

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia pariwisata dewasa ini sedang mendapat perhatian dan sorotan yang sangat meningkat di berbagai negara, hal ini terbukti dengan banyaknya dibangun biro-biro jasa, hotel-hotel/penginapan-penginapan, obyek-obyek wisata, sehingga banyak para pengunjung yang ingin menggunakan fasilitas tersebut. Jadi tak heran lagi bila banyak negara-negara yang berusaha ingin mengembangkan dunia kepariwisataannya.

Saat ini industri perhotelan di Indonesia terus berkembang seiring dengan perkembangan dunia usaha yang ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada. Dengan perkembangan tersebut persaingan antar hotel akan semakin meningkat. Oleh sebab itu hotel harus didukung oleh berbagai aspek agar dapat bersaing dengan hotel lain, bukan hanya pelayanan yang baik tetapi juga kebersihan yang baik.

Ascott Waterplace Surabaya (AWS) adalah salah satu hotel bintang 5 di Surabaya, dalam kegiatannya Ascott Waterplace Surabaya (AWS) memberikan standar kebersihan yang tinggi untuk memenuhi target pendapatan dan kepuasan tamu serta dapat bersaing dengan kompetitor..

Untuk mencapai target tersebut di atas Ascott waterplace Surabaya (AWS) masih memiliki catatan dari para tamunya, terutama dalam aspek kebersihan dan kelancaran operasional.

Housekeeping Department merupakan salah satu bagian yang sangat penting karena bagian ini menangani hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapihan, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar, kantor – kantor juga area – area umum lainnya agar semua tamu serta karyawan hotel dapat merasa nyaman dan aman berada di hotel

Room Attendant merupakan bagian dari *Housekeeping Department* yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, keamanan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Guna memenuhi standar kebersihan yang tinggi dari perusahaan dan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu seorang *Room Attendant* harus menerapkan standar pembersihan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Standar kebersihan kamar menjadi salah satu hal yang paling penting di *Housekeeping Department*, maka dari itu seorang *Room Attendant* harus menerapkan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan guna memberikan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin membahas tentang “Standar Pembersihan Kamar Oleh *Room Attendant* Di Ascott Waterplace Surabaya Residence”

B. Rumusan masalah

Atas dasar uraian tersebut di atas, maka penulis akan membuat rumusan masalah tentang “Bagaimana Standar Pembersihan Kamar Oleh *Room Attendant* Di Ascott Waterplace Surabaya Residence?”

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Untuk mengetahui Standar Pembersihan Kamar Oleh *Room Attendant Housekeeping Department* Ascott Waterplace Surabaya Residence.

2. Manfaat

a. Bagi Penulis

- 1) Tambahan wawasan untuk penulis sebagai kegiatan penelitian selanjutnya dan juga sebagai syarat untuk dapat menempuh Ujian Akhir.
- 2) Sebagai bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang dihadapi saat bekerja, khususnya di *Housekeeping Department*.

b. Bagi Politeknik Nsc Surabaya

- a) Dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa dalam penulisan Tugas Akhir
- b) Menambah pengetahuan mahasiswa yang lain mengenai *housekeeping* di dunia perhotelan.

c. Bagi Hotel

Sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah yang akan diambil dalam melaksanakan kegiatannya sehingga dapat meningkatkan kemampuan hotel tersebut.