merupakan salah satu alternatif yang dapat dipilih seseorang atau beberapa orang untuk beristirahat dan melepaskan lelah setelah melakukan perjalanan panjang atau melakukan aktifitas yang melelahkan. Baik atau buruknya sebuah hotel tidak hanya dilihat dari seberapa megah dan mewahnya bangunan hotel tersebut, tetapi dapat dilihat dari tingkat kenyamanan fasilitas-fasilitas fisik yang diberikan oleh hotel tersebut. Kenyamanan yang tinggi dapat diperoleh dengan merancang fasilitas-fasilitas secara ergonomis.

Dalam hal ini, area *lobby* hotel merupakan pintu masuk utama yang akan memberikan kesan pertama atau *image* dari sebuah hotel dimana area *lobby* yang nyaman akan memberikan kesan yang nyaman pada area lainnya. Kenyamanan dari area *lobby* ini dilihat dari keergonomisan fasilitas fisik yang dirancang dan pengaturan tata letak fasilitas fisik pada area tersebut. Area ini sangat diharapkan memiliki tingkat kenyamanan yang tinggi karena area *lobby* merupakan area untuk bersantai, berbincang-bincang, membaca koran ataupun hal lainnya.

Selain area *lobby* hotel, area lain yang akan menjadi nilai tambah bagi kenyamanan sebuah hotel adalah kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan registrasi sehingga tamu yang berkunjung tidak merasa bosan karena harus menunggu terlalu lama. Hal ini sangat berkaitan dengan kemudahan *receptionist* untuk memasukkan data tamu ke dalam komputer dan kemudahan *receptionist* dalam pengambilan kunci kamar. Hal tersebut menjadi faktor utama dalam melakukan perancangan area *receptionist* yang nyaman.

Area lain yang menjadi pelengkap kenyamanan dari sebuah area *lobby* adalah kenyamanan *toilet* yang tersedia pada *lobby* hotel. *Toilet* pada *lobby* ini bertujuan agar apabila tamu yang berada pada area *lobby* membutuhkan *toilet*, maka tamu tersebut dapat menggunakan *toilet* ini tanpa harus kembali ke kamar hotel. Kenyamanan tata letak dan perancangan peralatan yang ergonomis di dalam area *toilet* ini menjadi hal yang penting untuk memberikan tingkat kenyamanan yang tinggi bagi para tamu yang berkunjung.

G.H.Universal Hotel merupakan sebuah hotel yang sedang dalam tahap penyelesaian perancangan dan membutuhkan beberapa usulan rancangan yang ergonomis untuk ruangan-ruangan dan fasilitas lainnya. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, ternyata belum terdapat penanganan pada keluhan khususnya pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet*, tata letak peralatan pada area *lobby* yang kurang baik, fasilitas fisik pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet* pada hotel belum memiliki nilai keergonomisan dan tingkat kenyamanan yang tinggi, kondisi lingkungan fisik yang tidak sesuai dengan yang disarankan yaitu kurangnya pencahayaan pada area *lobby* dan area *receptionist*, tingkat kelembaban yang terlalu tinggi pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet*, dan kurangnya ventilasi pada area *toilet*. Selain itu, manajemen penyimpanan pada laci-laci di meja *receptionist* kurang baik karena terdapat beberapa *file* yang bercampur dan menyulitkan *receptionist* yang bertugas melayani tamu. Oleh karena itu, dilakukanlah perbaikan dan perancangan ulang terhadap tata letak, fasilitas fisik, dan lingkungan fisik pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet* hotel tersebut untuk meningkatkan kenyamanan pada area tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah dilakukan penelitian pendahuluan, maka masalah-masalah tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Belum adanya penanganan terhadap keluhan tamu hotel khususnya mengenai area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet*.

- ❖ Keluhan pada area *lobby* adalah :
 - a. Kebersihan *lobby* yang kurang baik.
 - b. Tidak tersedianya tempat koran.
 - c. Pencahayaan *lobby* yang kurang baik (redup).
 - d. Ukuran taplak meja di *lobby* terlalu panjang sehingga sering terinjak oleh tamu.
 - ❖ Keluhan pada area *receptionist* adalah :
 - a. Tinggi alas meja bagian bawah yang terlalu pendek.
 - b. Letak penyimpanan kunci kamar yang terlalu jauh.
 - c. Tidak tersedianya kursi untuk duduk.
 - ❖ Keluhan pada area *toilet* adalah :
 - a. Lebar gang yang terlalu sempit.
 - b. Dinding pembatas jangan terbuat dari kaca (pada toilet wanita).
 - c. Terdapat celah antara sisi pintu dengan dinding pintu (pada toilet wanita).
 - d. Tidak ada ventilasi pada area *toilet*.
2. Masih terdapat fasilitas fisik pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet* yang belum ergonomis.
 3. Kondisi pencahayaan yang kurang baik pada area *lobby* dan area *receptionist*.
 4. Kondisi kelembaban yang kurang baik pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet*.
 5. Tata letak fasilitas fisik yang kurang baik pada area *lobby*.
 6. Manajemen penyimpanan pada area *receptionist* yang masih kurang baik.
 7. Belum tersedianya alat pemadam kebakaran pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet*.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Dalam pembahasan masalah ini, dibutuhkan batasan-batasan yang diperlukan agar penyelesaian tugas akhir ini dapat lebih terarah dan lebih fokus.

