

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Di masa sekarang ini pariwisata merupakan industri yang paling penting untuk negara. Seperti beragam nya potensi yang akan menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan, pariwisata juga menghasilkan devisa paling tinggi untuk negara. Sarana pariwisata bisa di bilang sangat mutlak untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan, contoh dari sarana pariwisata adalah hotel, karena hotel selain menyediakan akomodasi juga menyediakan *pelayanan* dan *jasa*. Seperti yang telah di jelaskan **UU NO. 10 Tahun 2009** bahwa: “Usaha pariwisata ialah usaha yang menyediakan barang dan jasa bagi pemenuhan wisatawan dan penyelenggara pariwisata.

Dalam buku Anatomi Pariwisata, oleh **Oka A. Yoeti** (2008:35) “Tujuan utama dari mengembangkan industri pariwisata di negara masing-masing, tidak lain ialah penerimaan pendapatan dari pengeluaran wisatawan yang mengunjunginya”. Salah satu contohnya dalam bidang perhotelan bahwa hotel juga sangat berpengaruh terhadap pariwisata , misalnya lama tinggalnya wisatawan sangat berperan penting sebagai indikator untuk mengetahui seberapa tertariknya para wisatawan terhadap daerah yang di kunjungi nya. Dari pernyataan tersebut bisa

di simpulkan bahwa semakin lama wisatawan itu berkunjung atau menginap semakin besar juga keuntungan untuk negara tersebut.

Bandung adalah termasuk dalam kota terbesar di Indonesia, Bandung juga sering dijuluki *paris van java*, warga kota Bandung sendiri dikenal sebagai masyarakat yang ramah-ramah berikut juga dengan tata kota yang sangat rapih dan bersih serta bangunan- bangunan jaman belanda yang masih banyak bisa ditemui di kota Bandung ini, sebab itu kota Bandung sering sekali di kunjungi wisatawan dari luar negeri maupun luar kota seperti Jakarta, Bogor, Depok, Bekasi dll. Sebab itu Bandung di juluki *kota wisata*. Di kota Bandung ini sangat banyak sekali di bangun hotel-hotel dengan berbagai macam tipe, mulai dari hotel budget, hotel resort, maupun hotel bisnis. Dan di kota Bandung ini juga pertumbuhan hotel sudah sangat naik pesat, karena banyak nya wisatawan yang memilih bermalam di hotel, karena selain menyediakan akomodasi hotel juga menyediakan untuk layanan makanan dan minuman.

Seperti yang dikemukakan juga oleh **Sulastiyono** (2011:5) bahwa: “Hotel ialah suatu perusahaan yang pengelolaannya di lakukan oleh pemiliknya dengan cara penyediaan 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 diadakan nya perjanjian khusus”. Dari pernyataan ini sudah dapat dilihat jelas bahwa hotel menyediakan berbagai macam *jasa* dan *pelayanan* yang bertujuan untuk

mendapatkan profit atau keuntungan. Faktor utama dari bidang perhotelan adalah pelayanan, dikarenakan hotel merupakan penyedia akomodasi yang di dalamnya ada *service* dan *jasa*. Hal itu dapat di artikan bahwa pelayanan *service* dan *jasa* merupakan faktor yang harus paling di perhatikan agar tamu yang menginap merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang di berikan sehingga tamu tersebut akan datang kembali lagi ke hotel tersebut. Pengertian hotel juga di sampaikan **Richard Sihite** (2000:2) yakni: “Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang pengelolaanya dilakukan secara komersial, diperuntukan untuk setiap orang, guna memperoleh pelayanan dan penginapan serta mendapatkan makanan dan minuman”. Hasil dari penjualan divisi kamar adalah pendapatan terbesar hotel, meskipun diantaranya di dapat dari hasil penjualan minuman dan makanan di hotel tersebut. Jika semakin lama atau betah tamu tersebut tinggal di hotel tersebut makin besar pula keuntungan dan pendapatan di hotel tersebut. Untuk itu maka dibutuhkan suatu bagian di hotel tersebut yang bertanggung jawab untuk membersihkan, menjaga, dan merawat kamar tersebut senantiasa terawat dan bersih. Bagian tersebut ialah tata graha.

Menurut **Agustinus Darsono** (2012:2) mengungkapkan bahwa: “ Bagian Tata Graha hotel adalah bagian yang bertugas, memelihara, dan menjalankan kerapihan, kebersihan kamar tamu, ruangan umum, restoran, bar, dan outlet lainnya.” Dilihat dari tugas nya tersebut bagian tata graha adalah fungsi yang paling penting untuk tanggung jawab kepada kebersihan semua area hotel.

