

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan bisnis perhotelan maupun pariwisata kini semakin berkembang pesat di Indonesia, khususnya di Kota Surabaya. Semakin banyak hotel-hotel baru yang bermuculan di Surabaya, mengingat Surabaya adalah Kota metropolitan, kota yang relatif besar, baik wilayahnya, aktivitas ekonomi dan sosial, maupun jumlah penduduknya. Surabaya juga kota terbesar kedua di Indonesia setelah Kota Jakarta, dilihat dari jumlah penduduknya, karena sebab itu, banyaknya pebisnis-pebisnis yang berdatangan ke kota surabaya. Kebanyakan pebisnis tidak datang dari kota Surabaya saja, melainkan juga dari luar kota maupun dari luar negara Indonesia. Karena banyaknya pebisnis yang datang di kota Surabaya, oleh sebab itu mereka membutuhkan tempat tinggal sementara agar memudahkan mereka untuk melakukan bisnis.

Luminor Hotel merupakan salah satu hotel bisnis di Surabaya yang berdiri pada tahun 2015 oleh Waringin group. Luminor Hotel ini termasuk *city* hotel atau disebut hotel bisnis, hotel ini biasa digunakan acara-acara pemerintah maupun perusahaan swasta, karena telah tersedia ruang pertemuan yang cocok digunakan dalam pertemuan-pertemuan para pebisnis, selain itu hotel ini menjadi salah satu tempat transif para wisatawan yang

hendak meneruskan perjalanan ke luar pulau maupun ke kota wisata Jawa tidak kalah bagus dan lengkap, hal tersebut menjadikan hotel ini cukup difavoritkan oleh para tamu yang menginap.

Salah satu *department* yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas dunia perhotelan adalah *Housekeeping department*. Hotel yang merupakan sarana akomodasi tentunya akan mengedepankan penjualan kamarnya di banding fasilitas lain tersebut. Oleh karena itu *housekeeping department* mempunyai peranan penting dalam menjaga dan meningkatkan standart kualitas kebersihan dan pelayanan kamar hunian. Seksi-seksi yang mendukung tugas bagian *housekeeping* itu adalah *room attendant*, *public area*, *gardener*, dan *laundry*.

*Room attendant* yang bertanggung jawab untuk mempersiapkan kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu sesuai standart kebersihan kamar di hotel tersebut. Masalah yang sering dihadapi *room attendant* adalah ketika tingkat hunian kamar tinggi. Di Hotel Luminor Surabaya pada saat tingkat *occupancy* tinggi dalam meningkatkan dan menjaga standart kebersihan kurang maksimal. Pengerjaan pembersihan kamar yang kurang mendetail dan kurangnya profesionalisme *room attendant* dapat menurunkan standart kebersihan kamar hunian. Suatu hotel yang memiliki standart kebersihan kamar yang bagus tentunya akan meningkatkan kualitas hotel Luminor Surabaya dan dapat menarik

konsumen dalam jumlah yang tinggi yang berimbas bagi keuntungan Hotel Luminor. Tamu yang puas dengan kualitas kebersihan dan pelayanan hotel pastinya akan menarik minat tamu untuk datang kembali.

Bedasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk membuat penelitian ini dengan judul : “ **Penggunaan Standart Operasional Prosedur *Room Attendant* Di Hotel Luminor Surabaya** ”

## **B. Rumusan masalah**

Bedasarkan penelitian di atas, maka dapat dijelaskan yaitu Bagaimana “Penggunaan SOP *Room Attendant* di Hotel Luminor Surabaya”.

## **C. Tujuan dan Manfaat**

### 1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Penggunaan SOP *Room Attendant* di Hotel Luminor Surabaya.

### 2. Manfaat

#### a. Bagi penulis

Selain sebagai syarat kelulusan untuk Progam Diploma di Politeknik NSC Surabaya. Penulisan ini juga bermanfaat untuk kepentingan pengetahuan tentang Penggunaan SOP *Room Attendant* khususnya dibidang *Housekeeping Department*.

#### b. 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/mahasiswi yang bergerak dibidang perhotelan.

c. Bagi Perusahaan

Menjadikan karya tulis Tugas Akhir ini sebagai bahan evaluasi untuk dijadikan materi pelatihan training penggunaan SOP Room Attendant khususnya di *Housekeeping Department*.