

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hal ini yang telah membuka berbagai peluang usaha khususnya di bidang akomodasi, berbagai macam jenis akomodasi banyak bermunculan dengan tipe yang beragam, konsep yang unik, segmentasi pasar yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Akomodasi menurut **Munavizt (2009:2)** menyatakan bahwa :“Akomodasi merupakan suatu usaha yang memberikan pelayanan penginapan yang dilengkapi pelayanan makanan dan minuman beserta pelayanan lainnya”. Sektor pariwisata telah berkontribusi untuk kemajuan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini bisa dilihat dari peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia dan berpengaruh terhadap kebutuhan akomodasi. Adapun contoh akomodasi seperti *Hotel, capsule hotel, boutique hotel* dan contoh hotel unik lainnya.

Perhotelan adalah suatu bisnis yang beroperasi dalam bidang pelayanan dengan menyediakan produk dan juga jasa yang dibutuhkan oleh seorang atau sekelompok orang yang tinggal sementara di hotel tersebut. Secara umum, hotel merupakan jenis akomodasi yang selalu berkaitan dengan pelayanan penginapan, makanan dan minuman yang di kelola oleh sekelompok orang dengan profit sebagai tujuan akhirnya, pada awalnya hotel hanya menyediakan akomodasi, tetapi seiring berkembangnya zaman yang menjadi *modern* seperti sekarang ini, hotel pun menyesuaikan dengan kebutuhan para wisatawan untuk mendapatkan nilai-nilai komersial yang lebih.

Menurut **Darsono (2011:1)**, “Hotel ialah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial, dengan menyediakan layanan makanan, minuman dan fasilitas-fasilitas lainnya”. Dalam pengelolaanya atau operasional hotel terbagi dalam beberapa department.

Pendapatan terbesar yang diperoleh hotel adalah dari penjualan kamar yang biasanya dilakukan oleh bagian Divisi Kamar dan pendapatan lainnya yang diperoleh dari *restaurant, meeting room, dan ballroom..* Divisi kamar memiliki dua departemen penting yaitu departemen kantor depan (*Front Office*) dan departemen tata graha (*Housekeeping*). *Housekeeping* Department menurut **Andrew (2013:25)** “ bahwa Department Tata Graha bertanggung jawab atas kebersihan, pemeliharaan, dan standar estetika hotel. *Housekeeping / tata graha* berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping (to keep)* yang berarti memelihara, merawat, atau menjaga. Jadi yang dimaksud *housekeeping* atau tata graha adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya.

Fungsi *housekeeping* dalam operasional sangat penting perannya untuk mengawasi tingkat kebersihan dan kenyamanan dan memberikan sentuhan dekorasi pada suatu ruangan . Dalam departemen *housekeeping*, terdapat salah satu seksi yang bertanggungjawab untuk memelihara kebersihan area umum selain daripada kamar, yaitu *Public Area section*.

Housekeeping Public Area adalah bagian yang ada dalam *Housekeeping Department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang berada diluar gedung maupun di dalam gedung, terkecuali kamar tamu dan dapur.

Menurut **Kappa (1990 : 229)** *Public areas consist of a property's entrances, lobbies, corridors, elevators, restrooms, and health facilities*. Tamu akan menilai dan mendapatkan kesan pertama dari yang mereka lihat dan mereka dapat dari *public area*, Kebersihan, kerapian, keindahan serta kenyamanan *public area* merupakan kesan pertama bagi para tamu, memberikan *image* bahwa hotel yang mereka datangi adalah hotel yang baik, yang dapat memberikan kepuasan kepada tamu selama menginap di hotel tersebut.

Public area section bagian atau *section* pada *housekeeping department* yang bertugas membersihkan dan memelihara area umum (*public area*), yang meliputi kantor, area umum dan *back of the house* atau *non operational* **Cassado (2012: 149)**. Area umum harus dibersihkan setiap 1 jam karena ruangan – ruangan di area umum (*public area*) tingkat huniannya/ kedatangannya lebih tinggi dibandingkan kamar tamu.

Dijelaskan oleh **Cassado (2000:57)** bahwa : “*cleanliness are used to inform subordinates of the equipment and supplies they must to clean an item, and of the method or way of doing the job*”. Teori ini mengemukakan bahwa pembersihan memiliki tiga hal yang menjadi dasar dalam menghasilkan suatu keadaan bersih yaitu metode, alat pembersih, bahan atau *supplies*, yang sesuai untuk proses pembersihan.

