

## BAB I PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Hotel Four Points By Sheraton Bandung merupakan hotel bintang 4 yang beralamat di Jalan.Ir.H.Juanda no. 46, Bandung, 40115, Jawa Barat, Indonesia. Hotel ini terletak di pusat kota yang dapat dijangkau dalam waktu 30 menit dari bandara Internasional Husein Sastranegara dan sekitar 20 menit dari stasiun kereta api Bandung. Four Points By Sheraton Bandung memiliki jumlah kamar sebanyak 162 kamar Hotel ini menawarkan berbagai pilihan kamar tamu yang tidak hanya luas tapi juga nyaman, mulai dari *Classic king room* sampai *Premier Suite*.

Tanggung jawab *housekeeping* dapat dikatakan mulai dari pengurusan bahan yang terbuat dari kain seperti *tablecloth*, *sheet*, *pillow case*, juga menjaga kerapian dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, tidak luput pula meliputi area umum seperti koridor, *restaurant*, dan *meeting room*.

Terdapat beberapa seksi dan ruang lingkup tanggung jawab *housekeeping* yaitu, *floor/guest room*, *public area*, *linen/uniform*, dan *laundry*. Salah satu seksi dalam ruang lingkup *housekeeping department* adalah *guest room* atau kamar tamu. Orang atau petugas yang bertanggung jawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan kamar tamu disebut dengan *roomboy/roommaid/room attendant* (Al Bataafi, 2006: 235). Sedangkan proses pembersihan dan pemeliharaan kamar tamu yang dilakukan oleh *roomboy* tersebut disebut dengan *make up room* (Al Bataafi, 2006: 228).

Proses *make up room* tentunya sudah diatur sedemikian rupa oleh *housekeeping department* Four Points By Sheraton Bandung demi kelancaran operasional hotel dan menghindari dampak negatif yang dapat merugikan hotel. Dalam melakukan pembersihan area room hal yang pertama kali dilakukan ketika masuk kamar Four Points By Sheraton Bandung adalah membuka *curtain* dan mengecek semua fasilitas yang ada di kamar, membuang sampah yang ada di kamar hotel.

Peranan Hygine dan sanitasi Housekeeping merupakan salah satu bagian penting dalam menjaga kebersihan kamar, area hotel, laundry, serta kebersihan diri

karyawan tersebut. Hal tersebut dilakukan untuk memenuhi tuntutan industri untuk meningkat kualitas pelayanan yang maksimal kepada tamu. Pada prinsipnya kebersihan merupakan faktor yang sangat sensitif untuk menjaga kenyamanan tamu pasalnya tamu akan melihat kebersihan lingkungannya seperti kamar ataupun kebersihan karyawan. Oleh karena itu sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kebersihan diri karyawan. Namun problematika yang terjadi dilapangan adalah sulitnya menjaga keseimbangan kebersihan diri sering banyaknya pekerjaan ditangani oleh karyawan Housekeeping, masalah ini muncul ketika akhir pekan. Penguasaan materi tentang kebersihan diri karyawan diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan karyawan terhadap kesehatan dan kebersihan yang baik. Sehingga mampu mempengaruhi kreativitas dan tatacara penerapannya dalam kehidupan sehari-hari. Dalam dunia pelayanan hotel segala keperluan yang diperlukan telah siap sedia.

Semua fasilitas hotel berbintang tidak hanya menampilkan mutu dan kenyamanan akan tetapi faktor yang sangat penting adalah manyangkut kenyamanan dan kepastian atau jaminan kebersihan untuk kesehatan sesuai tujuan orang menikmati fasilitas tersebut emi kelangsungan hidupnya yaitu Hygine dan Sanitasi (kebersihan dan kesehatan). Menjaga kebersihan diri karyawan adalah penerapan yang terbilang sulit. Menghindari pakaian dari bercak-bercak kecil sekalipun harus dilakukan. Hal ini membuat diri karyawan itu sendiri berhati hati secara ekstra dalam menjaga kebersihan terlebih ruang lingkup kerja karyawan yang membersihkan kamar. Disinilah masalah bisa timbul, jika karyawan tidak memiliki jiwa kebersihan diri alhasil ruang lingkup kerja yang demikian akan menjadi momok yang menakutkan.



