

## **KARAKTERISTIK BGBJ HOSTEL DALAM STANDARISASI PELAYANAN KEPADA PARA TAMU**

Nova Yudha Andriansyah Putra

<sup>1</sup>Progdi D3 Perhotelan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri Kampus Jatiwaringin  
[novaandriansyah98@gmail.com](mailto:novaandriansyah98@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik yang dimiliki oleh BGBJ Hostel di Bantar Gebang dalam standarisasi pelayanan kepada para tamu. Bantar Gebang selama ini dikenal sebagai daerah kumuh dengan kondisi perekonomian masyarakat bertaraf rendah (miskin). Dalam (Mulyadi, 2016) ditemukan sekitar 72% orang tua memilih untuk mempekerjakan anaknya sebagai pengumpul sampah, 19% memilih untuk sekolah tanpa dibebani kerja pengumpul sampah, dan 9% sisanya memilih untuk dipekerjakan dan tidak sekolah. Mengingat BGBJ Hostel dapat dikatakan tidak memiliki letak yang strategis dimana TPA bukan tempat yang layak sebagai tempat tinggal namun BGBJ Hostel yang letaknya di tengah-tengah TPA justru selalu ramai dikunjungi wisatawan mancanegara, bahkan kedutaan besar yang ada di Indonesia. Apakah dengan berbekal anak-anak disekitaran Bantar Gebang ini bagaimana Hostel BGBJ bisa memberikan pelayanan dengan standard Hostel semestinya. Dengan memberdayakan remaja sekitar Bantar Gebang BGBJ Hostel terbilang mampu untuk menarik wisatawan bahkan sebelum pandemic pemesanan kamar harus 3 bulan sebelum karena keterbatasan kamar.

**Kata Kunci : Karakteristi, Standarisasi Pelayanan**

### **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the characteristics of BGBJ Hostel in Bantar Gebang in standardizing services to guests. Bantar Gebang has been known as a slum area with a low-level (poor) economy. In (Mulyadi, 2016) it was found that around 72% of parents chose to employ their children as garbage collectors, 19% chose to go to school without being burdened with garbage collection work, and the remaining 9% chose to be employed and not in school. strategic location where TPA is not a proper place to live, but BGBJ Hostel which is located in the middle of the TPA is always crowded with foreign tourists, even embassies in Indonesia. Armed with the children around Bantar Gebang, how can BGBJ Hostel be able to provide services with proper hostel standards. By empowering youth around Bantar Gebang, BGBJ Hostel was able to attract tourists even before the pandemic, booking a room had to be 3 months in advance due to room limitations.

**Key Word : Characteristics, Service Standards**

### **1. PENDAHULUAN**

Hotel merupakan salah satu komponen penting dalam pariwisata. Hotel memberikan pelayanan penginapan serta jasa pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Pada sebuah hotel terdapat beberapa bagian atau departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Setiap departemen yang ada di hotel memiliki perannya masing-masing. binatang, tumbuhan, dan pada manusia itu sendiri. Mengingat Bangsa Indonesia dahulu menganut kepercayaan animisme, sebelum datangnya pengaruh Hindu, Buddha, dan Islam,

oleh karena itu kebudayaan bersifat dinamis karena menyesuaikan dengan apa yang terjadi pada masyarakat.

Jenis-jenis hotel sangat beragam mulai dari klasifikasi bintang sampai dengan nuansa dan bentuknya. tempat menginap itu banyak sekali jenisnya. Tidak hanya hotel, tetapi juga ada yang namanya hostel. Secara umum, hotel dengan hostel itu sama. Yaitu sama-sama bangunan yang digunakan untuk menginap. Tujuannya sama. Tetapi yang membedakan antara hotel dengan hostel ini adalah bagian

biaya dan fasilitasnya. Dua elemen ini yang bisa dijadikan pembeda antara hotel dengan hostel.

Perbedaan Hotel dan Hostel mulai dari kamar ada kamar yang ukurannya besar tetapi digunakan lebih dari satu orang. Ada yang untuk 6 orang hingga 10 orang, tergantung masing-masing hostel. Tetapi 10 orang ini merupakan penginap yang berbeda.

