

**EKSPERIMEN PROSEDUR PENANGANAN LIMBAH *HOUSEKEEPING*
DI HOTEL**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
dalam menempuh Ujian Sidang
Program Diploma III**



Disusun oleh :

HENDRIKA CHARLOTTE MARGARETH SITORUS

NIM : 201923401

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR

JURUSAN HOSPITALITI

POLITEKNIK PARIWISATA NHI

BANDUNG

2022

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

“EKSPERIMEN PROSEDUR PENANGANAN LIMBAH *HOUSEKEEPING* DI HOTEL”

NAMA : Hendrika Charlotte Margareth Sitorus
NIM : 201923401
PROGRAM STUDI : Manajemen Divisi Kamar
JURUSAN : Perhotelan

Pembimbing I,



Indra Saftara, S.Sos., M.AP
NIP. 196509061993031002

Pembimbing II,



Dr. ER Ummi Kalsum, M.M.Par., CHM., CHRMP
NIP. 197307231995032001

Bandung, 15 September 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,



DR. ER UMMI KALSUM, M.M.PAR., CHM., CHRMP
NIP.197307231995032001

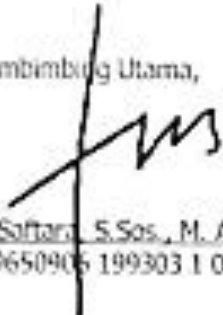
LEMBAR PENGESAHAN

JUJUR, SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

EKSPERIMEN PROSEDUR PENANGANAN LIMBAH HOUSEKEEPING DI HOTEL

NAMA : Hendrika Charlotte Margareth Sitorus
NIM : 2001923401
PROGRAM STUDI : Manajemen Divisi Kamar

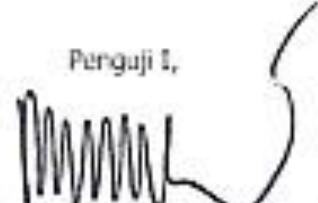
Pembimbing Utama,


Indra Saffara, S.Sos., M.AP
NIP. 19650906 199303 1 002


Pembimbing Pendamping,


Dr. ER Ummi Kalsum, M.Par., CHM., CHRMP
NIP. 19730723 199503 2 001

Penguji I,


Siti Yulia Imani Nugraha, SE, M.Par., CHM.
NIP. 197807292005022001

Penguji II,


Rudy Parlindungan Sisaan, S.Sos., MM.Par.
NIP. 197011252002121001

Bandung, 4 November 2022

Mengetahui,

wabg. Administrasi Akademik, Kelnahasiswaan dan Kerja Sama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP,
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 001



PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : HENDRIKA CHARLOTTE MARGARETH S.
Tempat/Tanggal Lahir : MEDAN, 28 MEI 2002
NIM : 201923401
Program Studi : MANAJEMEN DIVISI KAMAR
Jurusan : HOSPITALITI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:

Eksperimen Prosedur Penanganan Limbah *Housekeeping* Di Hotel ini adalah merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.

2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 16 September 2022



HENDRIKA CHARLOTTE MARGARETH SITURUS

NIM.201923401

KATA PENGANTAR

Pada saat proses dari penyusunan Tugas Akhir ini Puji beserta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu senantiasa memberikan dan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya atas berkat beserta izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan Usulan Proposal ini yang berjudul “EKSPERIMEN PROSEDUR PENANGANAN LIMBAH *HOUSEKEEPING* DI HOTEL” Maksud dan tujuan penulisan Tugas akhir Eksperimen ini bermaksud dan memiliki tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk menempuh Program Studi Diploma III Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Pada saat menyelesaikan tugas akhir eksperimen ini, penulis mendapatkan banyak kritik, masukan dan pengarahannya beserta bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis pun pada akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir eksperimen ini dengan baik, benar, dan tepat waktu. Dikarenakan hal itu penulis ingin menyampaikan serta mengucapkan terima kasih yang luar biasa kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos, M.Sc. Selaku Ketua Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. ER Ummi Kalsum M.M.Par., CHM., CHRMP Selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan selaku Pembimbing II yang dalam penyusunan Tugas Akhir ini sangat berperan dan sudah membantu menyediakan waktu memberikan saran, serta bimbingan kepada penulis, sehingga penulisan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik, benar dan selesai tepat waktu.

