

## BAB III

### ANALISIS PERMASALAHAN

#### A. Analisis Mengenai SOP Pembersihan *public area* di Hotel Banana Inn & Spa Bandung

Melalui hasil pengamatan penulis terhadap SOP pembersihan area umum oleh *houseman* di Hotel Banana Inn & Spa Bandung. Hasil dari proses pembersihan tidak terlepas dari standar yang ditetapkan oleh hotel yaitu SOP, tentunya standar tersebut sangat berpengaruh terhadap kegiatan operasional hotel. Akan tetapi keadaan yang sebenarnya di lapangan menunjukkan sebagian dari SOP yang sudah ditetapkan hotel, tidak dilaksanakan sehingga mempengaruhi terhadap hasil pembersihan *public area*. Maka dari itu hasil dari proses pembersihan area umum tidak maksimal. Dari pengamatan langsung yang telah dilakukan terhadap prosedur pembersihan area umum yang dilakukan oleh *houseman*. Namun penilaian tersebut tidak hanya melihat dari SOP yang tidak dikerjakan oleh *houseman*. Melainkan permasalahan akan muncul yaitu tidak dilaksanakan langkah – langkah SOP yang merupakan langkah penting dalam proses pembersihan sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal.

#### 1. **Tanggapan Mengenai Pelaksanaan SOP (Standard Operatinal Procedure)**

Dapat dilihat pada tabel 2.6 pada Bab II yaitu tanggapan mengenai pelaksanaan standar prosedur pembersihan area umum dari *houseman*. Selanjutnya analisis mengenai tanggapan dari

houseman yang dibuat menggunakan skala likert dengan memperhatikan SOP yang ada lalu kemudian dibagi menjadi tiga kategori pelaksanaan SOP dan setiap penilaian diberi bobot skor sebagai berikut:

- Kategori Selalu dilakukan (S) skor 3
- Kategori Kadang Dilakukan (K) skor 2
- Kategori Tidak Dilakukan (T) skor 1

$$\text{Total} = (fxS) + (fxK) + (fxT)$$

Keterangan : f = jumlah responden yang memberikan tanggapan

Bobot Skor Tertinggi = Bobot nilai tertinggi x jumlah butiran SOP x jumlah responden.

Bobot Skor Terendah = Bobot nilai terendah x jumlah butiran SOP x jumlah responden.

Untuk menghitung rentang (R) dapat dilakukan dengan formula berikut ini :

$$R = \frac{(\text{Skor Tertinggi} \times \text{jumlah responden}) - (\text{Skor Terendah} \times \text{jumlah responden})}{\text{jumlah responden}}$$

#### **Kelas Interval**

Dan berikut ini merupakan hasil perolehan perhitungan RATA – RATA dengan mengimplementasikan skala likert pada bab III mengenai *standard operational procedure* pembersihan public area di Hotel Banana Inn Bandung.

Skor hasil dari pengelompokan data :

**Nilai tertinggi** :  $14 \times 3 \times 4 = 168$

**Nilai terendah** :  $14 \times 1 \times 4 = 56$

**Rentang nilai** :  $\frac{(168 - 56)}{3} = \frac{112}{3}$

Dibawah ini adalah hasil perolehan data mengenai SOP pembersihan :

Total dari tanggapan menjawab SELALU DILAKUKAN :

$$3 \times 14 = 42$$

Total dari tanggapan menjawab KADANG DILAKUKAN :

$$3 \times 20 = 60$$

Total dari tanggapan menjawab TIDAK DILAKUKAN :

$$3 \times 14 = 42$$

Maka perolehan RATA –RATA –nya adalah :  $42 + 60 + 42 = 144$



Hasil perhitungan kuesioner yang didapat dari pelaksanaan *standard operational procedure* berada pada posisi **TIDAK DILAKUKAN** pada proses

pembersihan. Dengan rentang dimulai dari 56 sampai dengan 168 menggunakan skala likert. Terlihat dari keadaan *public area* yang sebenarnya di lapangan menunjukkan sebagian dari SOP yang sudah ditetapkan hotel, termasuk dalam kategori tidak dilakukan sehingga mempengaruhi terhadap hasil pembersihan *public area*. Maka dari itu berdampak pada hasil dari proses pembersihan area umum yang tidak maksimal.