Seperti yang dikemukakan oleh **Richard Sihite** (2016:18) bahwa: “Kebersihan merupakan unsur paling utama untuk menciptakan kepuasan bagi para tamu, dan kebanyakan kebanyakan tamu lebih mengutamakan kebersihan daripada kemegahan suatu hotel ditinjau dari segi bangunan fisik maupun arsitektorialnya”. Dalam hotel, kamar merupakan bagian terpenting karena tujuan utamanya adalah menjual kamar, maka kamar hotel harus sangat diperhatikan karena kamar yang bersih dapat meningkatkan kepuasan tamu. Untuk itu kamar harus dikelola secara profesional oleh tim housekeeping. Housekeeping merupakan bagian yang sangat penting perannya dalam meningkatkan kepuasan tamu yang dilakukan melalui pembersihan kamar. Dan yang bertanggung jawab atas pembersihan kamar adalah roomboy, karena kualitas kebersihan kamar hotel tergantung dari room boy di hotel tersebut apakah room boy tersebut mengerjakan pembersihan sesuai dengan standard operational procedure yang ada atau tidak.

Rumekso (2001:25) mengungkapkan: “*room boy* (pramugraha) ialah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar kamar tamu”. Berdasarkan pernyataan itu, jadi dalam pelaksanaan pembersihan kamar tamu, *room boy* memegang peran yang sangat amat penting, maka dari itu dalam pembersihan kamar *room boy* melaksanakannya dengan benar dan sesuai dengan *SOP* yang berlaku untuk pembersihan kamar di hotel. Seperti yang dikemukakan **Rumekso** (2002:7) bahwasanya: “ Tugas *roomboy* bersangkutan dengan kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan kamar

serta kenyamanan untuk setiap tamu yang stay. Bahwa kamar adalah sumber pendapatan hotel yang paling besar maka *room boy* dalam mengerjakan pembersihan kamar harus memahami specific procedure atau SOP (*standard operating procedure*) yang menjadi *standard make up room* dan harus menaati peraturan-peraturan yang ada.” Dari maksud kutipan di atas bahwa kegiatan atau pekerjaan mempunyai standar operasionalnya tersendiri, maka kita dapat menyimpulkan bahwa kegiatan proses pembersihan kamar juga harus dilakukan sesuai dengan standar operasional yang ada, agar menghasilkan hasil yang diinginkan serta sesuai dengan standar setiap hotel. Seperti yang diungkapkan juga oleh **Robert J. Marin dan Thomas J.A Jones (1992:153)** “ (SOP) *are written instruments that set forth specific recurring actions. They are devices by which procedures are standardized and are the basis for ready reference as to how to accomplish specific task*”. Seperti teori yang dijelaskan di atas bahwa adanya aturan yang tertulis dapat di jadikan standard untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab tertentu , seperti kegiatan pembersihan kamar tamu harus memiliki sop yang jelas atau aturan tertulis sebagai acuan dan standar suatu kebersihan hotel yang dibersihkan oleh setiap *room boy*. Para *room boy* biasanya diawasi dan di kontrol oleh *supervisor floor* dalam pengerjaan pembersihan kamar tamu, seperti yang di sebutkan oleh **Agusnawar (2000:32)** bahwa: Tugas pokok *supervisor floor* adalah mengawasi dan mengontrol pekerjaan para *room boy* sehingga dapat berjalan sebagaimana ditentukan dalam petunjuk pelaksanaan tugas atau *standard operating*

procedure yang berlaku di *housekeeping* atau tata graha *department*, khususnya untuk pekerjaan yang berhubungan dengan pembersihan kamar tamu.

Seperti yang di kemukakan oleh **Cassado** (2000:57): “*performance standards of cleanliness are used to inform subordinates of the equipment and supplies they must use to clean an item, and of the method or way doing the job.*” Teori tersebut dapat di artikan bahwa kebersihan dapat di hasilkan jika peralatan pembersihan dan *supplies* lengkap dan layak untuk digunakan serta sesuaiya metode pembersihan yang berdasar dengan SOP yang ada. Seperti sama hal nya dengan apa yang dijelaskan oleh **Agustinus Darsono** (2011:61) bahwa: “ Penanganan pembersihan kamar tamu akan dapat dilaksanakan secara efektif apabila semua peralatan pembersihan, *chemical* dan *supplies* tersedia sesuai kebutuhan” .