3. Ibu Dr. Lien Maulina, M.Pd. Selaku ketua Jurusan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Indra Saftara, S.Sos., M.AP Selaku pembimbing I yang dalam penyusunan Tugas Akhir ini selalu menyediakan waktu, saran, serta bimbingan kepada penulis, sehingga penulisan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik, benar dan selesai tepat waktu.
5. Kepada bapak I Gusti Bagus Raka Adiputra sebagai Executive Housekeeper di hotel Pullman Bandung Grand Central selaku panelis ahli yang telah menyediakan waktu, saran dan penilaian kepada penulis, sehingga penulisan tugas akhir ini menjadi lebih baik dan benar.
6. Kepada bapak Dadan Achmad sebagai Assistant Chief of Engineer di hotel Pullman Bandung Grand Central selaku panalis ahli yang telah menyediakan waktu, saran, dan penelitian kepada penulis, sehingga penulisan tugas akhir ini menjadi lebih baik dan benar.
7. Kepada Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Divisi Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat dalam kurun waktu kurang lebih 3 tahun dan dukungan beserta semangat kepada penulis.
8. Kepada Kedua Orang Tua Penulis, Bapak Ir.St.Herbert Eli Paskah Sitorus dan Ibu Susy Imelda Sirait yang selalu senantiasa mendoakan dan mendukung serta memberikan dorongan masukan baik dalam motivasi beserta mendukung segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh penulis baik dalam segi materi dan semangat dengan penuh kesabaran.

9. Teruntuk keluarga besar penulis yang secara tidak langsung juga turut mendoakan penulis agar selalu lancar menjalani perkuliahan selama kurang lebih dalam kurun waktu 3 tahun.
10. Teruntuk rekan-rekan satu kelas penulis Red Alpha. penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih karena telah menerima dan selalu memberikan kenyamanan serta memberikan dukungan semangat dan motivasi antara satu sama lainnya kurang lebih dalam kurun waktu 3 Tahun.
11. Teruntuk Sahabat sekalian teman seangkatan Hans Michael Edwin. Penulis mengucapkan banyak terima kasih karena telah selalu membantu selalu serta memberikan semangat kepada penulis.
12. Seluruh pihak yang telah banyak membantu penulisan Tugas Akhir ini sampai selesai yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Sebagai penulis Tugas Akhir ini saya menyadari bahwa masih banyaknya kekurangan data proses penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran serta masukan yang dapat membangun penulis untuk memperbaiki tugas akhir ini.

Demikian hal yang dapat penulis sampaikan, penulis sangat berharap tugas akhir eksperimen ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semuanya.

Bandung, April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data	9
1.5.1 Pendekatan Pengembangan Standar Operasional Prosedur	9
1.5.2 Prosedur pendekatan pengembangan standar operasional prosedur	10
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	11
1.6 Lokasi dan Waktu Kegiatan	13
1.6.1 Lokasi.....	13
1.6.2 Waktu Kegiatan	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PROSEDUR PERCOBAAN.....	14
2.1. Tinjauan Umum.....	14
2.1.1 Pengertian <i>Housekeeping</i> di hotel.....	14
2.1.2 Pengertian <i>Housekeeping Department</i> & tugas dan tanggung jawabnya	16
2.1.3 Pembahasan Limbah-Limbah Di <i>Housekeeping</i> Dan Pengertian Limbah	19
2.1.4 Jenis-Jenis Limbah Di Industri	19
2.1.5 Jenis Limbah Di Departemen <i>Housekeeping</i>	20
2.1.6 Prosedur Pengolahan Limbah di hotel Pullman.....	23
2.1.7 Penyusunan Rencana Prosedur Penanganan Limbah di Hotel Yang Telah Dimodifikasi Dan Dikembangkan Oleh Penulis.....	24
2.2. Peralatan Pendukung Prosedur Percobaan	29
2.3. Prosedur Percobaan	37

