

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar yang terletak di Provinsi Jawa Barat, sekaligus menjadi ibu kota provinsi tersebut. Kota ini terletak 140 km sebelah tenggara Jakarta, dan merupakan kota terbesar di wilayah pulau Jawa bagian selatan. Sedangkan wilayah Bandung Raya (Wilayah Metropolitan Bandung) merupakan metropolitan terbesar ke-3 di Indonesia setelah Jabodetabek dan Gerbangkertosusila. Kota Bandung juga dikenal mempunyai banyak objek wisata unggulan provinsi Jawa Barat, Nasional, bahkan Internasional.

Objek wisata adalah segala sesuatu yang berada di daerah tujuan wisata yang mana akan menjadi daya Tarik orang – orang yang ingin datang dan berkunjung ke tempat wisata tersebut. Objek wisata dan daya Tarik wisata menurut Undang – undang No.10 tentang kepariwisataan yaitu daya Tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan dan daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut destinasi pariwisata.

Menurut Prof. Salah Wahab, “ Pariwisata merupakan suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar dan mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang – orang dalam suatu Negara itu sendiri ataupun diluar negeri, meliputi pendiaman orang – orang dari daerah lain untuk sementara waktu dalam mencari dan memperoleh kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya (dimana ia tinggal)”. Semua kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan wisata, sebelum dan selama dalam perjalanan Kembali ke tempat asal, pengusaha daya Tarik atau atraksi wisata (pemandangan alam, taman rekreasi, peninggalan sejarah, ataupun pagelaran seni budaya). Usaha sarana, akomodasi dan usaha – usaha lain yang berkaitan dengan pariwisata. Menurut Smith dalam kusumaningrum (2009;16) memaparkan bahwa pengunjung ialah seseorang ataupun kelompok yang sedang tidak bekerja, melainkan

tengah berlibur serta secara sukarela mendatangi wilayah lain untuk memperoleh sesuatu yang baru

Akomodasi menurut Setzer Munavizt akomodasi merupakan segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi seseorang ketika berwisata. Akomodasi bisa berupa tempat dimana seorang wisatawan bisa menginap, beristirahat, makan, minum, mandi dan sebagainya. Terdapat berbagai jenis akomodasi, diantaranya yaitu: *Home stay, logement (losmen), Inn, Hospiz, Cottage, Apartment, Hotel* dan sebagainya. Banyaknya wisatawan yang datang berkunjung ke Bandung baik wisatawan *domestic* maupun turis manca negara yang tertarik dengan wisata kuliner, wisata belanja, wisata budaya, wisata sejarah dan objek wisata lainnya. Dengan wisata Bandung yang semakin harinya terdapat tempat wisata baru, sehingga sekarang sudah banyak dibangunnya hotel – hotel di Bandung untuk memenuhi sarana wisatawan yang datang ke Bandung.

Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KM 37/PW.340/MPPT-86 (2011;6) Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Kebanyakan wisatawan akan memilih hotel dengan fasilitas yang lengkap dan letaknya strategis dan dekat dengan wisata salah satunya yaitu hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.

Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung merupakan salah satu hotel yang dikelola oleh Tjokro *corporate* dibawah naungan SAS Hospitality yang telah mengelola seluruh hotel Tjokro yang ada di Indonesia, total dari hotel yang telah dikelola oleh SAS Hospitality terdapat 7 hotel yang terletak di Klaten, Yogyakarta, Jakarta, Pekanbaru, Tjokro style Yogyakarta, Balikpapan, dan Bandung

Hotel Grand Tjokro Bandung yang tergabung di Grand Tjokro Hotels Indonesia adalah hotel bintang 4 (empat) yang baru berdiri di Bandung, hotel ini terletak di lokasi yang bisa dibilang cukup strategis, di jalan protokol kota Bandung yang legendaris yakni “Jalan Cihampelas”. Letak hotel Grand Tjokro Premiere Bandung merupakan tempat yang sempurna untuk memulai menelusuri kota Bandung, dari hotel ini wisatawan akan dengan mudah mengunjungi sejumlah pusat perbelanjaan dan objek wisata populer seperti

Cihampelas *walk shopping mall*, Paris Van Java, Bandung zoo dan lain – lain. Selain letaknya yang strategis, hotel ini juga memiliki fasilitas yang terbilang sangat lengkap.

Grand Tjokro Bandung memiliki beberapa departemen untuk menjalankan operasional hotel. Berikut adalah departemen yang terdapat di hotel: *Housekeeping, Front office, Human resource, Security, Purchasing, Accounting, Sales & marketing, Food beverage service & product, Engineering, IT (Information and technology)*

Berdasarkan uraian departemen yang ada di hotel, departemen yang memiliki tugas utama dan tanggung jawab atas kebersihan dan kerapihan hotel baik di dalam maupun di luar hotel adalah departemen *housekeeping*. Pada periode sebelumnya saya sudah melakukan penelitian di departemen *housekeeping*, hal ini menjadikan dasar saya untuk bisa membahas sesuai dengan judul yang saya ambil yaitu "Standar Operasional Housekeeping Departemen Hotel Grand Tjokro Bandung".

Pengertian *Housekeeping* menurut Rumekso (2002:1) *Houesekeeping* berarti bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan semua area hotel. Baik untuk area yang di luar Gedung maupun di dalam Gedung, begitu juga dengan kamar – kamar dari tamu, ruangan yang disewa oleh para tamu untuk di huni. Termasuk dengan restoran, *office* dan toilet dari area atau hotel, pemahaman itu menerangkan dengan jelas tentang *housekeeping* dan pekerjaannya. Pengetahuan ini menerangkan jika *housekeeping* masih tetap mempunyai tanggung-jawab yang besar untuk perusahaan, sama halnya seperti departemen lain yang memiliki kepentingannya sendiri untuk perusahaan sehingga seluruh operasional dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan pengertian mengenai *housekeeping* merupakan departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, kenyamanan, baik di dalam maupun di area umum sekitaran hotel. Ini merupakan hal yang semestinya harus diperharikan, dimana tamu sangat memperhatikan kebersihan sehingga bisa tinggal dengan nyaman.

Berdasarkan uraian tersebut penulis dirasa perlu mengetahui bagaimana standar operasional prosedur pada departemen *housekeeping* pada hotel Grand Tjokro Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar operasional prosedur di departemen *housekeeping* di Grand Tjokro Premiere Bandung?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di departemen *housekeeping* di Grand Tjokro Premiere Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur pada departemen *housekeeping* pada hotel Grand Tjokro Bandung
2. Untuk mengidentifikasi bagaimana penerapan standar operasional prosedur pada departemen *housekeeping* pada hotel Grand Tjokro 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 yang dapat memberikan mereka ilmu pengetahuan mengenai standar operasional prosedur di departemen *housekeeping*.
2. Bagi Penulis
Penelitian ini bermanfaat sebagai rujukan kepada *Room Attendant* tentang standar operasional prosedur di departemen *housekeeping* Hotel grand Tjokro Bandung
3. Bagi penelitian lebih lanjut
Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan mengenai standar operasional prosedur departemen *housekeeping* hotel Grand Tjokro Bandung

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Untuk strategi peningkatan kualitas kebersihan hotel
2. Sebagai masukan dan saran bagi pihak hotel untuk mengembangkan standar operasional prosedur di departemen *housekeeping* Hotel Grand Tjokro Bandung