Bantar Gebang selama ini dikenal sebagai daerah kumuh dengan kondisi perekonomian masyarakat bertaraf rendah (miskin). Dalam (Mulyadi 2016) ditemukan sekitar 72% orang tua memilih untuk mempekerjakan anaknya sebagai pengumpul sampah, 19% memilih untuk sekolah tanpa dibebani kerja pengumpul sampah, dan 9% sisanya memilih untuk dipekerjakan dan tidak sekolah.

BGBJ Hostel terlahir untuk memberikan kesempatan anak-anak sekitar bantar gebang yang ingin belajar dalam bidang hospitality atau pelayanan. Terletak di tengah tengah kawasan kumuh bahkan Tempat Pembuangan Akhir menjadikan Hostel BGBJ sangat unik. Meskipun dapat dikatakan tidak memiliki letak yang strategis mengingat TPA bukan tempat yang layak sebagai tempat tinggal namun BGBJ Hostel justru selalu ramai dikunjungi wisatawan mancanegara, bahkan kedutaan besar yang ada di Indonesia. Apakah dengan berbekal anak-anak disekitaran Bantar Gebang ini bagaimana Hostel BGBJ bisa memberikan pelayanan dengan standard Hostel semestinya.

Dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengkaji mengenai "Karakteristik BGBJ Hostel Dalam Standarisasi Pelayanan Kepada Para Tamu".

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### a. Karakteristik BGBJ Hostel

Karakteristik merupakan ciri-ciri, sifat-sifat, maupun semua keterangan pada elemen ataupun hal apa saja yang dimiliki elemen, elemen yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat dengan karakteristik yang dipilih yaitu usia dan jenis kelamin (Supranto, 2007).

Karakteristik menggambarkan latar belakang masyarakat yang dapat mempengaruhi hasil penelitian yaitu tentang pengetahuan, terlebih pada tingkat pendidikan yang paling mempengaruhi pengetahuan masyarakat (Agus Joko Praptomo, Khairul Anam 2017).

### b. Standarisasi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Memberikan kepuasan kepada tamu adalah berusaha mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan tamu yang sedang menginap di hotel.

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi dalam menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri. (Lupiyoadi, 2001: 144).

Secara umum standar pelayanan dapat terbagi menjadi dua jenis, yaitu standar yang bersifat kaku dan standar yang bersifat lentur (fleksibel).

#### 1) Standar-standar yang bersifat kaku.

Standar-standar ini adalah standar-standar yang memiliki ukuran secara akurat, contoh sebagai berikut :

1. Jumlah waiter, roomboy, hoeseman, dan sebagainya.
2. Ukuran sabun mandi yang disediakan dalam kamar mandi tamu.
3. Ukuran porsi makanan.
4. Ukuran Minuman.
5. Jumlah handuk yang disediakan dalam kamar mandi tamu.

#### 2) Standar yang bersifat lentur (fleksibel).

Standar-standar yang bersifat lentur ini dapat di interpretasikan berbeda-beda. Standar-standar ini sulit untuk dapat diukur secara akurat dan di deskripsikan hanya secara kualitatif saja. Untuk mengukur standar yang bersifat lentur tersebut dapat di gunakan katakata sebagai berikut : Bersih, rapi, bersahabat, memenuhi syarat kesehatan, terpelihara dengan baik, harum dan sebagainya. Kata-kata tersebut memiliki arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, oleh karena itu standar-standar tersebut bersifat subjektif karena mudah diukur, maka lebih mudah pula untuk mengawasinya. (Agusnawar, 2004 : 237)

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki kegunaan antara lain untuk memahami interaksi sosial dan memahami perasaan orang yang sulit untuk dimengerti

(Sugiyono, 2010). Denzin dan Lincoln (1987) yang dikutip oleh Moleong (2009) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian dengan menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi.

Moleong (2009), mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Sedangkan menurut Sugiyono (2010) metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi subjek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **a. Karakteristik Bgjb Hostel**

Menurut Michael Novak karakter merupakan “campuran kompatibel dari seluruh kebaikan yang diidentifikasi oleh tradisi religius, cerita sastra, kaum bijaksana, dan kumpulan orang berakal sehat yang ada dalam sejarah.”

