

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan dan pariwisata merupakan sektor yang berkontribusi signifikan terhadap perekonomian global, khususnya di negara-negara berkembang seperti Indonesia. Pertumbuhan sektor ini tidak hanya berdampak pada peningkatan pendapatan nasional, tetapi juga membuka peluang kerja luas bagi masyarakat. Berdasarkan data World Travel and Tourism Council (WTTC), sektor pariwisata dan perhotelan menyumbang sekitar 4,1% dari total PDB Indonesia dan mempekerjakan lebih dari 12 juta orang secara langsung dan tidak langsung pada tahun 2022 (WTTC, 2023).

Penelitian oleh Wicaksono dan Al Aufa (2024) menunjukkan bahwa pekerja migran Indonesia di sektor kapal pesiar dan perhotelan menyumbang signifikan terhadap peningkatan pendapatan rumah tangga dan penguatan keterampilan kerja (*skill formation*) dalam negeri. Dengan demikian, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam sektor ini menjadi strategi utama dalam mempercepat pertumbuhan industri.

Keberhasilan operasional sebuah hotel sangat dipengaruhi oleh efektivitas departemen-departemen kunci, salah satunya adalah *Housekeeping Department*. Menurut Hermawati, Lawson, dan Sutarto (2014), kebersihan, kenyamanan, dan keselamatan pelanggan merupakan indikator utama kualitas layanan hotel yang sangat tergantung pada kerja housekeeping. Mereka berperan sebagai garda terdepan dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif, yang berdampak langsung terhadap reputasi dan citra hotel.

Di sinilah pentingnya tenaga kerja yang terlatih, teliti, dan adaptif terhadap situasi lapangan. Housekeeping tidak hanya dituntut untuk membersihkan, tetapi juga harus mampu menghadapi berbagai situasi darurat, menjaga etika kerja

tinggi, dan memastikan standar sanitasi sesuai protokol internasional, terutama pasca pandemi COVID-19 yang mengubah standar kebersihan secara drastis (Djalante et al., 2020).

Le Meridien Jakarta sebagai salah satu hotel berbintang di ibu kota, telah menetapkan standar pelayanan tinggi dalam rangka mempertahankan segmentasi pasar menengah ke atas. Hotel ini menyadari pentingnya pengembangan SDM melalui pelatihan dan pendidikan praktis, seperti penyelenggaraan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi mahasiswa vokasi atau perhotelan.

Program PKL menjadi instrumen penting dalam menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik. Berdasarkan pendekatan *experiential learning theory* oleh Kolb (1984), pengalaman langsung di lapangan memungkinkan mahasiswa untuk memahami konteks kerja nyata, meningkatkan keterampilan teknis, serta memperkuat *soft skills* seperti komunikasi, kerja tim, dan manajemen stres. PKL juga memperkuat link-and-match antara dunia pendidikan dan dunia kerja sebagaimana ditekankan dalam kebijakan vokasional nasional (Subkhan, 2023), meskipun tetap harus diwaspadai potensi pengerdilan visi pendidikan bila orientasinya hanya pada pasar.

Melalui pengalaman magang di departemen Houskeeping Le Meridien Jakarta, mahasiswa tidak hanya dilatih secara teknis, tetapi juga dibentuk menjadi profesional yang mampu menjaga standar layanan, memahami nilai kerja keras, serta siap menghadapi tantangan industri perhotelan yang dinamis.

Selain memberikan pengalaman kerja langsung, program Praktik Kerja Lapangan (PKL) juga berperan penting dalam membentuk profesionalisme mahasiswa dalam bekerja. dalam industri perhotelan seluruh karyawan akan dituntut dalam ketelitian, kecepatan, serta pelayanan yang baik. Departemen Housekeeping, sebagai salah satu bagian yang paling intensif secara operasional untuk menanamkan sifat disiplin, serta kepedulian terhadap detail kebersihan.

Lebih lanjut, hotel sebagai tempat magang berfungsi sebagai laboratorium nyata di mana mahasiswa tidak hanya mengamati, tetapi juga terlibat langsung dalam proses operasional. Dalam praktiknya, mahasiswa magang sering diberi tanggung jawab langsung dalam penyiapan kamar, pemantauan kebersihan area publik, hingga penanganan linen dan logistik peralatan kerja. Tugas-tugas tersebut mengajarkan pentingnya kerja tim yang solid dan koordinasi antarbagian, mengingat housekeeping tidak dapat bekerja secara terisolasi dan harus bersinergi dengan front office, engineering, maupun food and beverage department.

