

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Hotel merupakan suatu tempat yang menawarkan fasilitas akomodasi, pelayanan makanan, minuman, dan berbagai layanan lainnya bagi para pengunjung dan tamu yang membutuhkan tempat menginap untuk jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut Smaradhana dan Lutfie (Nur & Fadili, 2021) “Hotel merupakan perusahaan jasa yang menggabungkan produk dengan layanan, menyediakan berbagai produk seperti desain arsitektur, interior, kamar, restoran, serta berbagai fasilitas lainnya. Pelayanan yang ditawarkan mencakup sikap ramah dan keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan”.

Dari penafsiran tersebut dapat diketahui bahwa hotel merupakan sebuah entitas pelayanan yang menyediakan berbagai fasilitas seperti kamar, makanan, minuman, dan layanan lainnya kepada tamu untuk periode waktu tertentu. Tetapi dijelaskan di atas bahwa salah satu fasilitas kunci di hotel adalah tempat tidur atau kamar tidur, yang menjadi tujuan utama kedatangan pengunjung ke hotel. Dapat diketahui bahwa tempat tidur merupakan kunci dalam sebuah kamar, karena tempat tidur adalah tempat utama bagi tamu untuk beristirahat atau tidur. keseluruhan kesan

tentang hotel juga seringkali ditentukan oleh kebersihan dan kerapihan tempat tidur. Kebersihan termasuk persiapan tempat tidur seperti penggunaan sheet, pillow case, blanket, dan duvet, sedangkan kerapihan meliputi penataan yang rapi dari seluruh elemen tempat tidur tersebut. Maka dari itu hotel dituntut untuk menciptakan suasana yang nyaman, aman, tenang serta memberikan pelayanan dan pengalaman yang baik bagi pelanggan.

Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu, maka secara tidak langsung tamu akan memberikan review yang baik dengan cara mempromosikan atau merekomendasikan hotel tersebut kepada pelanggan hotel lainnya, dengan begitu pihak hotel akan mendapatkan banyak keuntungan. Oleh karena itu mengapa *housekeeping* sangat penting dan diperlukan di hotel guna menjaga kebersihan serta kerapihan kamar.

Menurut Bagyono dalam (Putri, 2015; 48) "*housekeeping department* adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel."

Dapat diketahui di atas bahwa *Housekeeping* adalah bagian penting yang bertanggung jawab atas pemeliharaan dan kebersihan rumah atau rumah tangga. Di lingkungan hotel, kebersihan sangat penting untuk menciptakan kepuasan bagi tamu, dan kebanyakan tamu lebih

memprioritaskan kebersihan daripada kemegahan fisik atau arsitektural hotel. Dilihat dari makna kata *housekeeping*, pentingnya peran *Department Housekeeping* dalam sebuah hotel menjadi sangat jelas. *Department Housekeeping* bertanggung jawab untuk mempersiapkan kamar-kamar yang akan disewakan dengan semua fasilitas yang diperlukan, termasuk toilet umum.

Selain itu, *Housekeeping Department* memiliki tanggung jawab terhadap semua bagian hotel, termasuk area di luar bangunan seperti tempat parkir. Karena cakupan tanggung jawabnya yang luas, untuk memastikan layanan yang memuaskan bagi tamu dan kemajuan hotel, *department* ini dibagi menjadi beberapa seksi dan subseksi. Diperlukan juga tenaga terampil dan profesional untuk mendukung operasionalnya secara menyeluruh.

Oleh karena itu mengapa seorang *Room Attendant* sangat dibutuhkan di hotel untuk menjaga kebersihan dan merawat kamar-kamar hotel agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Adapun pengertian *Room Attendant* menurut Sulastiyono (2011; 124) “*Room Attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapihkan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugraha atau (*room boy*) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy* tersebut adalah *Room Supervisor*.”

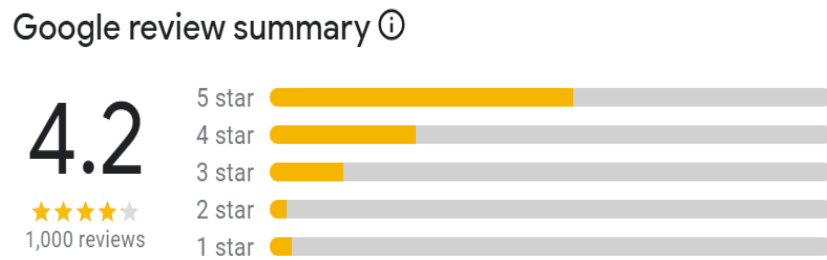
Dari definisi yang disebutkan oleh para ahli di atas, dapat diketahui bahwa *Room Attendant* adalah orang yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu, kelengkapan dalam kamar, dan menyediakan segala yang dibutuhkan oleh tamu selama menginap di hotel.