Adapun pelaksanaan pada pembersihan *public area* harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel. *Standard Operational Procedure* (SOP) adalah aturan tertulis yang menjadi acuan dalam pelaksanaan pembersihan. Seperti diungkap oleh **Martin dan Jones (1992:153)**, bahwa : “(SOPs) are written instruments that set forth specific recurring actions. They are devices by which procedure are standardized and are the basic for ready reference as to how to accomplish specific task”. Sejalan dengan teori tersebut SOP dibuat sebagai aturan tertulis dan standar dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Dapat digunakan sebagai SOP dalam proses pembersihan area umum.

Pembersihan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia oleh **Poerwadarminta (1976:129)** yang berasal dari kata dasar “ Bersih ” yang berarti tidak kotor, jernih, suci dan murni. Sedangkan pengertian pembersihan adalah perbuatan membersihkan, ketulenan, kerapian. Pembersihan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk menghilangkan kotoran agar tetap bersih. Pembersihan adalah kegiatan seorang petugas atau karyawan hotel terhadap suatu area hotel agar terjaga kebersihannya

Kegiatan tamu berkaitan langsung dengan area yang digunakan seperti pada saat *check in* tamu menunggu keluarga di *lobby area*. Tamu menggunakan fasilitas *toilet* di *lobby area*. Secara langsung maupun tidak langsung, hampir semua kegiatan yang dilakukan oleh tamu berkaitan dengan area yang dibutuhkan perhatian khusus tentunya kebersihan area dalam maupun luar hotel.

Houseman melaksanakan prosedur pembersihan di area publik hotel harus menggunakan teknik atau metode pembersihan yang tepat untuk menghindari kesalahan pemakaian alat dan bahan sehingga hasil yang diperoleh akan maksimal sehingga membuat pekerjaan semakin mudah dikerjakan.

Pada proses pelaksanaan pembersihan *houseman* menggunakan peralatan pembersih sesuai dengan SOP hotel. Terdapat beberapa jenis peralatan pembersih yang digunakan sebagai pendukung utama pada *housekeeping department* pada saat melakukan perawatan dan pembersihan area hotel yang menjadi tanggung jawabnya **Suwithi (2008:197)**. Tahap persiapan peralatan pembersih *lobby area* berdasarkan pendapat **Rumekso (2008:148-152)** harus dipersiapkan sebelum melaksanakan pembersihan dapat meliputi *public area trolley, mop, lobby duster, dusting cloth, window squeegee, ceiling broom, double caster brucket, vacuuming*.

Persiapan peralatan pembersih *lobby area* perlu dilakukan oleh petugas *public area*, agar dapat memperlancar proses kerja yang dilakukan. Sebelum melaksanakan kegiatan pembersihan harus mempersiapkan semua perlengkapan pembersihan **Bagyono (2009:63)**.

Dijelaskan oleh **Richard (2000:17)** bahwa : “ *Cleaning supplies* adalah bahan pembersih yang dipergunakan untuk melaksanakan pembersih dan pemeliharaan”. Dengan menggunakan bahan pembersih dan alat yang sesuai dengan SOP hotel untuk mendapatkan hasil pembersihan yang maksimal.

Berdasarkan aspek – aspek tersebut seperti peralatan, bahan pembersih, metode atau teknik harus dikelola dengan baik oleh hotel. Manajemen hotel

harus mengelola aspek tersebut dengan baik sehingga operasional dapat berjalan dengan lancar. Apabila aspek – aspek tersebut memenuhi standar maka akan akan dicapai hasil pembersihan yang berkualitas dan menghindari kesalahan yang dapat menimbulkan *complaint* dari tamu.

Pada tahap penelitian awal yang penulis lakukan di Hotel Banana Inn dan Spa, penulis melihat dan melakukan pengamatan langsung di area umum. Narasumber menemani penulis untuk melakukan *tour* di seluruh area hotel. Penulis dan Narasumber mengunjungi *ballroom* yang berada di lantai dasar dekat lobby, penulis melihat spot yang berada di karpet dan sedikit noda diatas meja. Selain itu penulis mengunjungi B'LEAF Cafe dan Robusta Lounge mengamati dibalik sofa masih terlihat kotor. Ketika memasuki *guest lift* tampak sangat jelas narasumber mengambil sedikit sampah dari secarik kertas di sudut *lift*, tidak hanya itu ketika penulis memasuki *lobby* melalui pintu depan tampak jelas kaca pintu *lobby* dan kaca di area *lobby* terdapat spot masih kotor, penulis menduga pegawai *housekeeping* salah menggunakan teknik atau metode untuk membersihkan kaca. Dari hasil pengamatan penulis, pembersihan *public area* di Hotel Banana Inn masih belum maksimal, terlihat dari hasil pekerjaan pegawai disana beberapa area umum masih kotor. Penulis melihat pegawai *housekeeping* atau biasa disebut *houseman* melakukan pembersihan belum sesuai dengan standar yang dimiliki hotel, berikut hasil pengamatan awal yang penulis dapat pada saat melakukan observasi dan wawancara:

TABEL 1.1
TABEL HASIL OBSERVASI AWAL MENGENAI KEBERSIHAN
AREA UMUM DI HOTEL BANANA INN DAN SPA

Area Umum	Deskripsi
<i>Entrance lobby</i>	Tangga menuju pintu <i>lobby</i> terlihat ada noda coklat dari tanah dan ada lumut di sudut anak tangga dekat kolam dan sekitaran tangga. Noda <i>spot</i> juga tampak jelas di kaca <i>lobby</i> , pegawai <i>housekeeping</i> tidak menggunakan Metode yang sesuai SOP Hotel. Tampak jelas bahwa pembersihan yang dikerjakan oleh <i>houseman</i> di Hotel Banana Inn dan Spa Bandung belum memberikan hasil pembersihan yang maksimal .
B'LEAF Cafe	Memasuki area sekitar restaurant, terlihat di belakang sofa masih ada kotoran debu yang tertinggal dan keluar dari restaurant menuju kolam renang di depan restoran lantai sedikit basah karena air kolam. Sebaiknya <i>houseman</i> melakukan pengecekan sesering mungkin di area tersebut sehingga tetap terjaga

	kebersihannya.
<i>Lift</i>	Penulis menyentuh meja yang berada di depan <i>lift</i> dan <i>frame picture</i> masih terdapat debu tipis di area tersebut. Didalam <i>lift</i> narasumber mengambil sampah kecil seperti secarik kertas di sudut lift. Dan terlihat area sekitar lift masih terdapat <i>spot</i> karena <i>houseman</i> tidak <i>mendusting</i> sesuai dengan standar bahan atau <i>supplies</i> yang <i>SOP Hotel</i> miliki.
Ballroom	Didalam area <i>ballroom</i> , terdapat noda pada karpet dan ada sedikit sampah seperti sisa kertas disudut belakang dekat tirai. Proses pembersihan yang dilakukan belum maksimal karena alat yang digunakan sudah tidak maksimal.
Toilet di <i>Lobby area</i>	Penulis juga menggunakan <i>toilet</i> disana dan tampak tidak begitu bersih, tidak memiliki <i>tissue cover</i> toilet duduk dan terdapat helai rambut di sekitar saluran pembuangan air. Hal ini menunjukkan <i>houseman</i> tidak mengecek kebersihan di area tersebut.

TABEL 1.2
DATA KELUHAN TERHADAP AREA UMUM DI BANANA INN & SPA
HOTEL BANDUNG
Periode Januaari 2019 – September 2019

NO.	CONTOH MASALAH YANG DIKELUHKAN	Sumber				JUMLAH
		Traveloka	Trip Advisor	Agoda	Tiket.com	
1	Kebersihan Toilet	2	1	-	1	4
2	Kebersihan Lantai	1	2	-	-	3
3	Kebersihan kolam renang	6	2	1	3	12
4	Kebersihan kamar mandi	1	3	1	2	7
5	Kebersihan <i>Meeting room</i>	-	1	-	1	2
6	Kebersihan kaca	2	2	1	-	5
TOTAL						33

Sumber : Hasil data olahan penulis, September 2019

Berdasarkan beberapa tanggapan tamu diatas menyatakan kualitas kebersihan yang masih kurang bersih. Apabila tingkat kebersihan tersebut tidak ditingkatkan maka tamu akan merasa kurang nyaman, tidak sesuai ekspektasi yang diharapkan tamu ketika ingin menikmati fasilitas-fasilitas yang ada di hotel. Hal ini dapat berdampak pada aktifitas tamu yang menjadi terganggu seperti tamu dan keluarga tidak bisa menikmati fasilitas kolam renang yang ada karena kotor. Oleh sebab itu perlu adanya tindakan demi meningkatkan kebersihan *public area* secara *general* serta memberikan kesan akhir yang baik

bagi tamu di Banana inn & spa Hotel Bandung. Oleh karena itu, semua area dan sekecil apapun area yang masih membutuhkan *treatment* akan diatasi guna menjaga nama baik Banana inn & spa Hotel Bandung itu sendiri.