No	<i>Standard Operational Procedure</i> ( SOP Hotel)	Kategori
1	Menentukan daerah yang perlu dibersihkan dengan membuat daftar pekerjaan.	SELALU DILAKUKAN
2	Melakukan persiapan dan memeriksa persediaan bahan pembersih, peralatan dan perlengkapan sesuai dengan keadaan obyek yang akan dibersihkan.	KADANG DILAKUKAN
3	Lakukan pekerjaan dengan prinsip searah jarum jam atau berlawanan jarum jam jika obyek pembersihan di ruangan seperti meeting room, <i>Back Office</i> , <i>Executive Office</i> atau <i>Management Office</i> .	KADANG DILAKUKAN
4	Lobby dibersihkan dan dirawat secara regular setiap jam dan selalu di cek seluruh area tetap bersih dengan cara sweeping, mopping, trashing diseluruh area lobby hotel.	KADANG DILAKUKAN
5	Coridor dibersihkan dan di-mopping dirawat secara regular, di <i>vacuum</i> minimal dua kali dalam sehari.	KADANG DILAKUKAN
6	Merawat area guest lift dan membersihkan <i>Standing ashtray</i> , dan sampah yang terdapat pada kotak sampah pada sisi bawahnya harus di bersihkan sesering mungkin.	KADANG DILAKUKAN
7	Melakukan dusting untuk permukaan kayu dan marmer, seperti <i>counter</i> , kursi, meja, <i>furniture</i> , hiasan dinding dan lain-lain.	KADANG DILAKUKAN
8	Siapkan rambu-rambu/ <i>Wet Coution</i> jika sedang membersihkan daerah umum, mengutamakan keselamatan kerja.	SELALU DILAKUKAN

9	Kaca, kaca pintu lobby dan cermin harus dibersihkan dengan menggunakan Squeeze dan <i>glass cleaner</i> .	TIDAK DILAKUKAN
10	<i>Public toilet</i> harus dibersihkan dirawat secara rutin serta diperiksa setiap jam hingga tengah malam.	KADANG DILAKUKAN
11	Memeriksa dan memastikan seluruh area yang sudah dibersihkan agar selalu terjaga kebersihannya	TIDAK DILAKUKAN
12	Mengembalikan seluruh peralatan dan bahan pembersih setelah selesai digunakan ke ruang penyimpanan.	SELALU DILAKUKAN

Berdasarkan tabel diatas yang paling dominan adalah *standard operational procedure* TIDAK DILAKUKAN oleh *houseman* di Hotel Banana Inn & Spa Bandung. Berikut ini penjelasan lebih rinci pada setiap pelaksanaan SOP:

1. Membersihkan kaca dan kaca pintu lobby termasuk dalam kategori

**TIDAK DILAKUKAN :**

Untuk pembersihan kaca dan kaca pintu lobby memiliki kategori nilai 1 responden (25%) yang menyatakan kadang dilakukan dan 3 responden (75%) yang mengatakan tidak dilakukan sama sekali, melalui hasil pengamatan penulis, beberapa dari mereka melakukan pembersihan tidak mengaplikasikan teknik dan metode sesuai SOP sehingga hasil yang tidak maksimal pada area tersebut. Kaca lobby masih terlihat jelas spot sisa dari pembersihan.

2. Mendusting guest lift dan membersihkan area tersebut termasuk dalam kategori **KADANG DILAKUKAN**:

Pembersihan guest lift memiliki kategori nilai 3 responden (75%) yang menjawab kadang dilakukan dan 1 responden (25%) yang menjawab tidak dilakukan. Berdasarkan data diatas beberapa *houseman* kadang melakukan pekerjaannya dan menerapkan SOP pada proses pembersihan. Akan tetapi pengecekan terhadap area tersebut tidak dilakukan berulang oleh supervisor. Berdasarkan pengamatan langsung oleh penulis, pada saat melakukan hotel tour dengan narasumber. Penulis melihat noda pada area lift.

3. Menggunakan wet caution pada area yang sedang dibersihkan termasuk dalam kategori **SELALU DILAKUKAN**:

Houseman menerapkan standar operasional yaitu dengan sering menggunakan wet caution pada saat proses pembersihan public area. Penggunaan wet caution tujuannya yaitu memberikan tanda bahwa area tersebut sedang dalam proses pembersihan oleh petugas public area attendant/ houseman.

4. Membersihkan *public toilet* termasuk dalam kategori **KADANG DILAKUKAN**

Berdasarkan observasi *checklist* oleh penulis dan tanggapan dari *houseman* melalui penyebaran angket diketahui bahwa *houseman* kadang melakukan pembersihan public toilet selaras dengan hasil pengamatan penulis melihat *public toilet* kotor dan tidak memiliki *tissue cover toilet*.