Agar saat proses pembersihan kamar cepat diselasaikan dan berjalan dengan lancar, diperlukan suatu pedoman yang dikenal sebagai Standar Operasional Prosedur. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar, para *Room Attendant* akan dengan mudah dan tersusun saat dalam melakukan proses pembersihan.

Menurut Ariefraf (2014; 32) “Standar Operasional Prosedur adalah sebagai suatu dokumen/instrument memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku”.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan yang digunakan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah. SOP ini didasarkan pada indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Dengan adanya SOP, diharapkan dapat memastikan bahwa pekerjaan dilakukan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

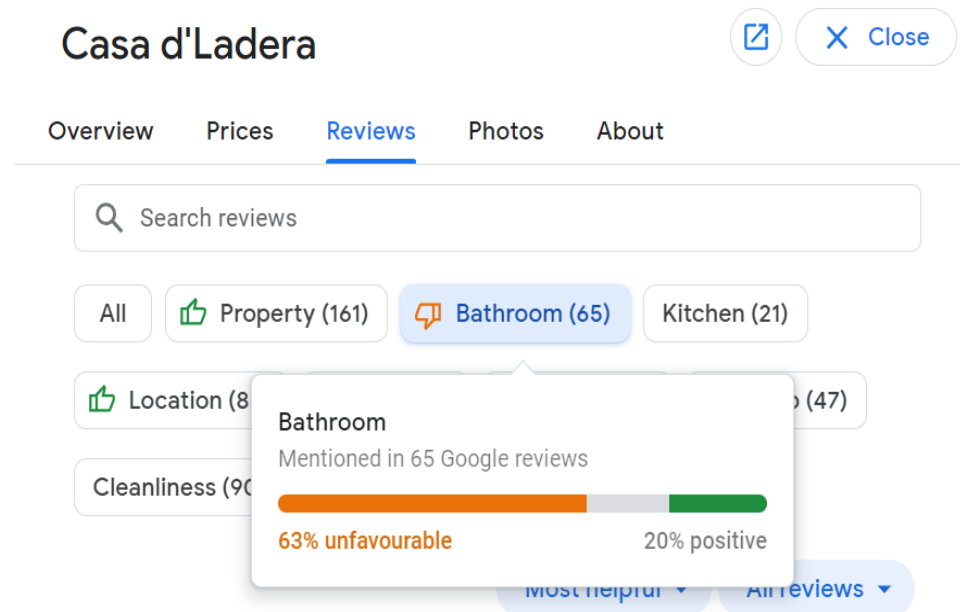
Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur adalah suatu mekanisme pengendalian yang mengawasi setiap kegiatan yang dilakukan oleh setiap karyawan.



GAMBAR 1
RATING HOTEL CASA D'LADERA

Oleh sebab itu dalam penyusunan tugas eksperimen ini, penulis telah memilih sebuah hotel yang bernama Hotel Casa d'Ladera yang berlokasi di Jl. Dr. Setiabudi No. 262, Ledeng, Kecamatan Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat ini cukup strategis dan dekat dengan universitas-universitas, hotel ini menawarkan akomodasi yang nyaman dan pengalaman menginap yang baik. Hotel Casa d'Ladera yang berkategori sebagai hotel Bintang 2 ini, memiliki jumlah kamar yang berjumlah 57 kamar dan memiliki 5 orang karyawan *housekeeping* serta memiliki fasilitas seperti restoran, area parkir yang cukup luas, wifi, dan playground. Rata-rata jumlah hunian kamar pada setiap harinya adalah sekitar 15% - 30% di hari biasa, sedangkan di hari libur jumlah hunian kamar hotel ini bisa dari 70% - 90%. Hotel Casa d'Ladera ini

dimiliki oleh Bapak Asun, selain berstatus sebagai pemilik hotel, beliau juga merupakan seorang *General Manager* di hotel tersebut.