2.3.1	Percobaan 1 Penanganan Limbah Cair Di <i>Housekeeping</i> (Ilustrasi/Miniatur).....	37
2.3.2	Percobaan 2 Penanganan Limbah Cair Di <i>Housekeeping</i> (Ilustrasi/Miniatur).....	39
2.3.3	Percobaan 3 Penanganan Limbah Cair Di <i>Housekeeping</i> (Ilustrasi/Miniatur).....	40
2.3.4	Percobaan 1 Penanganan Limbah Padat Di <i>Housekeeping</i>	49
2.3.5	Percobaan 2 Penanganan Limbah Padat Di <i>Housekeeping</i>	49
2.3.6	Percobaan 3 Penanganan Limbah Padat Di <i>Housekeeping</i>	50
BAB 3	54
3.1	Analisis Perbandingan Penanganan Limbah Yang Ada di Hotel Dengan Yang telah dimodifikasi Oleh Penulis.....	54
3.2	Penggunaan Prosedur Penanganan Limbah Houskeeping Agar Bermanfaat Untuk Hotel	55
3.3	Hasil Eksperimen Prosedur Penanganan Limbah <i>Housekeeping</i>	59
3.3.1	Hasil Eksperimen 1	60
3.3.2	Hasil Eksperimen 2	60
3.3.3	Hasil Eksperimen 3	61
3.3.4	Hasil Perbandingan SOP Penanganan Limbah <i>Housekeeping</i> di Hotel 62	
3.4	Hasil Penelitian Panelis	67
3.4.1	Panelis Terlatih.....	69
3.4.2	Panelis Tidak Terlatih	71
3.5	Hambatan Atau Kendala Saat Eksperimen	82
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN	84
4.1	Kesimpulan.....	84
4.2	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN 1	88
LAMPIRAN 2	92
LAMPIRAN 3	93
LAMPIRAN 4	94
LAMPIRAN 5	95
LAMPIRAN 6	98

DAFTAR TABEL

TABEL 1 ALUR PENANGANAN LIMBAH CAIR HOUSEKEEPING MENGGUNAKAN PROSES STP (SEWAGE TREATMENT PLANT)	27
TABEL 2 PERLATAN PENDUKUNG PELAKSANAAN EKSPERIMEN SOP LIMBAH CAIR MENURUT STP (SEWAGE TREATMENT PLANT)	29
TABEL 3 PERALATAN PENDUKUNG PELAKSANAAN EKSPERIMEN SOP LIMBAH CAIR MENGGUNAKAN MINIATUR (PRAKARYA)	31
TABEL 4 PERLATAN PENDUKUNG PELAKSANAAN EKSPERIMEN SOP LIMBAH PADAT DI HOUSEKEEPING	35
TABEL 5 SOP PENANGANAN LIMBAH CAIR PADA HOUSEKEEPING PERCOBAAN 1	38
TABEL 6	39
TABEL 7 SOP PENANGANAN LIMBAH CAIR PADA HOUSEKEEPING PERCOBAAN 3	41
TABEL 8 SOP PENANGANAN LIMBAH PADAT HOUSEKEEPING PERCOBAAN 1	49
TABEL 9 SOP PENANGANAN LIMBAH PADAT HOUSEKEEPING PERCOBAAN 2	50
TABEL 10 SOP PENANGANAN LIMBAH PADAT HOUSEKEEPING PERCOBAAN 3	51
TABEL 11 PERBANDINGAN SOP PENANGANAN LIMBAH CAIR HOUSEKEEPING DI HOTEL DAN PENULIS.....	63
TABEL 12 PERBANDINGAN SOP PENANGANAN LIMBAH PADAT HOUSEKEEPING DI HOTEL DAN PENULIS.....	65
TABEL 13 KRITERIA PENILAIAN WAWANCARA PANELIS TERLATIH & TIDAK TERLATIH	68
TABEL 14 HASIL PENELITIAN PANELIS TERLATIH	70
TABEL 15 HASIL PENILAIAN PANELIS TIDAK TERLATIH.....	73
TABEL 16 REKAPITULASI NILAI PERBANDINGAN PERCOBAAN 1,2, & 3 PADA LIMBAH CAIR.....	74
TABEL 17 REKAPITULASI NILAI PERBANDINGAN PERCOBAAN 1,2, & 3 PADA LIMBAH PADAT	79

