

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri jasa perhotelan merupakan bagian dari pariwisata yang menjual jasa pelayanan akomodasi, makanan dan minuman sebagai sarana pendukung di dalam dunia pariwisata. Hotel-hotel pada umumnya memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, sehingga tamu merasa nyaman tinggal di hotel..

Didalam hotel pada umumnya terdapat beberapa *department* antara lain *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, Human Resources Department, Security Department,* dan lain sebagainya. Oleh karena itu, hotel sebagai sebuah industri pelayanan jasa mempunyai bagian atau departemen yang bekerja dengan fungsi dan tugas masing-masing untuk kelancaran operasional hotel.

Housekeeping department merupakan bagian yang tugasnya membersihkan, mengatur atau menata perlengkapan, dan mendekorasi dengan tujuan agar hotel terlihat rapi, bersih, menarik, dan nyaman bagi penghuninya.

Dalam pembersihan sebuah kamar hotel, seorang *Room Attendant* berusaha menerapkan proses pembersihan sesuai dengan tugasnya. Guna untuk memberikan kenyamanan bagi para tamu yang menempati atau tinggal di kamar tersebut.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, penulis akan membuat rumusan masalah tentang “Bagaimana Tugas *Room Attendant* di Hotel Quds Royal Surabaya?

C. Tujuan dan Manfaat

a. Tujuan

Untuk mengetahui tugas *Room Attendant* di Hotel Quds Royal Surabaya.

b. Manfaat

1. Bagi penulis

Untuk memperdalam pengetahuan tentang tugas *Room Attendant* di hotel.

2. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dapat di jadikan referensi bagi mahasiswa dalam penulisan Tugas Akhir dan menambah pengetahuan mahasiswa yang lain mengenai *Room Attendant* di hotel.