

**PEMBERSIHAN PUBLIC AREA
DI BANANA INN & SPA HOTEL BANDUNG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma III
Program Studi Manajemen Divisi Kamar
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung**



Disusun oleh:

LITA KUSNAWATI
NIM: 201621309

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR

JURUSAN HOSPITALITI

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

PEMBERSIHAN PUBLIC AREA

DI BANANA INN & SPA HOTEL BANDUNG

NAMA : LITA KUSNAWATI
NIM : 201621309
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR
JURUSAN : HOSPITALITI

Bandung, 25 Februari 2020

Pembimbing I,



Eka Nuraisah R. SST. Par., MM. Par
NIP. 19840225 200912 2 003

Bandung, 25 Februari 2020

Pembimbing II,



Indra Saftara, S Sos., MAP
NIP. 19650906 199303 1 002

Bandung, 25 Februari 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : LITA KUSNAWATI
Tempat/Tanggal Lahir : SUBANG/ 01 JANUARI 1998
NIM : 201621309
Jurusan : HOSPITALITI
Program Studi : MANAJEMEN DIVISI KAMAR

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir yang berjudul:
“**PEMBERSIHAN *PUBLIC AREA* DI HOTEL BANANA INN & SPA BANDUNG**”
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian 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 STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas 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 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 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 25 Febuari 2020
Yang membuat pernyataan,

Lita Kusnawati
NIM 201621309

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PEMBERSIHAN PUBLIC AREA DI HOTEL BANANA INN & SPA BANDUNG”**.

Tugas Akhir ini ditujukan sebagai salah satu syarat dalam penyusunan Tugas Akhir Diploma III Jurusan Hospitaliti, Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Dalam penulisan proposal usulan penelitian ini penulis diberikan saran, bimbingan, dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal MM. Par. CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Edison, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan *Hospitality* Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Bapak Lucky Karsuki, BA., MM. selaku ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
5. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, SST. Par., MM. Par. Selaku Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan saran, masukan, dan waktunya dalam pembuatan proposal usulan penelitian ini.
6. Bapak Indra Saftara, S Sos.,MAP selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, waktu, dan dorongan dalam penyusunan proposal usulan penelitian ini.

5. Seluruh dosen, staff dan tenaga pengajar khususnya Program Studi Manajemen Divisi Kamar yang telah memberikan pengetahuan dan motivasi kepada penulis selama belajar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
6. Keluarga penulis, Ayah penulis Idil Tarsidi dan Ibu penulis Tati Hartati dan Humaira Alfathunissa yang telah memberikan semangat dan mendukung baik secara moril dan materil.
7. Ibu Fabella PF Berel selaku Human Resources di Hotel Banana Inn & Spa Bandung .
8. Bapak Ari Setiawan selaku Housekeeping Manager di Hotel Banana Inn & Spa Bandung.
9. Bapak Gunawan selaku Housekeeping Supervisor di Hotel Banana Inn & Spa Bandung.
10. Seluruh karyawan tata graha di Hotel Banana Inn & Spa Bandung yang telah membantu penulis dalam serangkaian penelitian yang telah penulis lakukan dalam rangka penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Keluarga kedua penulis di Bandung, MDK 6A Red Ants yang telah menemani, membantu, dan berjuang bersama-sama selama 2,5 tahun ini.
12. Seluruh pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata melalui penulisan tugas akhir ini, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, 8 Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	11
E. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN UMUM	
A. Sejarah Singkat Di Hotel Banana Inn & Spa Bandung	15
B. Klasifikasi Di Hotel Banana Inn & Spa Bandung	16
C. Fasilitas Di Hotel Banana Inn & Spa Bandung.....	17
D. Struktur Organisasi Di Hotel Banana Inn & Spa Bandung.....	19
E. Tinjauan Umum Pembersihan Public Area.....	23
F. Tinjauan Mengenai Standard Operational Procedure Pembersihan Public Area Oleh Houseman di Hotel Banana Inn & Spa Bandung	25
G. Tinjauan Mengenai Kondisi Peralatan Pembersihan Yang digunakan Houseman dalam pembersihan Public Area di Hotel Banana Inn & Spa Bandung	36

H. Tinjauan Mengenai Ketersediaan Bahan Pembersih yang digunakan Houseman dalam Pembersihan Public Area di Hotel Banana Inn & Spa Bandung.....	43
--	----

