

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Housekeeping merupakan suatu *department* yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan kondisi kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapiannya. Cakupan kerja *Houskeeping Department* meliputi publik area, kamar, *laundry*, *linen*, *florist*, dan *garden*. *Housekeeping* juga masih dibantu oleh tenaga *casual* yang minim akan pengalaman dalam dunia perhotelan dan kurangwawasan akan seluk beluk dunia perhotelan sehingga banyak di lakukan training-training untuk para *casual* pada waktu itu. Kamar adalah salah satu *service* yang paling utama dalam industri perhotelan saat ini. Orang atau petugas dari *Housekeeping Department* yang bertanggung jawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan kamar tamu disebut dengan *roomboy*. Sedangkan proses pembersihan dan pemeliharaan kamar tamu yang dilakukan oleh *room attendant* tersebut disebut dengan *make up room*.

Proses *make up room* tentunya sudah diatur sedemikian rupa oleh *housekeepingdepartment* demi kelancaran operasional hotel dan menghindari dampak negatif yang dapatmerugikan perusahaan. Untuk itulah dibuat sebuah aturan-aturandan langkah kerja yang disebut *Standard Operating Procedure (SOP)*, guna memudahkan

room attendant dalam melakukan proses *make up room* serta mendapatkan hasil yang diinginkan oleh tamu sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

Standard Operating Procedure (SOP) pembersihan kamar adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dilakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Manfaat *Standard Operating Procedure (SOP)* pembersihan kamar adalah Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menyelesaikan tugasnya yang bertujuan agar petugas pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas pegawai atau tim dalam organisasi unit kerja, Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi Fungsi *Standard Operating Procedure (SOP)* pembersihan kamar memperlancar tugas petugas, pegawai atau tim unit kerja, sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak, mengarahkan petugas pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja, sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin. Keuntungan adanya *Standard Operating Procedure (SOP)* pembersihan kamar adalah SOP yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi, dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat judul :
**“STANDARD OPERATING PROCEDURE PEMBERSIHAN KAMAR
 DI HOTEL OAKWOOD SURABAYA”.**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah :
 “bagaimana *Standard Operating Procedure* kamar di Hotel Oakwood Surabaya”.

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan

- Untuk mengetahui *Standard Operating Procedure* Pembersihan Kamar di Hotel Oakwood Surabaya.

2. Manfaat

a. Bagi Penulis

Mendapatkan pengalaman dan pengetahuan bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure* Kamar di Hotel Oakwood Surabaya.

b. Bagi Politeknik NSC Surabaya

1) Menambah pengetahuan bagi pembaca untuk mengetahui Penerapan *Standard Operating Procedure* Kamar di Hotel Oakwood Surabaya.

2) Meningkatkan kerjasama dengan Oakwood Surabaya.

c. Bagi Hotel Oakwood Surabaya.

1) Meningkatkan kerja sama dengan lembaga pendidikan tinggi vokasi khususnya Politeknik NSC Surabaya.

2) Sebagai masukan dan pertimbangan bagi pimpinan dalam menyempurnakan kebijaksanaan manajemen terutama dalam Penerapan *Standard Operating Procedure* Kamar di Hotel Oakwood Surabaya.