Selanjutnya, Muchlas Samani berpendapat bahwa karakter dapat dimaknai sebagai nilai dasar yang membangun pribadi seseorang, terbentuk baik karena pengaruh hereditas maupun pengaruh lingkungan, yang membedakannya dengan orang lain, serta diwujudkan dalam sikap dan perilakunya dalam kehidupan sehari-hari. Pendapat senada juga disampaikan oleh Agus Wibowo, bahwa karakter adalah cara berpikir dan berperilaku yang menjadi ciri khas tiap individu untuk hidup dan bekerja sama, baik dalam lingkup keluarga, masyarakat, bangsa dan negara.

Karakter adalah ciri khas yang dimiliki oleh suatu benda atau individu. Ciri khas tersebut asli dan mengakar pada kepribadian benda atau individu tersebut, dan merupakan mesin yang mendorong bagaimana seseorang bertindak, bersikap, berujar, dan merespon sesuatu.

Dapat diartikan bahwa Karakteristik merupakan ciri khas yang dimiliki, sedangkan Karakteristik BGBJ Hostel yaitu ciri khas yang

dimiliki oleh BGBJ Hostel dimana yang membedakan dengan yang lainnya.

Mulai dari letaknya sendiri BGBJ Hostel sudah sangat berbeda dengan Hostel yang biasa pada umumnya, dimana hostel ini berada di antara Tempat Pembuangan Akhir atau TPA Bantar Gebang yang terkenal kumuh dan juga berbukit bukit sampah.

BGBJ Hostel ini selain unik dengan ciri khas tersebut juga merepkan beberapa yang mungkin tidak ditemukan di Hostel lain seperti dalam pengelolaan makanan di Hostel ini tidak memakai msg, dan mengedepankan pelayanan hati sehingga pada saat tamu menginap menjadikan lupa terhadap bukit-bukit sampah di sekitar Hostel.

Hal tersebut diatas yang menarik wisatawan bahkan wisatawan mancanegara untuk menginap di BGBJ Hostel Bantar Gebang. Sebelum pandemic Covid-19 BGBJ Hostel selalu penuh dan jarang sekali kosong. Bahkan dalam pemesanan harus 1 bulan sebelumnya. Salah satu contoh adalah rombongan kedutaan belanda terakhir yang menginap di BGBJ Hostel dengan mengambil paket meeting di BGBJ Hostel Rp.250.000/pax.

##### **b. Standarisasi Pelayanan Bgjb Hostel**

Tujuannya ada standarisasi pelayanan adalah untuk menjamin kualitas produk, pelayanan dan pengelolaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu.

Selain itu standarisasi ini bertujuan memberikan perlindungan kepada tamu, pengusaha hotel, tenaga kerja, dan masyarakat, baik untuk keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan dan pelestarian lingkungan hidup.

BGBJ Hostel sendiri memanfaatkan tenaga dari anak-anak sekitaran Bantar Gebang dimana mereka minim pengetahuan mengenai hospitality sehingga BGBJ Hostel memiliki Standarisasi Pelayanan kepada para tamu yang harus diterapkan dan adanya pemantauan dari pemilik hostel ini sendiri. Dalam peningkatan kemampuan para pekerja BGBJ Hostel sangat terbuka dengan beberapa pihak yang dapat memberikan edukasi dan pelatihan kepada anak-anak disekitaran bantar gebang ini, selain sebagai bekal dalam pelayanan BGBJ nantinya ilmu yang diberikan dapat dipakai anak-anak BGBJ untuk bekerja diluar dan bahkan mampu memutus garis kemiskinan daerah Bantar Gebang.

Dengan harga Rp.350.000/Pax dengan tipe kapsul dan mendapatkan fasilitas 3 kali makan

serta laundry, menjadi standarisasi dari BGBJ Hostel.