- **Pembatasan Masalah**

1. Penelitian dilakukan di G.H.Universal Hotel dengan melakukan perancangan pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet*.
2. Perancangan meja *receptionist* dilakukan sebanyak 1 alternatif.
3. Dalam perancangan yang dilakukan, tidak memperhitungkan anggaran biaya yang dibutuhkan.
4. Dalam perancangan tidak mengurangi ataupun menambah luas bangunan dan luas area hotel yang bersangkutan.
5. Data antropometri yang digunakan adalah data antropometri penduduk Indonesia yang berasal dari buku referensi "Ergonomi : Konsep Dasar dan Aplikasinya".
6. Persentil maksimum yang digunakan adalah 95% dan persentil minimum yang digunakan adalah 5%.

- **Asumsi**

1. Data antropometri yang digunakan dapat mewakili data antropometri dari semua tamu yang mengunjungi hotel tersebut.
2. Panjang adalah dimensi yang diukur dari depan ke belakang atau sebaliknya.
3. Lebar adalah dimensi yang diukur dari kanan ke kiri atau sebaliknya.
4. Tinggi adalah dimensi yang diukur dari atas ke bawah atau sebaliknya.
5. Tebal pakaian sebesar 1,00 cm.
6. Tinggi alas kaki sebesar 2,00 cm.
7. Dimensi tas dorong : panjang = 55,00 cm; lebar = 30,00 cm; tinggi = 100,00 cm.
8. Penurunan busa sebesar 3,00 cm.
9. Tinggi riasan rambut wanita sebesar 5,00 cm.
10. Tinggi hak sepatu wanita sebesar 5,00 cm.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan penguraian dari identifikasi masalah diatas, dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan adalah :

1. Bagaimana penanganan terhadap keluhan tamu hotel yang berkunjung khususnya mengenai area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet* ?
2. Bagaimana perancangan fasilitas fisik pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet* ?
3. Bagaimana kondisi pencahayaan pada area *lobby* dan area *receptionist* ?
4. Bagaimana kondisi kelembaban pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet*?
5. Bagaimana perancangan tata letak fasilitas fisik yang kurang baik pada area *lobby* ?
6. Bagaimana manajemen penyimpanan pada area *receptionist* ?
7. Bagaimana perancangan alat pemadam kebakaran untuk area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet* ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian dan perancangan adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengangani setiap keluhan tamu khususnya mengenai area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet*.
2. Dapat merancang fasilitas fisik pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet* yang belum ergonomis.
3. Dapat merancang pencahayaan yang baik pada area *lobby* dan area *receptionist*.
4. Dapat merancang kelembaban yang baik pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet*.
5. Dapat merancang tata letak fasilitas fisik yang baik pada area *lobby*.
6. Dapat menganalisis manajemen penyimpanan pada area *receptionist*.
7. Dapat melakukan perancangan keselamatan pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet*.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Berisi alasan-alasan yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian dan perancangan terhadap area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berisi penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah-masalah yang sering terjadi di dalam perusahaan.

1.3 Perumusan Masalah

Berisi pertanyaan-pertanyaan yang mungkin muncul dalam penelitian dan perancangan serta memberikan solusi terhadap pertanyaan tersebut.

1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Berisi batasan-batasan dan asumsi yang digunakan selama penelitian dan perancangan dilakukan. Hal ini dilakukan agar proses penelitian dan perancangan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

1.5 Tujuan Penelitian

Berisi tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian dan perancangan fasilitas dan lingkungan fisik.

1.6 Sistematika Penulisan

Berisi langkah-langkah penulisan mulai dari awal penelitian sampai selesai dan menjelaskan setiap langkah-langkahnya.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Berisi teori-teori yang berkaitan atau berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian dan perancangan, sehingga akan membantu dalam menyelesaikan penelitian dan perancangan ini.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Berupa diagram alir yang menunjukkan langkah-langkah dari awal proses berlangsungnya penelitian sampai pada akhir penulisan.

Bab 4 Pengumpulan Data

Berisi data-data yang dibutuhkan selama penelitian dilakukan yang berhubungan dengan masalah-masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Berisi pengolahan data berdasarkan hasil pengumpulan data dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang telah diolah tersebut.

Bab 6 Perancangan dan Analisis

Berisi perancangan perbaikan dan analisis mengenai perancangan yang diusulkan berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis.

Bab 7 Kesimpulan dan Saran

7.1 Kesimpulan

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan perancangan yang telah dilakukan berdasarkan pada pengolahan data dan hasil analisis.

7.2 Saran

Berisi saran yang diberikan pada perusahaan yang diamati berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan agar dapat menghasilkan tingkat ergonomis yang tinggi.