BAB III ANALISIS PERMASALAHAN

A. Analisis Mengenai SOP Pembersihan <i>public area</i> di Hotel Banana Inn & Spa Bandung.....	49
B. Analisis Mengenai Kondisi Peralatan <i>Public Area</i> di Hotel Banana Inn & Spa Bandung.....	55
C. Analisis Mengenai Ketersediaan Bahan Pembersih area umum di Hotel Banana Inn & Spa Bandung.....	60

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA	69
-----------------------------	----

LAMPIRAN	71
-----------------------	----

BIODATA	85
----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 TABEL HASIL OBSERVASI AWAL MENGENAI KEBERSIHAN AREA UMUM DI HOTEL BANANA INN DAN SPA.....	7
1.2 DATA KELUHAN TERHADAP AREA UMUM DI BANANA INN & SPA HOTEL BANDUNG.....	9
2.1 JENIS, JUMLAH DAN HARGA KAMAR DI BANANA INN & SPA HOTEL BANDUNG.....	18
2.2 JUMLAH KARYAWAN DEPARTEMEN TATA GRAHA DI HOTEL BANANA INN DAN SPA BANDUNG.....	21
2.3 LATAR BELAKANG PENDIDIKAN KARYAWAN TATA GRAHA DI HOTEL BANANA INN & SPA BANDUNG.....	23
2.4 OBSERVASI CHECK LIST TERHADAP <i>HOUSEMAN</i> MENGENAI SOP PEMBERSIHAN <i>PUBLIC AREA</i> DI HOTEL BANANA INN & SPA BANDUNG.....	28
2.5 OBSERVASI CHECK LIST TERHADAP <i>HOUSEMAN</i> MENGENAI SOP PEMBERSIHAN <i>PUBLIC AREA</i> DI HOTEL BANANA INN & SPA BANDUNG.....	30
2.6 HASIL TANGGAPAN <i>HOUSEMAN</i> MENGENAI PEMBERSIHAN PUBLIC AREA DI HOTEL BANANA INN & SPA BANDUNG.....	33
2.7 KETERSEDIAAN PERALATAN KEBERSIHAN YANG DIMILIKI HOTEL BANANA INN DAN SPA BANDUNG.....	40
2.8 TANGGAPAN <i>HOUSEMAN</i> TERHADAP KONDISI ALAT PEMBERSIH PUBLIC AREA DI HOTEL BANANA INN	

& SPA BANDUNG.....	41
2.9 KETERSEDIAAN BAHAN PEBERSIH PUBLIC AREA DI HOTEL BANANA INN & SPA BANDUNG	46
2.10 TANGGAPAN HOUSEMAN TERHADAP KETERSEDIAAN BAHAN PEBERSIH DI HOTEL BANANA INN & SPA BANDUNG	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 STRUKTUR ORGANISASI DEPARTMENT TATA GRAHA DI HOTEL BANANA INN DAN SPA BANDUNG	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. PEDOMAN WAWANCARA HUMAN RESOURCES MANAGER	71
2. PEDOMAN WAWANCARA HOUSEKEEPING MANAGER.....	72
3. PEDOMAN WAWANCARA HOUSEKEEPING SUPERVISOR.....	74
4. OBSERVASI CHECK LIST TERHADAP <i>HOUSEMAN</i> MENGENAI PEMBERSIHAN <i>PUBLIC AREA</i> DI HOTEL BANANA INN & SPA BANDUNG	SOP 75
5. CONTOH KUESIONER UNTUK <i>HOUSEMAN</i>	77

DAFTAR PUSTAKA

- Andrews. 2013. Pengantar *Housekeeping* Perhotelan. Yogyakarta: Gava Media
- Bagyono. 2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: alfabeta.
- Budiharjo, M. 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Casado, Matt A. (2000). *Housekeeping Management*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Jones, Thomas J A and Martin, Robert J. (1992). *Professional Management of Housekeeping Operation*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Komariah, Aan. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert. 1990. *Hospitality Housekeeping Management . America: Educational Institute of American Hotel*.
- Munavizt, Setzer. (2009). *Tourist Accomodation*. Jakarta: Kesaint Blanc
- Poerwadarminta W.J.S. 1976. Kamus Umum Bahasa Indonesia: PN Balai Pustaka, Jakarta.
- Richard, Sihite. (2000). *Houseman Housemaid*. Surabaya:SIC.
- Rumekso. 2008. *Housekeeping Hotel Public Area/Houseman Section*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan deskriptif. Bandung: Alafabeta.
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

Suwithi, N. 2008. *Akomodasi Perhotelan. Jilid 2*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan

Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*, Jakarta: Maistas Publishing.