

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu industri jasa yang menjadi sarana pendukung untuk menunjang kegiatan bisnis dan wisata. Kegiatan bisnis dan wisata itu antara lain kegiatan rekreasi, kegiatan perjalanan bisnis, kegiatan *mice* (*meeting, incentive, convention, exhibition*) dan lain sebagainya. Sebuah hotel umumnya memiliki departemen-departemen yang berkaitan dalam menunjang kegiatan operasional, diantaranya departemen *front office*, departemen *food and beverage*, departemen *engineering*, departemen *housekeeping* dan lain sebagainya. Diantara departemen-departemen yang ada di hotel, departemen *housekeeping* mempunyai peranan penting dalam menjaga kebersihan, menjaga kerapian, menjaga keindahan serta menjaga kenyamanan di seluruh area hotel, termasuk kamar-kamar tamu, fasilitas-fasilitas umum yang disediakan hotel, lingkungan area karyawan, dan juga *guest restroom*.

Di departemen *housekeeping* terdapat dua *section* yang bertanggung jawab atas penanganan pembersihan area yaitu *room section* dan *public area section*. *Room section* bertanggung jawab atas penanganan pembersihan area kamar, memastikan kelengkapan kamar, dan kerapian kamar, sedangkan *public area section* bertanggung jawab atas penanganan pembersihan *public area* hotel seperti area *lobby, meeting room, gym, restaurant*, dan lain sebagainya.

*Public area* di hotel merupakan area yang padat oleh arus jalan keluar dan masuknya tamu hotel, baik yang menginap maupun yang tidak menginap dengan tujuan untuk menikmati fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan. Karena sering dilalui tamu secara umum, maka *public area* di hotel ini dapat digolongkan sebagai area dengan tingkat kekotoran yang paling tinggi. Oleh karena itu, penanganan tingkat kebersihan pada *public area* sangat perlu diperhatikan karena *public area* merupakan wajah hotel atau sebagai cerminan kebersihan hotel tersebut. Karena hal inilah yang melatarbelakangi penulis ingin mengetahui bagaimana tugas *public area attendant* di Hotel Grand Mercure Surabaya City.

## **B. Rumusan Masalah**

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

“Bagaimana tugas *public area attendant* di Hotel Grand Mercure Surabaya City”.

## **C. Tujuan dan manfaat penulisan**

### **Tujuan penulisan**

Untuk mengetahui “Tugas *public area attendant* di Hotel Grand Mercure Surabaya City Hotel”

**Manfaat penulisan**

- Manfaat bagi penulis adalah dapat memahami tugas *public area attendant* pada era pandemi covid-19 di Grand Mercure Surabaya City Hotel
- Manfaat bagi perusahaan adalah dapat sebagai bahan masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan
- Manfaat bagi Politeknik NSC Surabaya adalah dapat mendapatkan informasi yang diperlukan tentang tugas *public area attendant* pada era pandemi covid-19.