

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sudah dikenal secara umum dan Menurut (Hurdawati, 2018) definisi hotel merupakan tempat untuk menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya. Sedangkan menurut (Maluto, 2014) Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola langsung oleh pemilikinya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Adapun pelayanan penunjang lainnya yang harus dimiliki sebuah hotel seperti ; akomodasi makanan, serta akomodasi hiburan lainnya yang dapat memenuhi syarat kenyamanan dan kelengkapan fasilitas pelayanan hotel, untuk dapat membantu pencapaian kepuasan tamu tersebut.

Akomodasi perhotelan cukup memiliki pengaruh positif baik dalam pertumbuhan ekonomi penduduk jika dapat dikelola dengan baik dan benar. Sebaliknya apabila Manajemen hotel tidak dapat dikelola dengan baik dan benar maka akan menimbulkan dampak yang negatif terhadap lingkungan sekitar, maka dari itu segala kegiatan industri terutama hotel memerlukan penanganan yang baik dan memadai agar tidak menimbulkan resiko apapun terhadap lingkungan dan

kesehatan, tak hanya itu saja, jikalau pihak hotel dapat menangani semua kegiatan dengan baik, dengan tidak langsung akan memberikan keuntungan juga, baik bagi pihak hotel sendiri maupun lingkungan.

Semakin meningkatnya pelayanan dan fasilitas hotel yang disediakan, tentunya di balik hal itu juga harus ada budgeting hotel yang baik, demi memberikan pengaturan marketing yang baik untuk hotel tersebut. “Tentang pengelolaan sampah 3R secara umum adalah upaya pengurangan pembuangan sampah, melalui program menggunakan kembali (*Reuse*), mengurangi (*Reduce*), dan mendaur ulang (*Recycle*) (**Kementrian Pekerjaan Umum, 2008**). Hal ini baik diedukasikan baik kepada pihak Manajemen maupun karyawan agar memahami untuk mengelola sesuatu yang dapat ditemukan di hotel, bertujuan untuk menghasilkan manfaat yang berguna untuk pihak supervisi kantor depan hingga kantor belakang.

Limbah adalah buangan yang dihasilkan dari suatu proses produksi, baik itu industri ataupun domestik/rumah tangga (Arief, 2016). Limbah merupakan sisa hasil produksi yang tidak diinginkan oleh siapapun setelah berakhirnya suatu kegiatan, limbah didefinisikan oleh masyarakat menurut derajat keterpakaiannya. Bagi banyak masyarakat, limbah adalah barang yang tidak dapat dipergunakan lagi. Mereka sendiri menganggap limbah hanyalah suatu barang yang harus dibuang, sehingga terabaikannya limbah tersebut, tanpa mencari tahu manfaat dan kegunaan lain dari limbah, namun bagi beberapa orang limbah adalah barang yang dapat dipergunakan dan dimanfaatkan kembali sesuai dengan kebutuhannya. Sebagian dari mereka terkadang menyadari bahwa, ternyata limbah mempunyai manfaat dan kegunaan yang lain yang tentunya sangat berguna. Limbah pun dapat dibedakan

bentuknya, kegunaan, dan manfaatnya berdasarkan dari jenisnya seperti ; Limbah Padat, Limbah cair, limbah gas, dan limbah suara. Menurut (*Waste Management, 2021*) Pengelolaan sampah merupakan aktivitas untuk mengelola sampah dari awal hingga pembuangan, meliputi pengumpulan, pengangkutan, perawatan, dan pembuangan yang diiringi oleh *monitoring* serta regulasi manajemen sampah. Pengelolaan sampah bisa disebut sebagai “pintu masuk” untuk mencapai target pembangunan berkelanjutan, karena hal ini merupakan isu multisektor yang berdampak dalam berbagai aspek di masyarakat dan ekonomi, pengelolaan sampah memiliki keterkaitan dengan isu kesehatan, perubahan iklim, pengurangan kemiskinan, keamanan pangan dan sumber daya , serta produksi dan konsumsi berkelanjutan (*United Nations Environment Programme, 2015*). Salah satu pemanfaatan yang baik dari limbah tersebut adalah dengan cara menerapkan Standar Operasional Prosedur untuk penanganan yang baik terhadap limbah hotel terutama limbah *Housekeeping*.