Setelah penulis melakukan pengamatan pada tahap awal terhadap masalah kebersihan *public area* di Hotel Banana Inn & Spa Bandung, penulis menduga bahwa masalah yang timbul pada bagian *public area* terdapat pada lainnya seorang *Houseman* tidak tanggung jawab mengerjakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada. Hal ini disebabkan karena berbagai indikasi yang didapatkan oleh penulis seperti *Houseman* kurang menguasai metode pada proses pembersihan kurangnya ketelitian pada saat pembersihan, sehingga dapat berdampak pada kualitas kebersihan hotel. Maka penulis pun tertarik untuk mengambil judul penelitian ini tentang :

“PEMBERSIHAN PUBLIC AREA DI BANANA INN & SPA HOTEL BANDUNG”.

B. Identifikasi Masalah

Berlandaskan dengan rumusan permasalahan yang ada di atas, maka penulis dapat menggolongkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Standard Operational Procedure* (SOP) yang telah diterapkan oleh *houseman* pada proses pembersihan *public area* di Banana Inn & Spa Bandung?
2. Bagaimana kondisi peralatan yang ada di Hotel Banana Inn & Spa Bandung?

3. Bagaimana ketersediaan bahan pembersih yang digunakan di Hotel Banana Inn & Spa Bandung ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan usulan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

a. Tujuan Formal

Yakni sebagai salah satu syarat akademis selama menyelesaikan Tugas Akhir pada program Manajemen Divisi Kamar Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

b. Tujuan Operasional

1. Untuk menambah wawasan dan mengembangkan ilmu pengetahuan mahasiswa yang bersangkutan guna pengaplikasian ilmu yang didapat pada saat kuliah yang akan di praktikan atau diterapkan di lapangan pekerjaan.
2. Untuk mengetahui aktualisasi atau pengaplikasian *standard operational procedure* (SOP) pada proses pembersihan.
3. Untuk mengetahui kondisi peralatan dan ketersediaan bahan pembersih yang digunakan pada proses pembersihan.

D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan yakni metode penelitian deskriptif. **Sugiyono (2012:34)** mendeskripsikan bahwa: “Metode penelitian

deskriptif merupakan metode penelitian yang dipergunakan agar memperoleh tingkat variabel tunggal bahkan lebih tanpa menjadikan adu banding bahkan mempersatukan antar dua variabel”.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk memudahkan penulis dalam menghimpun data usulan penelitian tugas akhir adalah:

a. Observasi

Untuk mendapatkan data yang akurat, penulis melakukan pengamatan langsung dengan melakukan observasi ke hotel. Menurut **Sugiyono (2015 : 204)** observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Penulis melakukan observasi langsung ke Banana inn & spa Hotel Bandung untuk mengamati kinerja *houseman* dan mendapatkan data yang akurat dan relevan.

b. Wawancara

Dinyatakan oleh Menurut **Esterberg (2013:231)** Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Adapun menurut **Komariah (2012:131)**, menyatakan bahwa: “Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh informasi dari nara sumber dan di dapatkan secara langsung.” Dalam wawancara terjadi kegiatan diskusi dan hubungan tatap muka langsung sehingga pewawancara memahami komunikasi *verbal* dan *nonverbal*. Teknik tersebut menjadi teknik komunikasi yang tepat. Oleh

sebab itu, penulis mewawancarai *Executive Housekeeper* di Banana Inn & Spa Hotel Bandung.

c. Kuesioner

Pengertian kuesioner sesuai dengan yang dikemukakan oleh **Sugiyono (2010:199)**, “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya”. Penulis pun menyebarkan kuesioner untuk memperkuat masalah yang akan penulis teliti dan akan di berikan kepada beberapa karyawan di hotel.

d. Studi Kepustakaan

Penjelasan studi kepustakaan yang dikemukakan oleh **Sugiyono (2012:67)**, bahwa: “Kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Penulis diwajibkan mengumpulkan teori yang dimana teori tersebut berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, penulis harus mendalami teori serta menjadikan teori tersebut sebagai pedoman untuk mengkaji masalah yang ada.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Untuk sebagai salah satu persyaratan kelulusan maka penulis membuat usulan penelitian ini serta mengambil objek penelitian di Banana inn & spa Hotel Bandung di Jl. Setiabudhi No. 191 Kota Bandung, Jawa Barat

No. Telp : (022) 2005479

Email : bandung@banana-inn.com

Website : <http://banana-inn.com>

2. Waktu Penelitian

Penulis melangsungkan penelitian di Banana inn & Spa Hotel Bandung mulai pada bulan Agustus 2019 sampai dengan bulan Desember 2019.