

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia pariwisata di Indonesia dewasa ini, menunjukkan perkembangan yang semakin meningkat. Pariwisata merupakan penghasil devisa negara terbesar ke dua setelah minyak dan gas. Oleh karenanya pemerintah menaruh perhatian yang sangat besar pada perkembangan pariwisata, mengingat potensi yang ada di Indonesia memang sangat memungkinkan untuk memperoleh hasil yang bermutu seperti apa yang diharapkan.

Salah satunya adalah kota Surabaya, Surabaya merupakan kota dengan perkembangan bisnis yang pesat dan cukup signifikan. Pembangunan infrastruktur yang terkait dengan sarana dan prasarana penunjang perekonomian juga berkembang dengan cepat. Pembangunan yang pesat tersebut meliputi pembangunan akses transportasi yang baik, pembangunan gedung bertingkat, kemudahan akses pendidikan dan banyak pelaku bisnis yang menjalankan bisnis di Surabaya.

Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia sehingga banyak usaha yang berjalan dan berkembang, seperti: kuliner, properti, dan perhotelan, sehingga usaha paling banyak yang dirintis adalah mendirikan hotel.

Pengertian Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar

dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Hotel Oroprietors et all dalam Sulastiyono : 2001- 5)

Salah satu departemen yang langsung berhubungan dengan tamu adalah *Housekepping* departemen, menurut Rumekso (2002:1) dalam Nawar *Housekepping* departemen juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *office* serta *toilet*.

Salah satu petugas yang langsung melakukan *contact* dengan tamu adalah *Room Attendant / Room Boy* , Menurut Rumekso (2001:35) *Room attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. definisi tersebut menunjukkan bahwa *room attendant* sangat berjasa dalam operasional hotel.

Untuk itu guna menjaga Standard kebersihan kamar-kamar tamu maka diperlukan adanya *Standard Operating Procedure* atau S.O.P dimasing masing hotel. Dengan adanya *Standard Operating Procedure* diharapkan nantinya mutu pekerjaan yang dihasilkan akan sesuai dengan hasil yang diharapkan , dari segi tamu merasa puas dan nyaman , sedangkan dari segi petugas *Room Attendant* dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan S.O.P yang telah dibuat dan ditentukan

Dari hasil secara langsung petugas hotel harus benar- benar memperhatikan *Standard Operating Procedure* yang sudah ditetapkan guna meningkatkan kepuasan tamu dan pelayanan kepada tamu, ketika banyak tamu sudah percaya

dengan **Hotel Amaris Margorejo** maka para tamu tersebut harus diberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur *Standard Operating Procedure* yang telah ditentukan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin membahas Tentang **“Peranan *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan kamar sesuai dengan Standard Operational Procedure Di Hotel Amaris Margorejo Surabaya”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut “ Bagaimana peranan *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan sesuai Standard Operational Procedure di Hotel Amaris Margorejo Surabaya ?”

C. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah :

Mengetahui peranan *Room Attendant* yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kamar sesuai dengan Standard Operational Procedure Di Hotel Amaris Margorejo Surabaya.

2. Manfaat penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini ditinjau dari pihak peneliti pihak *Housekeeping* Hotel Amaris Margorejo Surabaya :

a. Manfaat bagi penulis :

- 1) Menambah wawasan dan pengetahuan serta kerangka pikir di lapangan
- 2) Mengetahui peranan *Housekeeping* Departemen dan memperoleh gambaran yang nyata tentang kinerja *Housekeeping* Departemen

b. Manfaat bagi Hotel Amaris Margorejo Surabaya :

- 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja karyawan Hotel Amaris Margorejo Surabaya sebagai penyedia jasa akomodasi hotel *budget* di area kawasan Jemursari Surabaya
- 2) Menjadi evaluasi manajemen Hotel Amaris Margorejo Surabaya sehingga dapat meningkatkan dan mengembangkan dalam menjalankan operasionalnya

c. Manfaat bagi politeknik NSC Surabaya

- 1) Tugas Akhir ini sebagai kajian kepariwisataan di kampus khususnya Progam Studi Perhotelan
- 2) Tugas Akhir ini sebagai acuan bagi penulis Tugas Akhir selanjutnya.