

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan. Industri turism juga menangani jasa mulai dari transportasi, jasa pelayanan, tempat tinggal, makanan, minuman dan jasa bersangkutan. Selain itu hal lain yang dapat di tawarkan adalah tempat istirahat, budaya, pelarian, petualangan, pengalaman baru dan berbeda. Seorang wisatawan atau turis adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumahnya dengan tujuan rekreasi, merupakan definisi oleh Organisasi Pariwisata Dunia.

Hotel adalah sebuah bangunan yang menyediakan jasa seperti tempat menginap, restoran, tempat pertemuan, rekreasi dan lain-lain. Bangunan publik ini sudah disebut-sebut sejak akhir abad ke-17. Jadi, pada mulanya hotel memang diciptakan untuk melayani masyarakat. Tapi, seiring perkembangan zaman dan bertambahnya pemakai jasa, layanan inap-makan ini mulai meninggalkan misi sosialnya. Tamu pun dipungut bayaran. Sementara bangunan dan kamar-kamarnya mulai ditata sedemikian rupa agar membuat tamu betah.

Bumi Surabaya *City Resort* adalah sebuah resor kota klasik di jantung kota atau hanya 40 menit dari Bandara Juanda Internasional. Ini menggabungkan taman yang menawan dengan pepohonan dan saluran air matang untuk menenangkan indera di tengah hiruk-pikuk pusat kota Surabaya. Resor kota ini

mengantisipasi kebutuhan para pelancong bisnis dan liburan dengan beragam fasilitas pertemuan dan rekreasi.

Saat menginap tamu hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif. Inilah mengapa bagian *housekeeping* di hotel atau akomodasi lain sangat penting. Bagian *housekeeping* adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapian kamar di hotel. *Housekeeping* merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. *Housekeeping* mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel, dengan adanya sebuah kamar di hotel akan memberikan ruangan selayaknya kamar ataupun rumah singgah yang sudah lengkap dengan pelayanannya.

Housekeeping memberikan pelayan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *public area*, *restaurant*, *meeting room*, *laundry/linen*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari team yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu hotel. *Housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang *detail* dan menindak-lanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan. Dalam oprasional hotel hal – hal mengenai kebersihan dilakukan oleh departemen *housekeeping*.

Pada hotel-hotel besar departemen *housekeeping* di bagi lagi menjadi beberapa bagian sesuai kebutuhan dan fungsinya. Ini di lakukan untuk mempermudah pekerjaan para *staff housekeeping*. Untuk memudahkan kegiatan

kerja pada masing-masing bagian *housekeeping* tersebut, maka dibutuhkan seorang *room attendant* yang menjaga kebersihan kamar.

Standar Operasional Prosedur sangat di butuhkan oleh Hotel Bumi Suarabaya untuk efisiensi pekerjaan dan agar pekerjaan yang dilakukan bisa maksimal dengan waktu yang singkat.

Dengan demikian penulis mengangkat judul Tugas Akhir **“Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar di Hotel Bumi Surabaya”**

B. Rumusan Masalah

Dalam penulisan ini, akan di jelaskan : “Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar *Check Out* Dan *Stay Over* di Hotel Bumi Surabaya”.

C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan

Tujuan penulisan

Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur yang ada di Hotel Bumi Surabaya untuk pembersihan di kamar dan bagaimana penerapannya.

Manfaat penulisan

1. Manfaat bagi penulis

Menambah wawasan serta pengetahuan dengan cara menuangkan langsung ke hasil karya tulis yang didapat dengan cara terjun langsung ke lapangan di samping pengetahuan yang di berikan oleh kampus yaitu teori dan praktik. Melatih cara baca yang efektif dan mengambil inti masalah dari buku yang dibaca dengan menyimpulkannya.

2. Manfaat bagi Politeknik NSC Surabaya

Sebagai pedoman, bahan rujukan atau referensi agar dapat digunakan dalam proses perkuliahan bagi mahasiswa/mahasiswi yang belajar di Politeknik NSC Surabaya, terutama untuk mahasiswa yang bergerak di bidang perhotelan.

3. Manfaat bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan untuk mengetahui keefektifan dalam prosedur di perusahaan tersebut. Serta sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan demi meningkatkan kualitas pelayanan.