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 ALAT DAN BAHAN PEMBUATAN ALAT MINIATUR PADA PENGOLAHAN LIMBAH CAIR	43
GAMBAR 2 ALAT DAN BAHAN PEMBUATAN ALAT MINIATUR PADA PENGOLAHAN LIMBAH CAIR	43
GAMBAR 3 ALAT DAN BAHAN PEMBUATAN ALAT MINIATUR PADA PENGOLAHAN LIMBAH CAIR	44
GAMBAR 4 ALAT DAN BAHAN PEMBUATAN ALAT MINIATUR PADA PENGOLAHAN LIMBAH CAIR	44
GAMBAR 5 ALAT DAN BAHAN PEMBUATAN ALAT MINIATUR PADA PENGOLAHAN LIMBAH CAIR	45
GAMBAR 6 ALAT DAN BAHAN PEMBUATAN ALAT MINIATUR PADA PENGOLAHAN LIMBAH CAIR	45
GAMBAR 7 PROSES PERCOBAAN PERTAMA	46
GAMBAR 8 HASIL EKSPERIMEN PERCOBAAN PERTAMA	46
GAMBAR 9 PROSES PERCOBAAN KEDUA	47
GAMBAR 10 HASIL EKSPERIMEN PERCOBAAN KEDUA	47
GAMBAR 11 PROSES PERCOBAAN KETIGA	48
GAMBAR 12 HASIL EKSPERIMEN PERCOBAAN KETIGA	48
GAMBAR 13 GARIS KONTINUM PANELIS TERLALTIH	71
GAMBAR 14 GARIS KONTINUM PANELIS TIDAK TERLALTIH.....	74

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, U. (2006). *Kinerja Sistem Lumpur Aktif pada Pengolahan Limbah*. Surabaya.
- Arief, L. M. (2016). *Pengelolaan Limbah Industri Dasar Dasar Pengetahuan dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Darsono, A. (2011). *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT Gasindo.
- Ekotama, S. (2011). *Cara Mudah Bikin SOP Agar Bisnis Lebih Praktis*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Fuad, L. d. (2008). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Pernaka.
- Hurdawati, P. (2018). Standarisasi Dapur dalam Menunjang Operasional Pengolahan Makanan di Rio City Hotel Palembang. *Journal of Materials Processing Technology*.
- Insani, I. (2010). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Bandung.
- Kementrian Pekerjaan Umum. (2008). *Perencanaan Pengelolaan Sampah Terpadu 3R*.
- Maluto, W. S. (2014). Retrieved from eprints.ung.ac.id:
<http://eprints.ung.ac.id/2323/5/2013-193403-331310035-bab2-30072013042049.pdf>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara . (2008, November 26). *JDIH*. Retrieved from jdih.menpan.go.id:
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/133012/permen-pan-rb-no-per21mpan112008-tahun-2008>
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian Teknik Pengumpulan Data*. Oxford University Press.
- Prof. Dr. Ir. Ign. Suharto, A. (2011). *Limbah Kimia dalam Pencemaran Udara dan Air*. Yogyakarta: ANDI.
- Purnamasari. (2015). *Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure*. Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis).
- Purwendro S., d. N. (2010). *Mengolah Sampah untuk Pupuk dan Pestisida Organik*. Jakarta: Seri Agritekno. Penebar Swadaya.
- Sejati, K. (2009). *Pengolahan Sampah Terpadu*. Yogyakarta: Kanisius.

- Soemohadiwidjojo, A. T. (2015). *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Peneba Pila.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In Sugiyono. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: C.V Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: C.V Alfabeta.
- Suharto. (2011). *Limbah Kimia dalam Pencemaran Udara dan Air*. Yogyakarta: ANDI.
- Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Surya, F. (2019). *Akomodasi Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman penyusunan Standard operating Prosedur*. Penerbit Maiesta.
- Taviprawati, E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Inter-Continental Jakarta MID Plaza. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 3.
- Theresia Pynkyawati, S. W. (2018). *Buku Utilitas Bangunan Modul Plumbing*. Agus Wardana.
- United Nations Environment Programme. (2015). *United Nations Environment Programme*. Retrieved from <https://www.unep.org>: <https://www.unep.org/resources/report/global-waste-management-outlook>
- Waste Management. (2021, Agustus 27). *Waste Management*. Retrieved from [ws.com](https://www.wm.com): <https://www.wm.com/us/en/support/faqs/what-is-waste-management>