**GAMBAR 1 1 AREA PANTRY**

SUMBER OLAHAN PENULIS

Berdasarkan permasalahan diatas kebersihan sangat penting terutama pada area yang masih terlihat oleh tamu oleh karena itu sering terjadi masalah seperti menyimpan sampah pada landing lift untuk karyawan meski hal yang kecil namun berdampak buruk bagi kebersihan area sekitar. Oleh karena itu sering ada teguran berupa memanggil staff yang mengerjakan pada lantai tersebut. Dan harus diperhatikan juga dalam kehidupan sehari-hari karena mempengaruhi kualitas pelayanan dan psikis seseorang, Kebersihan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh nilai individu dan kebiasaan. Kebiasaan seperti inilah yang berdampak pada kebersihan area hotel kurang baik Hal-hal yang sangat berpengaruh itu diantaranya kebudayaan, sosial, keluarga, pendidikan, persepsi seseorang terhadap kesehatan, dan lingkungan hotel serta tingkat perkembangan.

Karyawan *housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *public area, restaurant, meeting room, laundry*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari team yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu-tamu hotel. Karyawan *housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail dan menindaklanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan.



GAMBAR 1 2 LINEN

SUMBER OLAHAN PENULIS

Berdasarkan gambar di atas masih ada room Attendant yang masih kurang teliti tentang pentingnya Hygienen dan sanitasi. Masih ada yang kurang memperhatikan kerapihan kamar baik di bed maupun toiletnya. Kegiatan hygiene sanitasi di hotel masih harus diperhatikan terutama *Housekeeping*. Selain membersihkan kamar *Housekeeping* juga bertanggung jawab atas kebersihan area Hotel lainnya seperti Lobby Landing Lift tamu maupun area Koridor hotel.

hygiene dan sanitasi lingkungan hotel juga perlu diperhatikan karena juga menyangkut kepuasan tamu, adapun area lingkungan hotel meliputi kebersihan dan kesehatan pada tempat parkir, taman hotel, rest room dan tempat-tempat umum lainnya, dengan tempat parkir sebagai fasilitas umum hotel yang bersih dan sehat tamu akan merasa nyaman dan aman, sehingga tamu akan betah dan lama tinggal di hotel, demikian juga sebaliknya

Kebersihan seseorang adalah suatu tindakan memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan. Hal di atas yang menarik penulis untuk melakukan penelitian di Four Points By Sheraton Bandung sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III Perhotelan Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom. Dari permasalahan yang timbul diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Personal Higiene Room Attendant Di Hotel Four Points By Sheraton Bandung”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan judul yang akan diangkat maka dalam penulisan rumusan masalah dapat ditentukan sebagai berikut :

1. Bagaimana personal hygiene *Housekeeping* di Four Points by sheraton Bandung?
2. Bagaimana Hygiene dan sanitasi dilingkungan *housekeeping*?
3. Bagaimana standar *grooming Housekeeping* di Four Points by sheraton Bandung?

## 1.3 Tujuan

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pentingnya personal hygiene room attendant *Housekeeping* di Four Points by sheraton Bandung?
2. Mengetahui antara teori dan praktek Hygiene dan sanitasi dilingkungan *housekeeping* yang di peroleh selama perkuliahan
3. Untuk mengetahui standar *grooming Housekeeping* di Four Points by sheraton Bandung.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat praktis dan teoritis.

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Jurusan Perhotelan  
Penelitian ini digunakan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan dalam bentuk peranan room attendant dalam menangani hieGINE dan sanitasi kamar Four Points by Sheraton Bandung  
Bagi Penulis Penelitian ini untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis terhadap kebersihan diri sendiri yang sudah menjadi banyak usaha yang diminati.
2. Bagi Peneliti Lebih Lanjut  
Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referens/rekomendasi atau masukan bagi hotel yang sedang berkembang di Kota Bandung.
2. Sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas kamar hotel.