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan pegawai setempat, diungkapkan bahwa *Housekeeping Department* sendiri telah menjalani dan menerapkan hanya beberapa tindak penanganan limbah yang dihasilkan dari departemen *Housekeeping*, dengan cara *reuse* atau bisa di katakan menggunakan kembali *amenities* tamu yang tidak terpakai atau tidak digunakan oleh tamu saat tamu *stay* di hotel tersebut menjadi sebuah barang yang bisa di gunakan oleh karyawan, dan ada juga yang penanganannya dengan sistem *recycle* atau bisa dikatakan dengan cara mendaur ulang kembali sisa hasil produk, menjadi sebuah produk utuh yang dapat digunakan untuk departemen *Housekeeping* kembali, salah satunya adalah *Gardener*.

Uraian di atas menunjukkan ketidakpuasan penulis dalam proses penanganan limbah di *Housekeeping*, dikarenakan menurut penulis masih bisa ditemukannya limbah limbah *housekeeping* yang lain yang masih dapat di tanggulangi dan dicari kegunaan dan manfaatnya menggunakan sistem 3R (*Reuse*, *Reduce*, dan *Recycle*) tersebut, sehingga adanya keinginan penulis untuk menyusun prosedur penanganan limbah *Housekeeping*.

Daur ulang adalah proses pengolahan kembali hasil sisa produksi yang sebelumnya dinilai tidak berguna lagi menjadi barang – barang yang dapat digunakan kembali. Pada umumnya, setiap barang – barang yang dihasilkan dari proses daur ulang mempunyai fungsi yang berbeda dari baranag awalnya, sebelum menjadi sebuah limbah atau dengan kata lain terjadinya perubahan fungsi. Proses daur ulang sendiri dilakukan sebagai salah satu penanganan limbah yang baik, yang nantinya tentu akan menghasilkan barang – barang baru (hasil daur ulang), disesuaikan dengan kegunaan dan kebutuhannya, proses daur ulang pun tentunya juga harus membutuhkan gagasan ide yang tinggi, baik dari segi kegunaanya serta manfaatnya.

Pada penelitian ini, penulis pun ingin berencana menerapkan Standar Operasional Prosedur Penanganan limbah di departemen *Housekeeping* dikarenakan dengan hal ini juga secara perlahan atau secara tidak langsung akan membantu pihak hotel untuk melakukan pengurangan biaya untuk membeli bahan – bahan baku dari hotel, yang sebenarnya bisa didapatkan jika hotel bisa melakukan penanganan serata memanfaatkan dengan baik limbah yang mereka miliki.

Adapun jenis limbah *Housekeeping*, yang sebenarnya masih dapat dimanfaatkan kegunaanya jika penulis berhasil menerapkan langkah – langkah atau prosedur penanganan limbah di departemen *Housekeeping* sesuai yang telah dijelaskan, terutama penulis akan merencanakan penyusunan prosedur penanganan limbah cair dan padat di departemen *housekeeping*.

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan dokumen yang lebih jelas serta rinci guna menjabarkan tata cara yang digunakan untuk mengimplementasikan dan menerangkan kebijakan dalam suatu organisasi sesuai dengan dalam pedoman (Soemohadiwidjojo, 2015), dikarenakan Standar operasioanl prosedur ini merupakan hal yang penting maka dalam penyusunan standar operasional ini perlu memperhatikan prinsip prinsip agar standar operasional prosedur yang di buat dapat di terapkan secara efisien dan maksimal, prinsip yang dimaksud dalam penyusunan standar operasional ini harus memiliki sifat seperti kemudahan, kejelasan, efisiensi, dinamis, berorientasi pada pengguna/pelanggan dan lain sebagainya sebagaimana yang terkandung dalam **PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008** (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara , 2008)

Banyak sudah ragam – ragam dan jenis – jenis SOP yang dimiliki oleh Industri hotel, tetapi masih jarang ditemukan hotel – hotel yang bijak dalam melakukan SOP penanganan limbah mereka tersebut, di mana pihak manajemen hotel yang terkadang membuang limbah yang hotel miliki, tanpa mencari tahu terlebih dahulu apa manfaat yang bisa didapatkan oleh pihak hotel tersebut. Karena demi berhasil dan berjalannya dengan baik standar operasional prosedur yang sudah direncanakan pentingnya pelaksanaan kegiatan dan kerjasama yang baik oleh karyawan, maka dari itu sesuai yang telah disampaikan sebelumnya penyusunan

standar operasional prosedur harus memiliki sifat yang mudah di implementasikan untuk siapapun, baik untuk pengguna atau pelanggan serta pelaku atau karyawan hotel tersebut.