Di sisi lain, implementasi program magang juga memberikan keuntungan bagi pihak hotel. Mahasiswa magang yang kompeten dapat menjadi tenaga pendukung yang meringankan beban kerja harian staf tetap, khususnya di masa high season atau ketika okupansi hotel meningkat. Tidak jarang pula mahasiswa magang yang menunjukkan performa baik direkrut sebagai karyawan tetap setelah menyelesaikan masa studinya. Hal ini mencerminkan pentingnya program PKL sebagai sarana rekrutmen potensial yang efisien dan berbasis pengamatan langsung terhadap performa calon tenaga kerja.

Namun demikian, keberhasilan PKL sangat bergantung pada kualitas pembimbingan dan supervisi selama pelaksanaannya. Tanpa arahan yang jelas, mahasiswa bisa terjebak pada rutinitas kerja yang berulang tanpa pemahaman menyeluruh terhadap sistem manajemen hotel secara utuh. Oleh karena itu, diperlukan kolaborasi yang erat antara institusi pendidikan dan pihak hotel untuk menyusun program magang yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga edukatif dan reflektif. Penguatan sistem evaluasi serta umpan balik berkala selama PKL juga menjadi kunci untuk memastikan tujuan pembelajaran tercapai secara optimal.

Dengan memperhatikan berbagai aspek tersebut, pengalaman PKL di Departemen Housekeeping Hotel Le Meridien Jakarta menjadi bukan hanya wahana pelatihan keterampilan kerja, tetapi juga proses pembentukan karakter dan profesionalisme mahasiswa. Hal ini sejalan dengan tujuan pendidikan vokasi yang tidak sekadar menyiapkan lulusan siap kerja, tetapi juga individu yang mampu berinovasi, beretika, dan berkontribusi dalam pembangunan sektor perhotelan nasional secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut:

- A. Bagaimana peran Housekeeping dalam operasional hotel Le Meridien Jakarta?
- B. Bagaimana cara menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik secara konsisten sepanjang hari?
- C. Bagaimana cara mengurangi jumlah pakaian yang hilang di Laundry Section?

Adapun solusi dari permasalahan yang telah dirumuskan sebagai berikut:

- A. Housekeeping department sangat berperan penting dalam menjaga kebersihan serta kenyamanan tamu hal itu bertujuan agar tamu merasa puas menginap di hotel Le Meridien karena kebersihan area yang terjaga.
- B. Memprioritaskan terlebih dahulu menjaga area kebersihan yang sering di kunjungi oleh tamu seperti lobby ataupun toilet umum.
- C. Sistem penandaan yang jelas, seperti memberi label pada pakaian atau barcode pada tiap masing-masing pakaian.

1.3 Tujuan

Dalam laporan ini penulis mengangkat beberapa tujuan utama, antara lain:

- A. Menjelaskan peranan departemen Housekeeping pada hotel Le Meridien Jakarta.
- B. Menjelaskan cara menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik secara konsisten sepanjang hari.
- C. Menjelaskan cara mengurangi jumlah pakaian yang hilang di Laundry Section.

1.4 Penjadwalan Kerja

Pelaksanaan magang di Hotel Le Meridien Jakarta dilakukan selama enam bulan di Housekeeping department. sistem kerja yang berlaku yaitu 5:2 (5 hari kerja, 2 hari libur). Dengan jam kerja selama 9-10 jam/hari dan istirahat selama 1 jam. Shift kerja yang penulis alami yaitu morning shift (pukul 07:00-17:00), middle shift (pukul 11:00-21:00).

Berikut adalah pembagian tugas selama magang di Housekeeping departemen dengan durasi 6 bulan:

Tabel 1.1 Tabel Pelaksanaan Kerja

No.	Deskripsi Kerja	Bulan ke-1	Bulan ke-2	Bulan ke- 3	Bulan ke-4	Bulan ke- 5	Bulan ke-6
1.	Adaptasi dengan						

	lingkungan kerja.						
2.	Memahami alat pembersihan yang ada						
3.	Menjaga kebersihan lingkungan area hotel						
4.	Meningkatkan keterampilan dalam menggunakan mesin pembersih						
5.	Mendalami Operasional harian						
6.	Penelitian						