

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Bandung adalah ibu kota provinsi Jawa Barat, Indonesia serta menjadi kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Kota kembang merupakan sebutan lain untuk kota ini, karena pada zaman dulu kota ini dinilai sangat cantik dengan banyaknya pohon dan bunga-bunga yang tumbuh di sana. Selain itu Bandung dahulunya disebut juga dengan *Paris van Java* karena keindahannya. Selain itu kota Bandung juga dikenal sebagai kota belanja, dengan *mall* dan *factory outlet* yang banyak tersebar di kota ini, dan saat ini berangsur-angsur kota Bandung juga menjadi kota wisata kuliner.

Kota ini memiliki sejumlah kawasan yang menjadi taman kota, selain berfungsi sebagai paru-paru kota, juga menjadi tempat hiburan bagi warga kota ini. Kebun Binatang Bandung merupakan kawasan wisata yang banyak diminati oleh masyarakat terutama pada hari Minggu dan hari libur sekolah, kebun binatang ini diresmikan pada tahun 1933 oleh pemerintah kolonial Hindia Belanda dan kini dikelola oleh Yayasan Satwa Tamansari. Selain itu, beberapa kawasan wisata lainnya termasuk pusat perbelanjaan dan toko pabrik juga tersebar di kota ini antara lain, di Kecamatan Jalan Braga, Kecamatan Cihampelas, Cibaduyut dengan pembuat sepatu dan Cigondewah dengan tekstil. Puluhan pusat perbelanjaan bermunculan di kota Bandung, beberapa di antaranya Istana Plaza Bandung, Bandung Indah Plaza, Paris Van Java Mall, Cihampelas Walk, Trans Studio Mall.

Dalam advokasi pariwisata, penghargaan pariwisata dilaksanakan secara konsisten antara lain Sapta Pesona Kota Bandung dan Bandung Award. Selanjutnya pariwisata di Kota Bandung tidak lepas dari pemerintah tetangga yang tergabung dalam kawasan metropolitan Bandung Raya, dengan meningkatkan pariwisata di daerah ini, para pemangku kepentingan pariwisata telah sepakat untuk mengembangkan pariwisata di daerah ini di bawah Deklarasi Pariwisata Dai Bandung, yaitu dikelola oleh Ikatan Jurnalis Perjalanan Indonesia (ITJA).

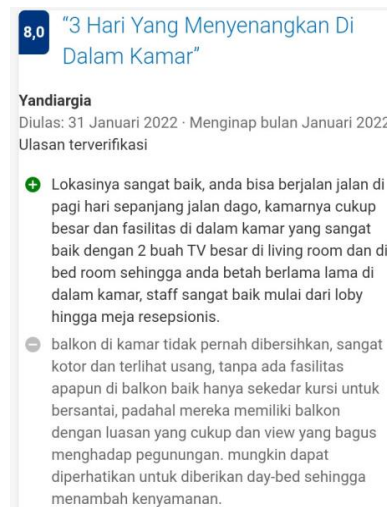
Bandung yang termasuk kota wisata tentunya tidak hanya memiliki berbagai macam tempat wisata saja yang bisa dikunjungi. Bandung juga terdapat berbagai macam hotel yang bisa ditempati jika sedang berkunjung ke kota Bandung dan ingin menginap, salah satunya hotel Courtyard by Marriott.

Courtyard by Marriott Bandung berlokasi di daerah Dago yang berada di jalan Jl. Ir. H. Juanda No.33, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40116. Hotel Courtyard by Marriott ini berdekatan dengan hotel Moxy dan hotel Four Point yang masih sama dalam naungan perusahaan Marriott International, dan dengan hotel The Luxton yang berada di seberang hotel Courtyard. Lokasi hotel ini termasuk ke dalam lokasi yang strategis di Kota Bandung, dan daerah sekitar hotel yang sejuk karena banyaknya pohon besar dan tanam di sepanjang jalan Ir. H. Juanda tersebut.

Courtyard by Marriott Bandung terletak di kawasan Dago yang merupakan lokasi strategis kota Bandung, dengan tinggi 9 lantai tamu dapat disajikan pemandangan kota Bandung. Lokasi yang strategis berdekatan dengan BIP (Bandung Indah Plaza) yang bisa ditempuh dengan waktu sekitar 10 menit, dan Gedung Sate yang menjadi icon Kota Bandung. Hotel Courtyard by Marriott juga memiliki kualitas pelayanan yang bagus dan nyaman, salah satunya dalam departemen Housekeeping.

Departemen *Housekeeping* salah satu departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam kebersihan dan kenyamanan area hotel, baik area dalam hotel maupun area luar hotel. Housekeeping juga memiliki tanggung jawab terhadap pembersihan kamar di hotel dari kamar yang *check out* dan kamar yang *stayover*.

Ada beberapa area di hotel yang sangat dijaga kebersihannya demi kenyamanan tamu di hotel sendiri. Area-area yang sering dilewati tamu seperti area *Lobby* hotel atau area *Lounge* tempat tamu dapat menunggu dan bersantai, area toilet tamu, area *restaurant*, dan area sekitaran *ballroom* terutama jika ada acara atau rapat. Area-area tersebut akan dilakukan pengecekan secara berkala agar kebersihan tetap terjaga.



Gambar 1. 1 Screenshot Review Guest Coment

Terkadang dalam proses pelayan pembersihan kamar pada departemen *Housekeeping* memiliki beberapa masalah. Masalah yang umumnya terjadi seperti pada ulasan gambar *screenshot* diatas yang diambil dari *website booking.com* yaitu mengenai kurang bersihnya kamar yang ditempati oleh tamu dan menyebabkan ketidakpuasan terhadap tamu yang menginap. Oleh karena itu peneliti memilih judul "Standar Operasional Prosedur *Room Attendant* Di Courtyard By Marriott Bandung 2022".

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana standar operasional prosedur pembersihan kamar di *department housekeeping* di Hotel Courtyard by Marriott Bandung ?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar di *department housekeeping* di Hotel Courtyard by Marriott Bandung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Mengetahui standar operasional prosedur pembersihan kamar di *department housekeeping* di Hotel Courtyard by Marriott Bandung

2. Mengetahui penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar di department *housekeeping* di Hotel Courtyard by Marriott 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 Study Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/I sebagai wawasan baru yang dapat memberikan mereka ilmu baru tentang standar operasional prosedur pembersihan kamar yang baik dalam department housekeeping di hotel Courtyard by Marriott Bandung.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang standar operasional prosedur Housekeeping di hotel Courtyard by Marriott Bandung.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai standar operasional prosedur pada departemen housekeeping hotel Courtyard by Marriott Bandung.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini sebagai inovasi dalam penerapan standar operasional prosedur departemen Housekeeping hotel Courtyard by Marriott Bandung.
2. Sebagai salah satu refrensi dalam penerapan standar operasional prosedur yang baik dalam departemen Housekeeping di Courtyard by Marriott Bandung.