5. Mengecek kembali setiap area yang telah dibersihkan termasuk dalam kategori **TIDAK DILAKUKAN:**

Berdasarkan hasil analisis melalui pengamatan oleh penulis, pengecekan kembali area yang sudah dibersihkan tidak dilakukan. Sehingga berdampak pada kebersihan area tersebut. Contohnya seperti public area toilet yang tidak terjaga kebersihannya. Aspek tersebut sangat mempengaruhi terhadap kualitas kebersihan di area umum Hotel Banana Inn & Spa Bandung.

#### **B. Analisis Mengenai Kondisi Peralatan *Public Area* di Hotel Banana Inn & Spa Bandung**

Pada proses pembersihan *public area*, seorang *houseman* memerlukan peralatan kebersihan guna mendukung proses pembersihan. Peranan alat kebersihan bagi *houseman* sangat berpengaruh untuk membantu pekerjaan jadi lebih efektif dan efisien. Sehingga dengan adanya fasilitas alat kebersihan yang mendukung dapat mengoptimalkan kegiatan operasional di Hotel Banana Inn & Spa Bandung.

Tahap selanjutnya penulis melakukan observasi ke *pantry* dan mencatat informasi ketersediaan dan kelayakan peralatan kebersihan yang Hotel Banana Inn & Spa Bandung miliki. Kemudian penulis meminta tanggapan dari seluruh *houseman* mengenai kondisi peralatan kebersihan tersebut, apakah kondisinya masih layak dan cukup untuk kegiatan operasional berlangsung di Banana Inn & Spa Bandung.

Hasil analisis mengenai ketersediaan peralatan yaitu berupa tanggapan kondisi peralatan kebersihan oleh *houseman* yang ada di Hotel

Banana Inn & Spa Bandung yang telah dijelaskan pada bab II akan dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Tanggapan mengenai kondisi peralatan kebersihan public area

Pada tabel 2.8 bab II berupa tanggapan petugas *houseman* terhadap kondisi peralatan Hotel akan dianalisis menggunakan skala likert dengan memerhatikan bobot nilai yang ada dalam tiga kategori, adalah sebagai berikut:

- Kategori Baik (B) Skor 3
- Kategori Cukup (C) Skor 2
- Kategori Kurang (K) Skor 1

$$\text{Total} = (fxS) + (fxK) + (fxT)$$

Keterangan : f = jumlah responden yang memberikan tanggapan

Bobot Skor Tertinggi = Bobot nilai tertinggi x jumlah butiran uraian x jumlah responden.

Bobot Skor Terendah = Bobot nilai terendah x jumlah butiran uraian x jumlah responden.

Untuk menghitung rentang (R) dapat dilakukan dengan formula berikut ini :

$$R = \frac{(\text{Skor Tertinggi} \times \text{jumlah responden}) - (\text{Skor Terendah} \times \text{jumlah responden})}{\text{Kelas Interval}}$$

Dan berikut ini merupakan hasil perolehan perhitungan RATA – RATA dengan mengimplementasikan skala likert pada bab III mengenai *standard*

*operasional procedure* pembersihan public area di Hotel Banana Inn Bandung.

Skor hasil dari pengelompokkan data :

**Nilai tertinggi** :  $23 \times 3 \times 4 = 276$

**Nilai terendah** :  $18 \times 1 \times 4 = 72$

**Rentang nilai** :  $\frac{(276 - 72)}{3} = \frac{204}{3}$

Dibawah ini adalah hasil perolehan data mengenai SOP pembersihan :

Total angka dari tanggapan untuk memperoleh nilai S :

$3 \times 23 = 69$

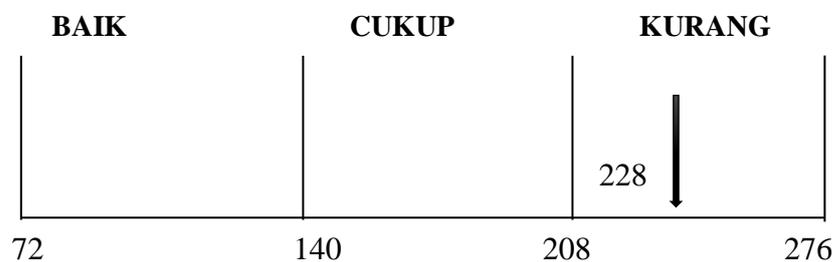
Total angka dari tanggapan untuk memperoleh nilai S :

$3 \times 35 = 105$

Total angka dari tanggapan untuk memperoleh nilai S :

