**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Sektor pariwisata terus berkembang pada era globalisasi dan perdagangan bebas. Dengan perkembangan yang begitu pesat maka sektor pariwisata sangat penting ditingkatkan karena sektor pariwisata dapat menyumbangkan devisa negara dalam jumlah besar. Dengan kata lain sektor pariwisata menjadi sorotan utama dalam membangun suatu bangsa lebih maju.

Salah satu sarana penunjang sektor pariwisata adalah hotel. Di dalam konsep kepariwisataan hotel merupakan akomodasi bagi wisatawan yang datang dari berbagai penjuru dunia. Hal ini menyebabkan industri perhotelan terus bersaing untuk menarik perhatian wisatawan yang mana memenuhi kebutuhan fisiologis dari orang-orang yang sedang melakukan perjalanan.

Apabila diperhatikan seorang wisatawan yang melakukan perjalanan tentu saja memerlukan tempat tinggal sementara untuk beristirahat maka dibangunlah sebuah hotel. Maka setiap wisatawan yang datang ke hotel memerlukan kamar untuk tidur, mandi, beristirahat dan lain sebagainya.Kebutuhan ini akan berlanjut kepada makan, minum dan kebutuhan lain yang bervariasi seperti cucian, hiburan, olahraga, belanja dan lain-lain. Mengingat saat ini tamu-tamu hotel relatif sudah mapan perekonomiannya, maka mereka tidak hanya membutuhkan fasilitas dan produk hotel sekedar saja, tetapi sudah memiliki tingkatan mutu yang sesuai dengan keinginannya. Hotel juga menjaga dan memperhatikan kebersihan, kerapian, keindahan bangunannya.

Dengan demikian salah satu dasar diselenggarakan pelayanan hotel ialah adanya kebutuhan dari orang-orang yang sedang dalam perjalanan. Dasar-dasar diselenggarakannya pelayanan hotel adalah terbatasnya waktu dan kemampuan manusia untuk melakukan perjalanan secara terus-menerus selama 24 jam dalam sehari semalam, adanya kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi selama dalam perjalanan tersebut, adanya keinginan orang-orang untuk memperoleh kepuasan.

Mengingat industri perhotelan sangat penting maka memerlukan bagian-bagian operasional agar kegiatan industri perhotelan dapat berjalan dengan baik. Bagian operasional tersebut meliputi : *Front office, Housekeeping, dan Foot & Beverage Department.* Salah satu bagian operasional yang sangat penting diperhatikan adalah *Housekeeping* karena bagian ini menangani kebersihan, kerapian, dan keindahan kamar sehingga memerlukan tenaga kerja yang terampil, jujur dan memiliki pengetahuan yang luas agar dapat melakukan tugasnya dengan baik.

Housekeeping adalah salah satu bagian hotel yang fungsinya menangani masalah kerumah tanggaan hotel, yaitu bertugas menyiapkan kamar yang akan disewa para tamu yang akan datang, meliputi perlengkapan dan kebersihannya serta bertanggung jawab atas kebersihan seluruh lingkungan rumah tangga hotel, kecuali bagian dapur hotel.

Housekeeping merupakan fasilitas utama yang penting dan bagian utama dalam menentukan *hotel operational* secara keseluruhan. Mengingat tujuan para tamu yang datang ke hotel adalah untuk beristirahat atau menginap, maka fasilitas utama yang harus disediakan oleh hotel adalah kamar tamu.

Dalam operasional sehari-hari *Housekeeping Department*, terlebih khususnya dalam ruang lingkup pembersihan kamar *(make-up room),* ada banyak hal yang harus diperhatikan oleh para staff Housekeeping, secara khusus dalam masalah kenyamanan di kamar tersebut. Salah satu faktor utama yang dapat menjadi penentu suatu kamar dapat dikatakan nyaman dan memenuhi standart untuk dijual kepada tamu yaitu melalui kebersihannya. Kebersihan suatu kamar sangatlah berperan penting dalam rangka untuk memenuhi kepuasan tamu yang menginap di hotel.

Dalam penelitian ini penulis ingin membahas tentang kamar tamu, yang menjadi masalah dalam penelitian ini. Didalam kamar tamu hotel, penulis menemukan suatu masalah yaitu adanya *complain* dari pimpinan hotel seperti debu atau kotoran yang masih tertinggal didalam kamar, sehingga pembersihan kamar tidak sesuai dengan Standard Operational Procedure.

Dalam masalah yang penulis temukan adanya faktor-faktor yang membuat kebersihan kamar tamu tidak sesuai dengan Standard Operational Procedure ialah seorang room attendant pada saat pembersihan kamar tamu, room attendant melakukan pembersihan dengan terburu-buru sehingga tidak memikirkan untuk memeriksa kembali kamar yang sudah di bersihkan.

Ada pun juga masalah yang terjadi dikamar tidur dan kamar mandi seperti *linen-linen*yang digunakan oleh tamu hotel seperti *sheet, duvet, dan pillowcase.* Kebanyakan room attendant jarang mengganti linen-linen yang di pakai melainkan hanya di tata rapi kembali.Sehingga mengakibatkan proses pembersihan kamar yang dilakukan tidak sesuai dengan Standard Operational Procedure yang ada atau sudah diterapkan oleh pihak manajemen hotel.

Berdasarkan latar belakang diatas, sehingga penulis menyadari akan pentingnya penerapan kebersihan oleh *room attendant* dalam kegiatan *make-up room,* maka penulis tertarik untuk mengangkat hal ini dalam Tugas Akhir dengan judul **“Penerapan Standard Operational Procedure Kebersihan Kamar Oleh Room Attendant Di Golf Resort & Covention Center Novotel Hotel Manado”**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang diatas tersebut, penulis dapat mengidentifikasikan masalah, antara lain sebagai berikut :

* + 1. Sejauh mana penerapan kebersihan sesuai Standar Operasional Prosedur oleh room attendant dalam melaksanaan make-up room di *Golf Resort & Convention Center* Hotel Novotel Manado*?*
    2. Bagaimana peranan room attendant dalam penerapan kebersihan sesuai Standard Operational Procedure dalam make-up room di *Golf Resort & Convention Center* Hotel Novotel Manado*?*
  1. **Batasan Masalah**

Sejauh mana Penerapan kebersihan sesuai Standar Operational Procedure oleh room attendant dalam melaksanaan make-up room di Golf Resort & Convention Center Hotel Novotel Manado?

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan batas masalah diatas, maka penulis telah merumuskan masalah yang nantinya akan dibahas yaitu, Penerapan kebersihan sesuai Standard Operational Procedure oleh room attendant perlu dalam pelaksanaan *make-up room* di *Golf Resort & Convention Center* Hotel Novotel Manado.

**1.5 Tujuan Penelitian**

Secara garis besar tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui apakah penerapan kebersihan kamar sesuai *Standard Operational Procedure* dalam pelaksanaan *make-up room?*

**1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun berbagai manfaat dan juga kegunaan dari penulis Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Akademik

Diharapkan agar penulisan Tugas Akhir ini sebagai bahan referensi pengajaran baginJurusan Priwisata Program Studi Perhotelan Negeri Manado dalam Housekeeping.

1. Bagi Industri

Sebagai bahan masukan bagi pihak Hotel, terlebih khusus Housekeeping.

1. Bagi penulis

Sebagai persyaratan akademik untuk dapat menyelesaikan Pendidikan Diploma III di Jurusan Pariwisata, Program Studi Perhotelan, Politeknik Negeri Manado.