

## BAB I PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Kata Hotel mulai digunakan sejak abad 18 di London, Inggris. Saat itu yang disebut Hotel adalah Garni, sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap / tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata Hotel itu sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis, Hostel yang berarti rumah penginapan bagi orang-orang yang sedang melakukan perjalanan jauh atau berpergian. Kata Hostel itu sendiri berasal dari kata Latin: Hospes, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1997 (Yayuk Sri Pewarni, 2004).

Courtyard by Marriott Bandung Dago adalah hotel bisnis dan konvensi, yang bisa dijadikan tempat untuk menjalankan kegiatan bisnis, pameran maupun pesta seperti resepsi dan ulang tahun. Courtyard by Marriott Bandung Dago terletak di Jl. Ir. H. Juanda No.33, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat dan terutama terletak di jantung kota Bandung membuat akses untuk mobilisasi menuju tempat-tempat penting di Bandung jadi lebih mudah. Courtyard by Marriott Bandung Dago adalah hotel Bintang 4 di Bandung yang memiliki 192 kamar tamu yang mengusung konsep gabungan dari minimalis, etnik, mediterania dan klasik.

Menurut Tuwuh (2023), Housekeeping atau Tata Graha merujuk pada departemen yang bertanggung jawab dalam mengatur, merawat, dan menjaga peralatan, kebersihan, dan kenyamanan suatu hotel atau fasilitas penginapan lainnya. Tujuannya adalah untuk membuat hotel terlihat rapi, bersih, menarik, dan nyaman bagi penghuninya. Sedangkan menurut Suwithi (2008) Departemen Tata Graha (housekeeping) memiliki fungsi untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel termasuk tempat-tempat untuk karyawan kecuali dapur (kitchen). Departemen (Tata Graha) housekeeping disamping memiliki fungsi di atas juga memiliki fungsi untuk menjaga usia alat dan perlengkapan yang dimiliki oleh hotel secara maksimal.

Housekeeping Department di sebuah hotel memiliki Room Division dan Public Area sebagai sub-bagiannya. Perlu diperhatikan bahwa secara khusus karena beberapa posisi pengawasan dan eksekutif ditempati oleh individu yang sangat kompeten. Departemen yang bekerja pada bagian kamar atau Room Division melibatkan segala sesuatu hal yang berhubungan dengan kebersihan dan kesiapan kamar, biasanya Room Division pada Housekeeping bekerja sama dengan departemen Front Office dan Engineering. Front Office berperan dalam memastikan setiap tamu mendapatkan kamar yang sesuai dan berhadapan langsung dalam membantu tamu melakukan proses check in, sedangkan Engineering berperan dalam sustain dan maintenance kamar agar dapat dipastikan seluruh fasilitas di dalam kamar dalam kondisi baik.

Departemen Housekeeping juga memiliki pengetahuan dan kemampuan yang bisa terus menerus digali dan dikembangkan. Karena seiring perkembangan zaman, akan banyak inovasi-inovasi baru dan kemajuan teknologi yang dapat diimplementasikan dalam operasional dan kamar.

Menurut Melati (2024), Program Kerja Praktik (magang) adalah suatu kegiatan pembelajaran di lapangan yang bertujuan untuk memperkenalkan dan menumbuhkan kemampuan mahasiswa dalam dunia kerja nyata. Selama melakukan penelitian tugas akhir untuk mengetahui standar operasional prosedur di Departemen Housekeeping Courtyard by Marriott Bandung Dago penulis menyadari ada banyak yang harus di tingkatkan agar operasional dapat berjalan lebih baik lagi. Contohnya seperti alat-alat penunjang kerja dan mesin yang sudah rusak yang membuat pekerjaan jadi terhambat, kurangnya linen dan handuk sehingga menyebabkan tamu mengajukan keluhan, dan kurang responsifnya tim sehingga membuat tamu menunggu jika membutuhkan bantuan. Salah satu faktor yang menjadi urgensi dalam kelancaran operasional adalah kurangnya mesin penyedot debu yang tersedia. Sampai saat ini, Housekeeping hanya memiliki dua mesin penyedot debu tua yang berfungsi, yang mana kekuatan mesin tersebut sudah tidak sebaik dulu karena sudah terlalu jadul. Ada banyak juga SOP yang kurang maksimal dijalankan.