GAMBAR 2

REVIEW HOTEL CASA D'LADERA

Berdasarkan hasil wawancara awal yang telah penulis lakukan dengan Bapak Firman dan Ibu Tuti selaku *room attendant*, diketahui bahwa tidak ada Standar Operasional Prosedur selama karyawannya melakukan pembersihan kamar, sementara itu para karyawannya hanya melakukan pembersihan kamar dari kebiasaan saja. Untuk hotel sekelas Casa d'Ladera ini sangat disayangkan apabila tidak ada Standar Operasional Prosedur dalam membersihkan kamar dan penulis juga sudah berdiskusi dengan pemilik hotel yaitu Pak Asun, dan diketahui bahwa Hotel Casa d'Ladera memang tidak memiliki Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar

secara tertulis. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengembangkan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar untuk Hotel Casa d'Ladera.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang, penulis membuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut, yaitu :

- 1) Bagaimana Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar yang diterapkan di Hotel Casa d'Ladera?
- 2) Bagaimana pengembangan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar di Hotel Casa d'Ladera?
- 3) Bagaimana penilaian panelis tentang diterapkannya Standar Operasional Prosedur yang sudah dikembangkan di Hotel Casa d'Ladera?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berhubungan dengan apa yang sudah penulis sampaikan pada rumusan masalah, yaitu pengembangan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar yang diterapkan di Hotel Casa d'Ladera, Adapun tujuan khusus penulis atas penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengetahui Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar yang diterapkan Hotel Casa d'Ladera
- 2) Mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar yang sudah dikembangkan dan diaplikasikan di Hotel Casa d'Ladera

- 3) Mengetahui penilaian panelis tentang pengembangan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar di Hotel Casa d'Ladera

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang sudah dilakukan penulis, diharapkan dapat memberikan kemudahan dan efektif dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar yang sudah dikembangkan di Hotel Casa d'Ladera. Adapun manfaat dari penelitian bagi penulis dan institusi Politeknik Pariwisata NHI Bandung, diantara lain sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Peneliti

- Peneliti mendapatkan ilmu pengetahuan dan wawasan dalam mengembangkan serta membuat Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar yang efektif dan tepat.
- Peneliti dapat membuat Standar Operasional Prosedur dari yang sudah ditetapkan sebelumnya hingga sekarang yang dikembangkan menjadi Standar Operasional Prosedur yang lebih efisien.

1.4.2 Bagi Institusi

Mahasiswa/i Politeknik Pariwisata NHI Bandung, terutama yang berada di Divisi Kamar mendapatkan pengetahuan dan referensi mengenai pentingnya membuat Standar Operasional Prosedur yang efektif dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

1.4.3 Bagi Pihak Hotel

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang sudah dikembangkan maka dapat mempermudah pihak hotel dalam melakukan pembersihan kamar dengan secara teratur, efektif, dan terampil.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian ini melibatkan prosedur, teknik, alat, dan desain penelitian yang sesuai dengan pendekatan yang dipilih. Desain penelitian yang dipilih haruslah sesuai dengan pendekatan yang digunakan. Maka metode yang akan dipilih oleh penulis untuk mencapai tujuan penelitian adalah metode penelitian eksperimen, Metode penelitian eksperimen adalah pendekatan penelitian yang mengimplementasikan percobaan sebagai alat utama, dimana pendekatan ini berfokus pada aspek kuantitatif. Metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi dampak variabel independen, yang juga disebut sebagai treatment atau perlakuan, terhadap variabel dependen, yaitu hasil dari suatu fenomena, dalam lingkungan yang terkontrol secara ketat.

Adapun prosedur yang akan dilakukan oleh penulis saat melakukan penelitian Eksperimen Pengembangan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Di Hotel Casa d'Ladera, yaitu :

- 1) Mencari referensi yang akurat untuk membantu dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar dan mempelajarinya agar mendapatkan hasil yang efisien.
- 2) Melakukan observasi ke lokasi langsung terhadap Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Di Hotel Casa d'Ladera yang sudah ditetapkan sebelumnya.
- 3) Melakukan penjabaran terhadap referensi yang sudah dipelajari dan didapatkan serta mengembangkan Standar Operasional Prosedur menjadi lebih efisien dan efektif.
- 4) Melakukan penyusunan data yang telah didapatkan dari evaluasi bersama panelis terhadap uji coba keefektifan Standar Operasional Prosedur sampai mendapatkan kesimpulan terhadap uji coba yang sudah dilakukan.

