

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri Pariwisata pada saat ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang sangat pesat dan menuntut suatu bentuk pelayanan serta kenyamanan yang lebih baik dan profesional. Dengan pertumbuhan bisnis disektor pariwisata, maka seiring hal tersebut sarana penunjang juga ikut berkembang pesat termasuk dalam bidang akomodasi.

Hotel sebagai salah satu bentuk akomodasi penunjang industri pariwisata di Surabaya juga ikut tumbuh dengan pesat, yang awalnya hotel hanya terfokus ditengah kota, maka lama kelamaan seiring dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat akan akomodasi yang representatif guna menunjang kegiatan bisnis maupun wisata, maka ditiap wilayah di Surabaya berdiri banyak hotel dengan beragam fasilitas serta promo harga kamar untuk menarik tamu.

Perkembangan *budget* hotel di Surabaya saat ini sangat pesat dan banyak bermunculan, dengan menawarkan berbagai fasilitas pendukung kenyamanan tamu, hal itu dikarenakan ikon Surabaya sebagai kota bisnis. Selain hotel *budget* yang bersaing, hotel berbintang yang ada sekarang ini juga sangat bervariasi dalam menawarkan berbagai fasilitas penunjang untuk memberikan kenyamanan pada tamu. Karena saat ini tujuan tamu menginap di hotel tidak hanya sekedar tidur dan makan, akan tetapi juga

bisa sebagai sarana rekreasi, bisnis, olahraga, *wedding, meeting, convention, exhibition*, dan lain-lainnya.

Dengan berbagai macam kegiatan dan aktifitas yang dapat dilakukan disebuah hotel, maka untuk menjaga kebersihan, keindahan, kerapian dan kenyamanan hotel tentunya membutuhkan departemen yang profesional dibidangnya, yaitu Departemen *Housekeeping*.

Dari setiap jenis hotel yang ada sekarang, baik hotel *budget* maupun hotel berbintang saling berlomba mempercantik dan memperindah tampilan area *lobby*, baik dengan sentuhan arsitektur modern, ornamen-ornamen berkarakter maupun dengan gaya interior yang memadukan dengan unsur tradisi dan kebudayaan lokal dimana hotel tersebut berdiri.

Lobby merupakan pintu awal seorang tamu untuk memberikan penilaian ataupun kesan terhadap hotel tersebut, karena setiap hotel juga memiliki keunikan sendiri-sendiri dalam interior penunjang di hotel. Didalam hotel Rich Palace sendiri, tampilan interior di *lobby* lebih menonjolkan kesan modern dan unik kerana selain adanya kursi-kursi dengan gaya Eropa juga dipajang berbagai lukisan serta dilengkapi juga dengan nuansa *entertainment* dengan adanya *Veneno Club*.

Sayangnya didalam keindahan dan kenyamanan area *lobby* seringkali dimanfaatkan oleh tamu yang kurang memperhatikan keindahan dan kebersihan tempat dan fungsi dari interior tersebut ditata. Penulis menemui beberapa masalah saat melakukan pembersihan di area *lobby*,

seperti rokok yang dibuang di pot bunga, bekas permen karet yang ditempelkan di bawah meja atau juga dikaki kursi serta bekas tisu dan bungkus permen yang diselipkan di lipatan pojok kursi *lobby*.

Dengan beberapa permasalahan *public area* khususnya yang ada di sekitar area *lobby* maka dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mengambil judul “**Standar Pembersihan Area Lobby Guna Memberikan Kenyamanan Tamu Di Hotel Rich Palace Surabaya**”

B. Rumusan Masalah

Bagaimana standar pembersihan area *lobby* hotel yang ada di Rich Palace Surabaya ?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Tujuan penulisan

Untuk mengetahui standar pembersihan *lobby* yang ada di Rich Palace Surabaya.

Manfaat penulisan

1. Manfaat bagi penulis

Dapat menambah wawasan serta ilmu tentang dunia kerja didalam industri perhotelan serta dapat pengalaman baru yang diterapkan antara teori dan praktik, terutama dalam bidang *Housekeeping (Public Area)*.

2. Manfaat bagi Politeknik NSC Surabaya

Sebagai data acuan bagi mahasiswa/mahasiswi yang berada dan belajar di Politeknik NSC Surabaya, khususnya bagi kita yang bergerak dibidang perhotelan, dan juga sebagai sumber referensi serta penulisan dimasa depan.

3. Manfaat bagi Perusahaan

Sebagai sumber masukan dan juga bahan pertimbangan bagi industri perhotelan untuk lebih meningkatkan standar pembersihan *public Area*, khususnya untuk area *lobby*.

BAB II
LANDASAN TEORI