

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang pusat pemerintahannya berada di Gedung Sate Bandung yang mana penduduknya mayoritas Suku Sunda. Provinsi Jawa Barat memiliki kota-kota besar di dalamnya antara lain Bandung yang dijuluki sebagai Kota Kembang karena memiliki keindahan di dalamnya Bandung disebut sebagai 'Paris van Java'. Karena letak dan geografisnya yang sangat luas, Provinsi Jawa Barat memiliki banyak sekali akomodasi penginapan serta destinasi wisata yang eksotis dan tidak dapat dihitung satu persatu. Dimulai dari daya tarik wisata alamnya, budaya, kuliner, tempat religi dan ziarah, pantai serta berbagai wahana permainan anak dan keluarga.

Ibu kota Jawa Barat yaitu Bandung dikenal sebagai kota metropolitan terbesar di Jawa Barat. Selain kota metropolitan, Bandung juga dikenal sebagai Kota Kembang karena pada zaman dahulu Bandung memiliki nilai keindahan dengan banyak pepohonan dan bunga yang tumbuh. Berdasarkan letak geografisnya, Bandung memiliki iklim yang sejuk. Hal ini dipengaruhi oleh iklim pegunungan, dengan suhu rata-rata 23,5 derajat Celcius. Bentuk Kota Bandung seperti mangkuk besar karena dikelilingi oleh banyaknya pegunungan.

Selain dikelilingi oleh pegunungan, Kota Bandung memiliki dua sungai utama yaitu Sungai Citarum dan Sungai Cikapundung. Sejak adanya persimpangan jalan tol Cipularang, kota Bandung telah menjadi tujuan utama untuk menikmati liburan, wisata kota, bisnis, studi, akomodasi penginapan, dan lainnya.

Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa industri perhotelan sangat dibutuhkan sebagai penunjang akomodasi bagi kegiatan *bussines and tourism*, dan kegiatan lainnya. Salah satunya Hotel *Crowne Plaza* Bandung, yang merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di kawasan kota Bandung yang berada di bawah naungan IHG (*Intercontinental Hotels Group*). Selain menawarkan produk kamar, hotel *Crowne Plaza* juga menawarkan produk makanan dan minuman.

Hotel *Crowne Plaza* Bandung menjanjikan akomodasi yang berbeda dengan menawarkan 270 kamar tamu yang elegan dan *suite* dengan pemandangan indah Kota Bandung maupun pemandangan bukit. *Crowne Plaza* Bandung memberikan layanan menarik disalah satu *Executive Club Lounge* terbesar di Bandung yang terletak di lantai 16 dengan layanan pribadi, memiliki pemandangan panorama keindahan Kota Bandung. *Crowne Plaza* Bandung juga memiliki *culture* yang diterapkan oleh para pegawainya dalam menjalankan kegiatan operasional sehari-hari. Tujuannya adalah agar tercipta hubungan yang baik antar sesama *section* atau sesama departemen sehingga menimbulkan korelasi yang baik guna menciptakan *high quality service* kepada tamu Hotel *Crowne Plaza* Bandung, terutama pada *room division* yaitu departemen *front office* dan *housekeeping*.

