

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Daerah Khusus Ibukota Jakarta (DKI Jakarta) adalah ibu kota negara dan kota terbesar di Indonesia. Jakarta merupakan satu-satunya kota di Indonesia yang memiliki status setingkat provinsi. Jakarta terletak di pesisir bagian barat laut Pulau Jawa. Dahulu pernah dikenal dengan beberapa nama di antaranya Sunda Kelapa, Jayakarta, dan Batavia.

Sebagai pusat bisnis, politik, dan kebudayaan, Jakarta merupakan tempat berdirinya kantor-kantor pusat BUMN, perusahaan swasta, dan perusahaan asing. Kota ini juga menjadi tempat kedudukan lembaga-lembaga pemerintahan dan kantor sekretariat ASEAN. Jakarta dilayani oleh dua bandar udara, yakni Bandara Soekarno–Hatta dan Bandara Halim Perdanakusuma, serta tiga pelabuhan laut di Tanjung Priok, Sunda Kelapa, dan Ancol.

Keberadaan hotel sangat penting sebagai sarana yang menyediakan jasa penginapan dan pelayanan makanan dan minuman. Untuk memperlancar kegiatan operasionalnya setiap hotel memiliki beberapa departemen seperti Front Office, Food & Beverage dan Housekeeping.

Peran dari sebuah housekeeping pada penginapan sangatlah penting. Seluruh komponen yang ada di dalamnya sangat berperan pada keberlangsungan dari penginapan tersebut. Apabila sebuah tempat menginap tidak memiliki peran housekeeping maka otomatis penginapan biasanya menjadi kurang terjaga kondisinya. Housekeeping merupakan sebuah departemen operasional di dalam sebuah hotel. Dimana tanggung jawabnya adalah menjaga kebersihan, perawatan, keindahan ruangan-ruangan, area publik, area belakang dan sekitarnya.

The Westin Jakarta adalah salah satu hotel berbintang 5 di Jakarta merupakan tempat penulis melaksanakan penelitian pada departemen

Housekeeping. Mengingat pentingnya kebersihan kamar penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“TINJAUAN OPERASIONAL KERJA HOUSEKEEPING & LAUNDRY PEMBERSIHAN KAMAR DI THE WESTIN JAKARTA 2022”**

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Sesuai dengan judul yang dipilih, rumusan masalah ditentukan sebagai berikut:

- Bagaimana standar operasional prosedur di department housekeeping TheWestin Jakarta?
- Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di department housekeeping The Westin Jakarta?

1.3 Tujuan

Bertolak dari rumusan masalah sebelumnya, tujuan penelitian ditentukan sebagai berikut:

- a. Mengetahui standar operasional prosedur di department housekeepingThe Westin Jakarta.
- b. Untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur di department housekeeping The Westin Jakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian ini memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/i sebagai wawasan baru, bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan industri perhotelan, bermanfaat juga sebagai acuan penelitian mengenai SOP departemen Housekeeping di hotel manapun.

b. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan acuan bagi industri perhotelan sebagai perbandingan mana yang lebih baik diterapkan prosedurnya baik dari segi efisiensi maupun efektivitas pekerjaan. Karena pada dasarnya setiap perusahaan memiliki SOP yang berbeda-beda juga.