Dalam pelaksanaan pembersihan kamar di hotel juga memerlukan beberapa peralatan yang layak dan lengkap serta beberapa bahan-bahan pembersih yang sesuai dengan kegunaannya. Seperti yang di kemukakan oleh **rumekso** (2005:171) bahwa: “Semakin baik peralatan yang digunakan , maka produktivitas kerja yang dicapai akan semakin tinggi karena mereka dapat bekerja dengan baik, cepet, efektif”.

Selain peralatan pembersih yang harus di perhatikan, adapun bahan-bahan pembersih juga harus diperhatikan keadaan dan kelengkapannya agar pada saat proses pelaksanaan pembersihan menghasilkan hasil yang maksimal, seperti

pendapat dari Sihite (2000:17) : “*Cleaning supplies* adalah bahan pembersih yang dipergunakan untuk melaksanakan pembersihan atau pemeliharaan”. Bertujuan agar pembersihan suatu objek tertentu bisa dilakukan dengan cepat dan efisien.

Berdasarkan dari beberapa pengertian serta pendapat para ahli bisa di simpulkan bahwa kebersihan kamar tamu di suatu hotel merupakan faktor yang paling penting, karena pada saat tamu menginap di hotel, waktu tamu banyak di habiskan di dalam kamar, maka dari itu ciptakanlah kamar yang bersih, indah, dan nyaman untuk di tempati. Untuk mendapatkan citra kamar yang bersih, indah dan rapih di perlukan proses pembersihan yang tepat.

Hotel *budget* yang paling terjangkau dan berlokasi strategis di Bandung adalah Fave Hotel Hyper Square Bandung karena area Fave Hotel Hyper Square Bandung ini berada di jalan pasir kaliki, dan lokasi ini sangat dekat dengan bandara Hussein sastranegara maupun pusat perbelanjaan yaitu paskal hyper square, tentu saja wistawan dari luar kota banyak yang ingin dan memilih fave hotel Hyper Square bandung sebagai tempat untuk bermalam. Namun pada saat penulis melakukan penelitian awal di Fave Hotel Hyper Square Bandung terlihat banyaknya keluhan para tamu terhadap kebersihan kamar di Fave Hotel Hyper Square Bandung. Dan berikut penulis melampirkan keluhan keluhan tamu terhadap kebersihan kamar di Fave Hotel dari *review* yang ada di aplikasi *tiket.com* mengenai keluhan tamu pada kebersihan kamar di Fave Hotel Hyper Square Bandung.

TABEL 1.1
KELUHAN TAMU MENGENAI KEBERSIHAN KAMAR DI FAVE HOTEL
HYPER SQUARE BANDUNG

NO	NAMA TAMU	TANGGAL	KELUHAN
1	Yonto W.	08 Februari 2019	Some areas of the hotel were dirty, from room could hear the noise from corridor hence could not sleep well, water drain blocked, poor toilet quality, elevator floor was very dirty at the corners. The management must really look into the hotel cleanliness.
2	Anonymous	11 Mei 2019	Toilet has peculiar smell
3	Anonymous	7 Juni 2019	Lokasi strategis depan mall, tetapi kebersihan kamar kurang dan kamar ada bau yang tidak enak
4	Martin Suwanto	23 Juni 2019	Pengalaman yang sangat tidak enak, lokasi ok, tetapi kebersihan tidak diperhatikan, ranjang seperti banyak debu, pintu kamar mandi rusak.
5	Romanna Martharia	9 Juli 2019	Lokasi strategis, hanya saja kebersihan tolong lebih di tingkatkan lagi
6	Henlyvian	18 Agustus 2019	Suka semua kecuali breakfast, kebersihan kamar dan harga.

Sumber: *review guest comment* tiket.com, September 2019.

TABEL 1.2

DAFTAR KELUHAN TAMU MENGENAI KEBERSIHAN KAMAR DI

FAVE HOTEL HYPER SQUARE

BULAN	KEBERSIHAN KAMAR	KINERJA DARI STAFF TATA GRAHA	KONDISI DARI KAMAR/ ROOM MAINTENANCE
MEI	6	2	3
JUNI	8	3	3
JULI	6	1	1
AGUSTUS	4	1	2
TOTAL	24	7	9

Sumber: hasil *guest comment* di fave hotel hyper square bandung, September 2019

Berdasarkan daftar *guest comment* di Fave Hotel Hyper Square dan review keluhan-keluhan tamu di *tiket.com* sangat terlihat jelas bahwa keluhan terbanyak adalah bersangkutan dengan kebersihan kamar. Berdasarkan data keluhan tamu di atas, penulis menduga bahwa pada proses pembersihan kamar tidak berjalan dengan benar dan baik, sebab itu penulis ingin mencoba meneliti hal ini di dalam Usulan Penelitian nya dengan judul **PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR DI FAVE HOTEL HYPER SQUARE BANDUNG**, dengan harapan dapat mengatasi masalah atau kendala yang ada pada proses penanganan pembersihan kamar di Fave Hotel Hyper Square Bandung.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang masalah yang telah dijelaskan oleh penulis, maka penulis membuat rumusan masalah berikut di bawah ini:

1. Bagaimana metode yang digunakan *room attendant* pada proses pembersihan kamar di fave Hotel Hyper Square Bandung?
2. Bagaimana kelengkapan dan kelayakan peralatan pembersih untuk proses pembersihan kamar di Fave Hotel Hyper Square Bandung?
3. Bagaimana ketersediaan supplies bahan pembersih yang digunakan untuk proses pembersihan kamar di Fave Hotel Hyper Square Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Dalam tujuan penelitian ini penulis mempunyai dua tujuan yaitu tujuan penelitian serta tujuan operasional berikut di bawah ini:

a. Tujuan Formal

Tujuan Formal ini dimaksudkan sebagai syarat akademis dalam memenuhi syarat kelulusan program diploma III program Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

b. Tujuan Operasional

1. Tujuan Operasional untuk penulis sendiri di maksudkan sebagai pengembangan ilmu pelajaran-pelajaran yang telah di ajarkan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI bandung dan yang akan diterapkan di lapangan pekerjaan.
2. Untuk mengetahui standar operasional prosedur yang benar dalam proses pembersihan kamar.
3. Untuk mengetahui kemampuan room attendant dalam melakukan proses pembersihan kamar.
4. Untuk mengetahui bagaimana kelengkapan peralatan dan pembersih yang baik dan tepat untuk proses pembersihan kamar.

D. Metode penelitian dan Pengumpulan Data

1. Metode penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis untuk tugas akhir adalah metode deskriptif seperti yang di kemukakan oleh **Sugiyono** (2012:35) bahwa: “Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variable satu dengan yang lain” berdasarkan pada paparan diatas bisa disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu upaya untuk memperoleh data dengan tujuan tertentu.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di pakai penulis untuk penelitian ini sebagai berikut:

a. Observasi

Teknik mengumpulkan data dalam penelitian di sebuah lokasi (hotel) dengan cara penulis datang langsung ke tempat tujuan penelitian. Seperti yang di kemukakan (**Arifin,2011**) adalah “Suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mnegenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam

situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu”. Seperti kegiatan penelitian ini, penulis datang langsung ke Fave Hotel Hyper Square Bandung secara berkala untuk melakukan penelitian atau pengamatan guna mendapatkan data-data yang akurat.

b. Wawancara

Penulis melakukan teknik wawancara guna mendapatkan data yang lengkap serta akurat melalui kegiatan percakapan dengan pihak-pihak yang terkait Menurut **Gunawan** (2013:160) “Wawancara ialah suatu kegiatan percakapan yang di tujukan pada suatu permasalahan tertentu dan merupakan metode Tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik.” Penulis telah mempersiapkan beberapa pertanyaan yang terkait untuk memperoleh data yang lengkap.

c. Studi Pustaka

Dalam teknik studi pustaka ini penulis melakukan perbandingan antara teori-teori yang ada dengan situasi yang nyata untuk menemukan teori yang sesuai dengan judul penulis yakni “penanganan pembersihan kamar di Fave Hotel Hyper Square Bandung”. Studi pustaka menurut **Nazir** (2013:93) bahwa: teknik penghimpunan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literature, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungan nya dengan masalah yang akan dipecahkan”.

d. Kuesioner

Penulis membuat kuesioner dengan cara menyiapkan beberapa pertanyaan yang akan ditujukan untuk *staff-staff housekeeping* untuk mengetahui data yang penulis butuhkan serta untuk memperdalam penelitian dengan pembahasan pembersihan kamar tamu. Pengertian kuesioner menurut **Sugiyono** (2009:199) yakni: Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya”

1. **Lokasi dan Waktu Penelitian**Lokasi

Lokasi penelitian dari pelaksanaan tugas akhir ini di Fave Hotel Hyper Square Bandung yang berada di jalan Pasir Kaliki Nomer.25 – 17, kabupaten Jeruk, kecamatan Andir, kota Bandung, Jawa Barat, 40181.

2. Waktu penelitian

Waktu penulis dalam melakukan penelitian ini yakni terhitung dalam kurun waktu 4 bulan , sejak bulan September 2019 sampai Desember 2019.