$3 \times 18 = 54$

Maka perolehan RATA –RATA –nya adalah :  $69 + 105 + 54 = 228$



Dari data hasil perhitungan kuesioner diatas, dapat diartikan kondisi peralatan pembersihan di Hotel Banana Inn Bandung termasuk dalam

kategori **KURANG** hal inilah yang membuat pekerjaan *houseman* terhambat dengan menggunakan peralatan yang hanya dalam kategori cukup. Sedang menurut kategori cukup menurut penulis ialah peralatan yang dapat berfungsi tapi tidak maksimal dan terdapat sedikit kerusakan seperti kondisi *vacuum cleaner* yang rusak pada bagian pipa sambungan dan *nozzle lantai* sehingga *houseman* tidak dapat menggunakan alat kebersihan tersebut dengan optimal. Sama halnya pada kategori kurang menurut penulis ialah kondisi peralatan yang sudah tidak dapat berfungsi dengan baik atau rusak.

Berikut merupakan tabel dari hasil kategori setiap peralatan berdasarkan data olahan kuesioner:

No	Alat –alat pembersih	Kategori
1	Hand brush	KURANG
2	Broom	CUKUP
3	<i>waste basket</i>	BAIK
4	Toilet bowl brush	CUKUP
5	Sepatu (Boot)	CUKUP
6	Sponge	BAIK
7	Glass wiper/ window squeezer	KURANG
8	Trolley	CUKUP
9	Carry cady	BAIK
10	Vacuum cleaner	CUKUP
11	Blower	CUKUP
12	Dust cloth	CUKUP

13	Floor sign / Wet caution	CUKUP
14	Lobby / Floor duster	CUKUP

Dari tabel diatas berikut merupakan penjelasan pada setiap alat – alat kebersihan pembersihan public area:

1. Hand brush termasuk dalam kategori **KURANG**, merupakan hasil data kuesioner. Kondisi hand brush sudah tidak layak digunakan karena dari beberapa persediaan terdapat dalam keadaan rusak.
2. Broom termasuk dalam kategori **CUKUP**, kondisi broom yang masih bisa digunakan dan memiliki ketersediaan yang sedikit jumlahnya.
3. Waste basket termasuk dalam kategori **BAIK**, kondisi waste basket yang baik dan layak digunakan.
4. Toilet bowl brush termasuk dalam kategori **CUKUP**, alat ini dapat digunakan akan tetapi tidak maksimal melihat jumlah area umum yang cukup luas tidak sebanding dengan ketersediaan alat tersebut.
5. *Galss wiper* termasuk dalam kategori **KURANG**, selaras dengan pengamatan penulis bahwa kondisi dan ketersediaan glass wiper yang kurang sehingga menghambat pekerjaan *houseman* pada proses pembersihan kaca dan pintu *lobby*.
6. *Floor sign* termasuk dalam kategori **CUKUP**, alat ini dapat digunakan akan tetapi tidak maksimal melihat jumlah area umum

yang cukup luas tidak sebanding dengan ketersediaan alat tersebut.

7. *Lobby duster* termasuk dalam kategori **CUKUP**, alat ini dapat digunakan akan tetapi tidak maksimal melihat jumlah area umum yang cukup luas tidak sebanding dengan ketersediaan alat tersebut.

### **C. Analisis Mengenai Ketersediaan Bahan Pembersih area umum di Hotel Banana Inn & Spa Bandung**

Pada proses pembersihan *public area*, seorang *houseman* memerlukan juga bahan pembersih yang sesuai guna mendukung proses pembersihan. Peranan bahan pembersih bagi *houseman* sangat berpengaruh untuk membantu pekerjaan jadi lebih efektif dan efisien. Walaupun *houseman* bisa saja menggunakan bahan pembersih serupa akan tetapi hasilnya belum tentu maksimal. Sehingga dengan adanya bahan pembersih yang sesuai dan tersedia dapat mendukung dan mengoptimalkan daripada hasil pembersihan *public area* di kegiatan operasional di Hotel Banana Inn & Spa Bandung.

Tahap selanjutnya penulis melakukan observasi ke *pantry* dan mencatat informasi ketersediaan dan kelayakan bahan pembersih yang Hotel Banana Inn & Spa Bandung miliki. Kemudian penulis meminta tanggapan dari seluruh *houseman* mengenai ketersediaan bahan pembersih, apakah kondisinya masih baik, layak digunakandan atau cukup untuk kegiatan operasional berlangsung di Banana Inn & Spa Bandung.

