BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan suatu bangunan maupun perusahaan yang menyediakan jasa menginap atau juga menyediakan makanan, minuman serta fasilitas lainnya untuk tamu-tamu yang datang kehotel, dimana seluruh fasilitasnya akan di peruntukan bagi seluruh masyarakat umum yang akan datang untuk menginap. salah satu untuk memberikan kepuasaan tamu adalah kebersihan hotel yang dikerjakan oleh *department housekeeping*. *Department housekeeping* bagian yang sangat penting karena bagian ini berkaitan dengan keindahan, kerapihan, kelengkapan seluruh kamar , kantor – kantor dan area umum lainnya agar semua tamu serta karyawan hotel dapat merasa nyaman dan aman di hotel

Room Attendant merupakan bagian dari *Housekeeping Departement* yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, keamanan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu.. Guna untuk memenuhi pelayanan kebersihan yang berkualitas tinggi dari hotel dan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Seorang *room attendant* tentunya harus memperhatikan standar operasional prosedur yang ada di hotel untuk mendapatkan pekerjaan yang efisien dan efektif. Untuk mengelola agar kamar terlihat bersih, terawat dan indah sangat di perlukan proses pembersihan yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang di gunakan di hotel.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin membahas permasalahan dengan judul "Standar Operasional prosedur pembersihan kamar di Hotel Santika Jemursari Surabaya"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

"Bagaimana Standar operasional prosedur pembersihan kamar di Hotel Santika Jemursari Surabaya"

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui seberapa penting Standar Operasional Prosedur Pembersihan kamar di hotel Santika Jemursari Surabaya

2. Manfaat Penulisan

Hasil penulisan ini diharapkan bermanfaat bagi :

a. Bagi Penulis

1) Menambah wawasan dan pengetahuan tentang penerapan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar dihotel, Khususnya di *Housekeeping department*

2) Mengetahui secara jelas Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar di Hotel

b. Bagi Politeknik NSC Surabaya

1) Menambah pengetahuan pembaca untuk mengetahui Penerapan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar di dalam *housekeeping*

department.

2) Meningkatkan kerjasama dengan perusahaan atau hotel

c. Bagi Perusahaan dan Hotel

1) Meningkatkan kerja sama dengan Lembaga Pendidikan Khususnya Politeknik NSC Surabaya

2) Mengevaluasi dan Memotivasi perusahan atau hotel