BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan yang terletak di Asia Tenggara. Banyak sekali destinasi wisata di Indonesia yang menarik untuk dikunjungi antara lain candi Borobudur , pantai Pandawa, gunung Bromo dan lain-lain. Dengan pertumbuhan disektor pariwisata, maka seiring hal tersebut sarana penunjang juga ikut berkembang pesat termasuk dalam bidang akomodasi.

Saat melakukan kegiatan wisata para wisatawan membutuhkan tempat untuk beristirahat. Contoh sarana akomodasi adalah hotel, motel, villa, atau bangunan menginap lainnya, yang dapat digunakan untuk tempat tinggal oleh seseorang saat berpergian atau berlibur. Hotel sebagai salah satu bentuk akomodasi penunjang industri pariwisata bagi para wisatawan. Di Surabaya akhir-akhir ini semakin banyak bermunculan hotel-hotel baru.

Hotel yang ada di Surabaya seperti hotel-hotel pada umumnya, departemen yang ada di hotel antara lain *Food and Beverage department* , *Front Office department*, *Housekeeping department*, *Accounting depertment*, *Security department*, *HRD department* dan lain-lain.

Diantara departemen-departemen yang ada di hotel, *Housekeeping department* adalah bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebersihan area hotel. Dari hotel yang ada saat ini, baik hotel budget

maupun hotel berbintang saling berlomba memperindah dan meningkatkan tingkat kebersihan agar tamu merasa nyaman. Untuk melakukan pembersihan kamar secara maksimal, maka dalam pembersihan kamar harus menggunakan standar pembersihan kamar yang sudah ditetapkan oleh hotel. Akan tetapi, kadang-kadang ada tamu yang komplain tentang masalah kebersihan kamarnya. Oleh sebab itu, penulis ingin mengetahui bagaimana standar operasional prosedur pembersihan kamar yang diterapkan di Hotel Kampi Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas penulis ingin mengambil pengamatan tentang bagaimana standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu di Hotel Kampi Surabaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Pengamatan

   Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana standar operasional prosedur pemebersihan kamar tamu di Hotel Kampi Surabaya.

2. Manfaat Pengamatan

a. Bagi Mahasiswa

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*.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai standar untuk mempertahankan kualitas dalam pembersihan kamar di Hotel Kampi Surabaya.

c. Manfaat bagi Politeknik NSC Surabaya

Sebagai referensi atau sumber bacaan mengenai standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu bagi mahasiswa yang akan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di dunia perhotelan khususnya di *Housekeeping Department.*