Hasil analisis mengenai ketersediaan peralatan yaitu berupa tanggapan kondisi peralatan kebersihan oleh *houseman* yang ada di Hotel Banana Inn & Spa Bandung yang telah dijelaskan pada bab II akan dijelaskan sebagai berikut:

## 2. Tanggapan mengenai ketersediaan bahan pembersih public area

Pada tabel 2.10 bab II berupa tanggapan petugas *houseman* terhadap kondisi peralatan Hotel akan dianalisis menggunakan skala likert dengan memerhatikan bobot nilai yang ada dalam tiga kategori, adalah sebagai berikut:

- Kategori Baik (B) Skor 3
- Kategori Cukup (C) Skor 2
- Kategori Kurang (K) Skor 1

$$\text{Total} = (f \times S) + (f \times K) + (f \times T)$$

Keterangan : f = jumlah responden yang memberikan tanggapan

Bobot Skor Tertinggi = Bobot nilai tertinggi x jumlah butiran uraian x jumlah responden.

Bobot Skor Terendah = Bobot nilai terendah x jumlah butiran uraian x jumlah responden.

Untuk menghitung rentang (R) dapat dilakukan dengan formula berikut ini :

$$R = \frac{(\text{Skor Tertinggi} \times \text{jumlah responden}) - (\text{Skor Terendah} \times \text{jumlah responden})}{\text{Kelas Interval}}$$

**Kelas Interval**

Dan berikut ini merupakan hasil perolehan perhitungan RATA – RATA dengan mengimplementasikan skala likert pada bab III mengenai bahan pembersihan public area di Hotel Banana Inn Bandung.

Skor hasil dari pengelompokkan data :

**Nilai tertinggi** :  $15 \times 3 \times 4 = 180$

**Nilai terendah** :  $13 \times 1 \times 4 = 52$

**Rentang nilai** :  $\frac{(180 - 52)}{3} = \frac{128}{3}$

Dibawah ini adalah hasil perolehan data mengenai bahan pembersihan :

Total angka dari tanggapan untuk memperoleh nilai S :

$3 \times 15 = 45$

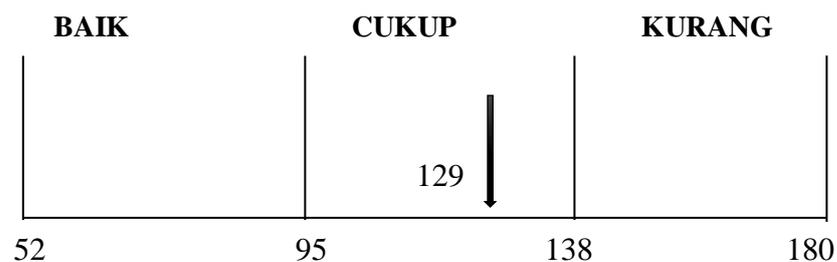
Total angka dari tanggapan untuk memperoleh nilai S :

$3 \times 16 = 48$

Total angka dari tanggapan untuk memperoleh nilai S :

$3 \times 13 = 39$

Maka perolehan RATA –RATA –nya adalah :  $45 + 48 + 39 = 129$



Dari data hasil perhitungan kuesioner diatas, dapat diartikan kondisi bahan pembersihan di Hotel Banana Inn Bandung termasuk dalam kategori **CUKUP** hal inilah yang membuat pekerjaan *houseman* terhambat dengan menggunakan bahan yang hanya dalam kategori cukup. Sedang menurut kategori cukup menurut penulis ialah bahan pembersih yang ketersediaannya hanya terbatas dan berdampak pada hasil yang tidak maksimal penggunaannya. Sehingga *houseman* menggunakan bahan pembersih serupa karena persediaan yang beberapa ada yang kurang. Sama halnya pada kategori kurang menurut penulis ialah kondisi bahan pembersih tidak tersedia atau bahan pembersih *expire date* nya sudah kadaluarsa atau tidak layak digunakan dan bisa membahayakan *houseman*.

Hasil diatas merupakan hasil data dari olahan kuesioner terhadap ketersediaan bahan pembersih yang didapat dari 4 *responden* yaitu 4 *houseman* di Hotel Banana Inn & Spa Bandung. Untuk ketersediaan Glass Cleaner memiliki hasil yaitu 1 responden (25%) menjawab cukup dan 3 responden (75%) menjawab kurang yang berarti persediaan glass cleaner sangat kurang sehingga hasil yang diperoleh dari proses pembersihan tidak maksimal. Terlihat dari pengamatan penulis, beberapa *houseman* memilih mencampurkan air untuk dimasukkan ke glass cleaner sehingga bisa meminimalisir penggunaannya jadi lebih sedikit melihat persediaan yang sedikit.