Menurut Risa selaku pemilik Hostel bahwa standarisasi di Hostel BGBJ ini memiliki standard yang sesuai dimulai dari ketersediaan kamar yang terpisah antara perempuan dan laki-laki, kebersihan kamar dan kamar mandi, lalu kebersihan pengelolaan makanan.

Selain hal tersebut standar lain yang penting dari BGBJ Hostel adalah melayani dengan hati sehingga wisatawan khususnya pengunjung BGBJ Hostel yang berasal dari mancanegara selalu ingin kembali lagi ke BGBJ Hostel karena kepuasan terhadap pelayanan anak-anak Bantar Gebang yang mengelola BGBJ Hostel.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### a. Kesimpulan

Karakteristik merupakan ciri-ciri, sifat-sifat, maupun semua keterangan pada elemen ataupun hal apa saja yang dimiliki elemen, elemen yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat dengan karakteristik yang dipilih yaitu usia dan jenis kelamin (Supranto, 2007).

Mulai dari letaknya sendiri BGBJ Hostel sudah sangat berbeda dengan Hostel yang biasa pada umumnya, dimana hostel ini berada di antara Tempat Pembuangan Akhir atau TPA Bantar Gebang yang terkenal kumuh dan juga berbukit-bukit sampah.

BGBJ Hostel ini selain unik dengan ciri khas tersebut juga merepkan beberapa yang mungkin tidak ditemukan di Hostel lain seperti dalam pengelolaan makanan di Hostel ini tidak memakai msg, dan mengedepankan pelayanan hati sehingga pada saat tamu menginap menjadikan lupa terhadap bukit-bukit sampah di sekitar Hostel.

### b. Saran

Saran untuk BGBJ Hostel adalah mungkin kedepannya agar bisa bekerjasama dengan beberapa pihak yang spesialis mengenai hospitality mengingat banyaknya tamu mancanegara yang menginap sehingga untuk anak-anak pengelola BGBJ Hostel dapat meningkatkan kemampuannya dibidang pelayanan yang berstandard internasional.

## 6. REFERENSI

Agus Joko Praptomo, Khairul Anam, Siti Raudah. 2017. *Metodologi Riset Kesehatan Teknologi Labolatorium Medik Dan Bidang Kesehatan Lainnya*.

Yogyakarta: Deepublish.

Mulyadi, Didi. 2016. "MENGEMBANGKAN KEPEDULIAN AKAN PENTINGNYA PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT PEMULUNG DI TPA BANTAR GEBANG." 472-79.

Agus, Bustanuddin. 2006. *Agama Dalam Kehidupan Manusia, Pengantar Antropologi Agama*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Koentjaraningrat. 1984. *Kebudayaan Jawa*. Jakarta : PN. Balai Pustaka

Mutiarawati. 2007. *Penanganan pasca Panen hasil pertanian*. UNPAD Press: Bandung.

Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Poernomosidhi (2007). *Kebijakan Pengelolaan Ruang Wilayah Kawasan Pesisir di Indonesia Sebagai Antisipasi Risiko Bencana; Materi Seminar Nasional : Pengelolaan Ruang Wilayah Pesisir di Indonesia sebagai Antisipasi Risiko Bencana*. Bandung.

Poerwadarminta W.J.S. 1976. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN Balai Pustaka.

Suprpto. 2002. *Technologi pengolahan pangan*. Kanisius: Yogyakarta

Sutiyo. 2013. *Poros Kebudayaan Jawa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Soekanto, Soerjono. 1990. *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Rjawali Pers.

Sztompka, Piotr. 2011. *Sosiologi Perubahan Sosial*. Jakarta. Preanda

Wiranata, I Gede. 2011. *Antropologi Budaya*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Lickona, Thomas. *Mendidik Untuk Membentuk Karakter: Bagaimana Sekolah dapat Memberikan Pendidikan Sikap Hormat dan Bertanggung Jawab*. (Penerjemah: Juma Abdu Wamaungo. Jakarta: Bumi Aksara. 2012), h. 81

Muchlas Samani & Hariyanto. *Konsep dan Model Pendidikan Karakter*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2011), h.43

Agus Wibowo. *Pendidikan Karakter: Strategi Membangun Karakter Bangsa Berperadaban*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012), h.33