Peneliti pun memiliki ide, gagasan maupun eksperimen mengenai prosedur dalam penanganan limbah *Housekeeping* yang baik dengan menggunakan metode 3R (*Reuse, Recycle, Reduce*), yang bertujuan untuk memanfaatkan dan memproduksi ulang limbah tersebut menjadi sesuatu yang berguna untuk hotel terutama di departemen *Housekeeping* sendiri, adapun rancangan rencananya seperti memilih terlebih dahulu limbah berdasarkan jenis dan bentuknya, mengetahui jenis – jenis limbah mana yang bisa di daur ulang dan mana yang tidak dapat di daur ulang, memahami limbah melalui sifat – sifatnya, setelah itu akan menggunakan metode 3R untuk penanggulangan limbahnya, mencari tahu manfaat dari tiap masing – masing limbah yang sudah dipisahkan dan di pilih sebelumnya, lalu membuang dengan benar limbah – limbah yang tak berguna dan terpakai, dan mendaur ulang limbah – limbah yang berguna dan terpakai sehingga dapat menghasilkan manfaat yang bisa dipergunakan lagi untuk hotel tersebut terutama departemen *Housekeeping* sendiri dan tentunya harus memiliki sifat *eco-friendly*.

Tetapi pastinya adapun kendala dalam menciptakan hal – hal baru, terutama penanganan limbah ini, maka dengan begitu, penulis pun membuat tugas akhir eksperimen ini, bertujuan mengedukasi pelaku – pelaku industri perhotelan untuk mulai berinovasi melakukan sistem daur ulang demi membantu dan bekerja sama antara satu departemen dengan departemen yang lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan deskripsi dan pengertian tentang prosedur penanganan limbah atau hasil produksi yang dihasilkan oleh kegiatan perhotelan tersebut, dan manfaat proses pendaur ulangan yang telah di jelaskan sebelumnya, adapun rumusan masalah yang ditemukan oleh penulis sebagai berikut :

1. Limbah padat dan cair apa sajakah yang ada di departemen Houskeeping yang dapat dimanfaatkan?
2. Bagaimana prosedur penggunaan limbah *housekeeping* menjadi sesuatu yang bermanfaat dan berguna untuk hotel?
3. Bagaimana penilaian panelis terhadap eksperimen prosedur yang telah dirancang dan dimodifikasi untuk penanganan limbah padat dan cair di departemen *housekeeping* di hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Penyusunan tugas akhir ini ditunjukkan sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa program Dipolama III Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Dengan prencanaan susunan standar operasional prosedur penanganan limbah , penulis memiliki tujuan yaitu sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui tujuan dan kegunaan serta manfaat dari masing – masing limbah yang ada.

- b. Dapat memahami, mengetahui, serta menyusun proses penyusunan Standar Operasional Prosedur penanganan limbah *housekeeping* yang efektif dan efisien.
- c. Dapat mengetahui apa dampak yang akan dirasakan oleh pihak hotel, jikalau Standar Operasional Prosedur yang direncanakan berjalan dengan benar dan baik.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1. Bagi penulis
 - a. Peneliti memperoleh pengalaman dan pengetahuan dalam pembuatan standar prosedur operasional yang efektif dan dapat di aplikasikan di dalam dunia kerja setelah penulis menyelesaikan pendidikan.
 - b. Peneliti dapat menciptakan pembaharuan dalam membuat standar operasional prosedur daur ulang yang bertujuan untuk memberikan banyak manfaat bagi Industri Perhotelan
 - c. Sebagai salah satu syarat untuk kelulusan mahasiswa program Diploma III Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Politeknik NHI Bandung.
- 2. Bagi Masyarakat

Mengedukasi masyarakat bahwa pentingnya peran penanganan daur ulang limbah dalam memberikan manfaat dan dampak positif bagi lingkungan industri maupun rumah tangga.

3. Bagi Institusi

Peneliti dapat memberikan sebuah masukan berupa ilmu tambahan yang berguna sebagai bahan pembelajaran dan memperluas ilmu pengetahuan tentang tujuan penanganan limbah di hotel, terutama untuk mahasiswa / mahasiswi Politeknik Pariwisata NHI Bandung Studi program Manajemen Divisi Kamar.

