

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yang merupakan sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan Nusantara maupun wisatawan Mancanegara. Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara komersial untuk mendapatkan keuntungan.

Jenis pelayanan yang di berikan hotel kepada para tamu yang menginap tidak hanya terbatas pada makanan dan minuman yang di pesan tetapi juga menyangkut segala sesuatu yang di miliki hotel baik kamar, *restaurant*, serta segala fasilitas yang di berikan untuk para tamu seperti *laundry*, *swimming pool*, *garden* baik yang berada di luar maupun dalam hotel tersebut. Dan yang tidak kalah pentingnya adalah karyawan yang melayani baik keramah-tamahan, penampilan, maupun tingkat inteligensi, serta ketrampilan di dalam menjalankan tugasnya.

Housekeeping department merupakan salah satu departemen di hotel yang bagiannya sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel, sebab *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di *restaurant*, *office*, *lobby*, *restroom*, *parking area*, ruangan *front office*, dan kamar.

Room Attendant merupakan petugas yang bertugas untuk membersihkan kamar sehingga *room attendant* menjadi ujung tombak sebuah hotel. Banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel sangat di pengaruhi oleh kondisi kamar, yang pengelolaannya dilakukan oleh *room attendant*, jika kamar selalu bersih, rapi, aman, lengkap fasilitasnya, serta nyaman. Para tamu yang menginap akan merasa betah dan puas yang akhirnya dapat menjadi pelanggan tetap. Bahkan para tamu tersebut akan menjadi *marketer* alat promosi yang efektif, karena akan menceritakan kesan yang menyenangkan selama tinggal di hotel kepada orang lain sehingga akan mendatangkan banyak para tamu yang menginap.

Untuk menjadikan kamar yang bersih dan menjadi nyaman *room attendant* harus dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagaimana yang sudah menjadi aturan di hotel.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat judul : “TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL OAKWOOD SURABAYA”.

B. Rumusan Masalah

Apa tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* dalam pelayanan di hotel Oakwood Surabaya?

C. Tujuan dan manfaat

1. Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* dalam

pelayanan di hotel Oakwood Surabaya.

2. Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti, pembaca. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Penulis

Dapat mengetahui upaya dan kerja yang baik sebagai *Room Attendant* di hotel Oakwood Surabaya.

B. Politeknik NSC Surabaya.

Dapat memberikan informasi kepada pembaca serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

C. Hotel Oakwood Surabaya

Dengan tersusunnya Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan atau referensi tentang tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* di Hotel Oakwood Surabaya.