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap kunci dalam penelitian, sebab tujuan utamanya adalah memperoleh informasi yang relevan. Proses pengumpulan data dapat berlangsung di berbagai lingkungan, menggunakan berbagai sumber, dan metode yang beragam.

- Studi Pustaka

Proses ini sangat penting untuk dilakukan agar mendapatkan informasi yang bermanfaat dan mengetahui hal-hal yang relevan

untuk penelitian yang sedang dikembangkan. Studi Pustaka Menurut Sugiyono (2018) yaitu “kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti”. Penulis juga melakukan pencarian informasi menggunakan internet dalam menyusun penelitian ini untuk menambah referensi. Dengan menggunakan internet dan jaringan online, peneliti dapat dengan cepat, akurat, dan mudah memanfaatkan data penelitian dan teori yang tersedia secara online. Hal ini dilakukan dengan tanggung jawab akademik yang sesuai.

- Observasi

Observasi memiliki ciri khas yang membedakannya dari teknik pengumpulan data lainnya. Selain itu, observasi tidak hanya berfokus pada manusia, melainkan juga benda-benda alam lainnya. Praktik ini penting karena dapat memberikan informasi yang lebih tepat dan detail

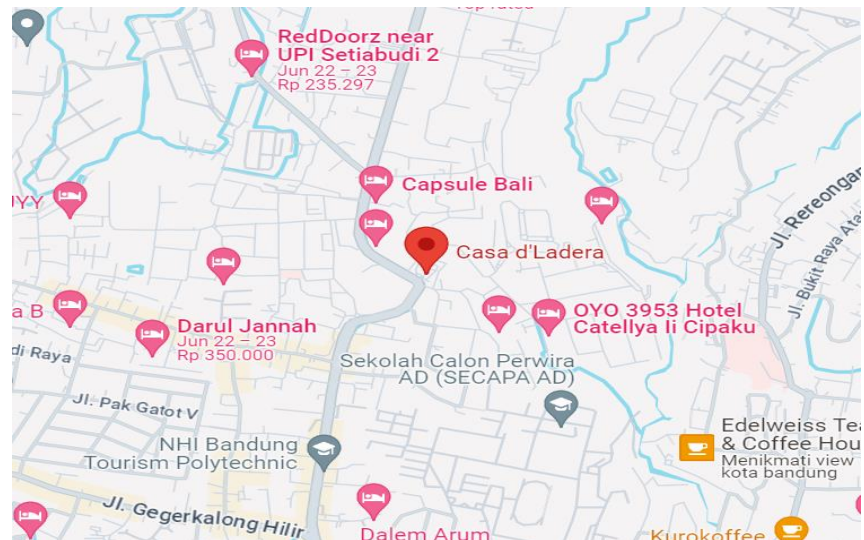
- Wawancara

Penulis juga melakukan sesi wawancara dengan pemilik hotel terkait untuk mendapatkan informasi tentang hotel itu sendiri seperti Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar yang dilakukan secara terbiasa untuk dapat dikembangkan oleh penulis.

1.7 Tempat dan waktu penelitian

1.7.1 Tempat Penelitian

Tempat penulis melakukan penelitian berlokasi di Hotel Casa d'Ladera yang beralamat di Jln. Dr. Setiabudi No. 262, Ledeng, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40143.



GAMBAR 3
PETA HOTEL CASA D' LADERA

1.7.2 Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian melalui beberapa tahap yaitu sebagai berikut:

TABEL 1
TIME LINE

KEGIATAN	TANGGAL	TEMPAT
Observasi pertama dan Wawancara dengan Bapak Asun	19 Februari 2024	Hotel Casa d'Ladera
Studi Pustaka	20 Februari 2024	Perpustakaan
Studi Pustaka	22 Februari 2024	Internet
Studi Pustaka	23 Februari 2024	Internet
Observasi kedua serta wawancara dengan Bapak Asun	1 April 2024	Hotel Casa d'Ladera
Studi Pustaka	11 April 2024	Perpustakaan
Observasi ketiga serta wawancara dengan Ibu Tuti, Bapak Firman selaku karyawan hotel	18 April 2024	Hotel Casa d'Ladera
Uji coba 1	14 Juni 2024	Hotel Casa d'Ladera
Uji coba 2	15 Juni 2024	Hotel Casa d'Ladera
Uji coba 3	16 Juni 2024	Hotel Casa d'Ladera

Sumber: Olahan Penulis, 2024