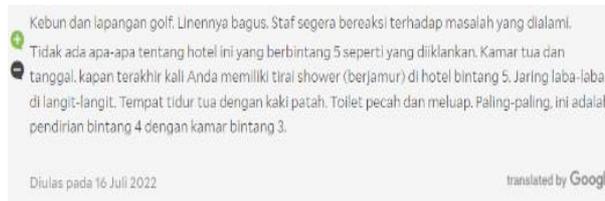


## BAB1 PENDAHULUAN

Tanggung jawab menjaga kebersihan seluruh area hotel, termasuk kebersihan kamar hotel, berada di bawah Departemen *Housekeeping* menurut Rumekso (2007) Kebersihan kamar hotel memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas hotel bintang 5 di Yogyakarta. Kondisi kebersihan kamar hotel yang kurang bersih dapat menyebabkan komentar negatif dari tamu dan berpotensi menurunkan kualitas keseluruhan hotel tersebut. Oleh karena itu, menjaga kebersihan kamar hotel dengan baik menjadi hal yang sangat krusial dalam upaya meningkatkan citra dan layanan hotel.

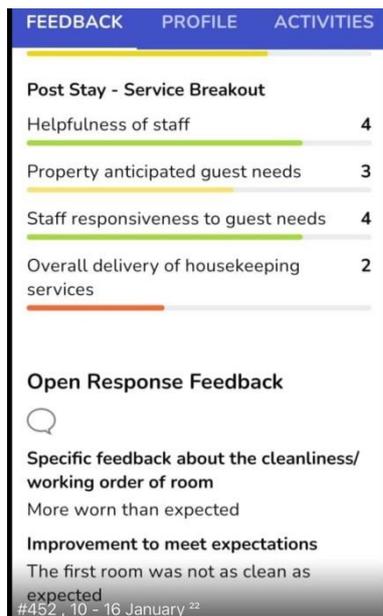
Hotel bintang lima di Yogyakarta tentunya telah memiliki Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar. Namun, ditemukan bahwa Standar Operasional Prosedur yang ada masih kurang lengkap dan kurang efektif serta efisien. Akibatnya, terjadi masalah kurangnya kebersihan kamar di hotel bintang lima di Yogyakarta. menurut Rumekso (2009) *Housekeeping Department*, khususnya *Room Attendant* harus sangat memperhatikan kebersihan area kamar dan mematuhi Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian, diharapkan tamu akan merasa betah dan puas selama berada di hotel tersebut.

*Gambar 1* komplain tamu Hotel bintang lima di Yogyakarta



Sumber: <https://www.agoda.com/>

*Gambar 2* Ualasan Tamu Hotel bintang lima di Yogyakarta



Sumber : dok. Houskeepinhg Manager By Aplikasi Hotel bintang lima di Yogyakarta

Gambar 1 dan 2 menunjukkan bahwa masih ada tamu yang mengeluhkan tentang

kebersihan kamar di Hotel bintang lima di Yogyakarta. Kurangnya kebersihan kamar ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk tindakan dari *staff*, *casual*, dan *trainee housekeeping* yang tidak sepenuhnya mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) saat membersihkan kamar hotel dan juga disebabkan oleh kurang lengkapnya SOP yang ada di hotel bintang lima di Yogyakarta. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kebersihan kamar oleh departemen *housekeeping* guna menghindari keluhan dari tamu mengenai kebersihan kamar. Dari latar belakang diatas peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Upaya Peningkatan Kebersihan Kamar Melalui Standar Operasional Prosedur Di Hotel Bintang Lima Di Yogyakarta”.