1.5 Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data

1.5.1 Pendekatan Pengembangan Standar Operasional Prosedur

Perencanaan pengembangan standar operasional prosedur *intangible* yang direncanakan oleh penulis untuk mewujudkan tujuan dari penelitian yaitu menggunakan jenis penelitian dan pengembangan (*Research and Development*). Penelitian dan pengembangan atau research and development adalah penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektifan produk tersebut (Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2014)

Pada pengembangan produk *intangible* ini pun, penulis akan menganalisa standar operasional prosedur penanganan limbah cair dan padat di hotel yang sebelumnya sudah ada susunan prosedurnya di hotel, lalu akan dikembangkan dan di modifikasi oleh penulis, dan kemudian akan di bandingkan keefektifannya antara SOP yang awal dengan yang telah dikembangkan dan dimodifikasi.

1.5.2 Prosedur pendekatan pengembangan standar operasional prosedur

Adapun yang menjadi prosedur pengembangan produk standar operasional prosedur penanganan limbah di hotel untuk menghasilkan manfaat bagi hotel :

1. Mempelajari dan mencari referensi terpercaya yang mendukung penyusunan standar operasional prosedur penanganan limbah di hotel untuk menghasilkan manfaat bagi hotel yang efektif dan praktikal namun tetap mengacu kepada prinsip – prinsip penyusunan Standar Operasional Prosedur.
2. Melakukan observasi langsung terhadap standar operasional prosedur penanganan limbah di hotel baik yang sudah maupun belum diterapkan di hotel.
3. Melakukan sebuah analisa dan mengembangkan serta memodifikasi Standar Operasional Prosedur tersebut yang berdasarkan referensi serta standar operasional prosedur yang didapat dari hasil observasi di hotel.
4. Melakukan uji coba keefektifan standar operasional prosedur penanganan limbah hotel yang di susun dari hasil pengembangan antara referensi serta observasi.
5. Melakukan evaluasi dan perbaikan jika didapati kekurangan dalam hasil pengembangan standar operasional prosedur tersebut.

6. Melakukan pengolahan data yang di dapatkan dari evaluasi serta perbaikan uji coba keefektifan dari standar operasional prosedur tersebut dan mendapatkan kesimpulan berdasarkan hasil uji coba pengembangan produk yang sudah di laksanakan.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

Studi pustaka ini ditujukan untuk membantu mengetahui dan memahami hal- hal yang menjadi dasar serta dapat mengetahui serta memahami informasi serta pengetahuan yang akan berguna menjadi sebuah landasan teori pengembangan produk. Teknik pengumpulan data – data dengan mengadakan sebuah studi penelaah terhadap buku – buku, literatur – literatur, data – data, catatan – catatan, dan laporan – laporan yang ada hubungannya dengan masalah – masalah yang dipecahkan” (Nazir M. , 2014)

2. Obseravasi

Teknik pengumpulan data dengan cara observasi digunakan observasi digunakan apabila riset berkaitan dengan sikap manusia, proses kerja, indikasi – indikasi alam serta apabila responden yang diawasi tidak sangat begitu besar. Oleh sebab itu di dalam sebuah penelitian pengembangan produk ini observasi diperlukan untuk mendapatkan sebuah data yang akurat yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2015)

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu cara dalam teknik pengumpulan data ataupun informasi yang berbentuk sebuah arsip sebagai salah satu bukti pelaksanaan sebuah eksperimen Standar Operasional Prosedur penanganan limbah hotel. Arsip tersebut dapat berupa berbagai macam seperti rekaman video, foto, hasil wawancara, laporan, dokumen, dan sebagainya.

4. Penilaian Tanggapan Panelis

Di dalam suatu kegiatan penelitian pengembangan standar operasional prosedur penilaian tanggapan seorang panelis dapat digunakan sebagai salah satu cara untuk menyatukan serta menggabungkan data – data seperti kuisioner tingkat keefektifan Standar Operasional Prosedur bagi panelis, dan lain – lain sebagainya.

1.6 Lokasi dan Waktu Kegiatan

1.6.1 Lokasi

Pullman Bandung Grand Central, Jl. Diponegoro No.27,
Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115

1.6.2 Waktu Kegiatan

1. 30 Maret 2022 : Penulis melakukan observasi pertama.
2. 05 April 2022 : Penulis melakukan observasi kedua.
3. 01 Juli 2022 : Penulis melakukan eksperimen pertama.
4. 12 Juli 2022 : Penulis melakukan eksperimen kedua.
5. 03 Agustus 2022 : Penulis melakukan eksperimen ketiga.