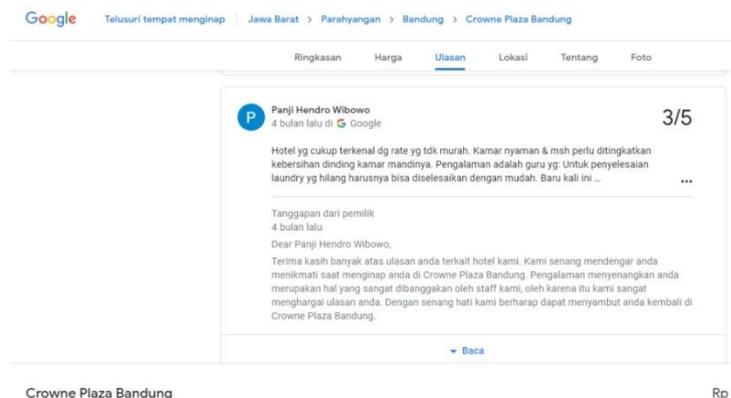
*Housekeeping* dapat didefinisikan sebagai “penyediaan lingkungan yang bersih, nyaman, dan aman”. Menurut definisi lain, "*Housekeeping* adalah departemen operasional hotel yang bertanggung jawab atas pembersihan, pemeliharaan, pemeliharaan estetika kamar, area umum, area belakang dan sekitarnya". Istilah *housekeeping* di luar mengacu pada tugas dan pekerjaan sehari-hari yang terlibat dalam mengelola rumah, seperti membersihkan, memasak, mengurus rumah, berbelanja, dan membayar tagihan, dan lain-lain. Tugas-tugas rutin ini dapat dilakukan oleh setiap anggota rumah tangga, atau oleh orang lain yang dipekerjakan untuk tujuan

ini, seperti pembantu rumah tangga. (Admin Setup My Hotel). Tujuan utama pengelolaan departemen *housekeeping* adalah untuk mencapai manajemen departemen yang efektif dan efisien dengan memberdayakan semua sumber daya dan elemen yang tersedia untuk mendukung visi dan misi hotel untuk memberikan produk dan layanan yang maksimal kepada tamu.

Bersamaan dengan berjalannya waktu banyak hotel yang baru didirikan, hal ini tentunya akan menjadi pesaing dalam dunia industri perhotelan. Kebersihan kamar tentunya sangat penting untuk kenyamanan tamu selama menginap, terutama kebersihan pada area kamar mandi. Maka pelayanan kebersihan kamar harus dipersiapkan dan dipertimbangkan sedetail mungkin. Akan tetapi, dengan dilakukannya pengamatan langsung di Hotel *Crowne Plaza* Bandung, terlihat adanya masalah yang timbul akibat kurang telitinya petugas *room attendant* dalam membersihkan area kamar mandi terutama pada bagian dinding kamar mandi masih terdapat noda kuning dan noda air (*watermark*). Hal ini mengakibatkan timbulnya keluhan tamu yang disebabkan dari kurang telitinya petugas *room attendant* dalam pembersihan kamar.

Gambar 1.1

#### Ulasan Tamu Hotel *Crowne Plaza* Bandung



Sumber: Penulis 2022

Oleh karena itu, departemen *housekeeping* harus memiliki patokan organisasi, serta setiap jabatan organisasinya mampu bertugas dan bertanggung jawab sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Berdasarkan ulasan yang diberikan oleh Panji Hendro Wibowo sekitar 4 bulan yang lalu melalui halaman resmi Hotel *Crowne Plaza* Bandung, maka untuk menyusun Tugas Akhir ini dapat mengangkat judul “Tinjauan Operasional Kerja Departemen *Housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung” untuk mencari tahu standar operasional prosedur departemen *housekeeping* dan mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur departemen *housekeeping* terhadap *room attendant* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar operasional prosedur departemen *housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur departemen *housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan dalam melakukan penelitian untuk proyek akhir tentang operasional kerja departemen *housekeeping* yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui standar operasional prosedur departemen *housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung
2. Mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur departemen *housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini, jika berhasil didapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

#### 1. Bagi Program Studi Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/i sebagai wawasan baru mengenai departemen *housekeeping*.

#### 2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan untuk memotivasi penulis dalam mengasah keterampilan dan kompetensi pada bidang *housekeeping*.

#### 3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai SOP departemen *housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza Bandung*

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam kegiatan penelitian pada salah satu departemen disuatu hotel.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi atau bahan pertimbangan bagi mahasiswa/i dalam pembuatan penelitian maupun kegiatan lainnya.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan dan instansi terkait, terutama dalam bidang *hospitality*.