

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan usaha perhotelan di Indonesia bergulir selaras dengan kemajuan di bidang pariwisata. Maraknya kebutuhan akan sarana akomodasi dirasakan semakin meningkat pula. Sehubungan dengan kondisi tersebut maka di kota-kota mulai didirikan hotel. Perkembangan perhotelan yang sangat pesat dan terus tumbuh hingga sekarang maka jumlah dan keragaman hotel sangat banyak sehingga hotel dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kategori. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM. 10/pP.V.301/Pht/77 tanggal 22 Desember 1977 tentang Peraturan Industri Perhotelan dan Klasifikasi Hotel antara lain ditentukan menurut bintang, yaitu mulai bintang satu hingga bintang lima. Perbedaan bintang tersebut terlihat pada fasilitas, peralatan, dan mutu serta standar pelayanan. Hotel dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kategori, yaitu dari luas dan jumlah kamar, jenis tamu yang menginap, lama tinggal, lokasi, berdasarkan tariff kamar, serta menurut bintang. Salah satu jenis hotel berdasarkan lokasi adalah *airport hotel*, yaitu hotel yang berlokasi dekat dengan lapangan terbang. Hotel ini juga bisa disebut hotel transit, yaitu hotel yang dirancang khusus untuk orang-

orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.  
(Bagyono,2014:73)

Ukuran dari *airport hotel* dapat bervariasi mulai dari yang berukuran kecil sampai yang berukuran besar. Jenis pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu yang menginap tidak hanya terbatas makanan dan minuman yang dipesan tetapi juga menyangkut segala yang dimiliki oleh hotel, baik kamar, restoran, serta segala fasilitas yang diberikan untuk para tamu seperti *laundry* maupun fasilitas *massage* dan *swimming pool*. Dengan adanya pelayanan dan fasilitas yang baik tamu akan merasa nyaman sesuai dengan harapan tamu.

Salah satu bagian hotel yang sangat penting kedudukannya adalah *Housekeeping Department* yaitu bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik didalam gedung maupun di luar gedung. Peran *Housekeeping* tersebut tidak terbatas pada saat tamu menginap di kamar saja namun mencakup semua aspek pemeliharaan kebersihan hotel. Seperti asset hotel yang paling *visible* yakni bangunan dan seluruh fasilitasnya. Karena tugas dan tanggung jawab *Housekeeping Department* begitu luas maka agar dapat menjangkau secara keseluruhan dan agar dapat memberikan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada para tamu, serta demi kemajuan perusahaan, maka *Housekeeping Department* dibagi beberapa seksi menurut areal tugas masing-masing, seksi-seksi

tersebut yaitu *Room Section*, *Public Area Section*, *Linen Section*, *Laundry Section*. Tetapi terkadang *linen section* dan *laundry section* ini digabung menjadi satu *department* tersendiri sesuai dengan bobot tugas yang diembannya atau menurut besar kecilnya areal tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Salah satu seksi *Housekeeping Department* yaitu *laundry section*, bagian *laundry section* merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel, karena *laundry section* adalah bagian yang mempunyai tugas dan tanggung jawab merawat semua bahan-bahan textile di seluruh area hotel, baik pakaian dari tamu maupun *uniform* pegawai hotel. Menurut Ricard Shihite, dalam buku yang berjudul *Laundry and Dry Cleaning*, yaitu *Laundry Department* yang dalam bidang khususnya adalah untuk merawat semua bahan-bahan textile yang menjadi milik hotel. *Linen –linen* yang bersih, nyaman, dan aman merupakan produk utama *laundry* yang dipergunakan untuk keperluan di kamar sebagai fasilitas penunjang kenyamanan tamu yang bermalam di hotel.

*Laundry Section* terdapat seksi *linen*, seksi ini sangat penting dalam operasional hotel karena mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua *linen* hotel. Mengatur keluar masuknya *linen* dari *Department Housekeeping* dan *Food and Beverages*, memilah-milah *linen* yang akan dicuci, mengirim *linen* kotor ke *laundry*, menerima *linen* yang bersih dari *laundry*, menyimpan *linen* bersih serta merawat *linen*.

Dengan mengingat kembali tujuan tamu yang berkunjung kebanyakan untuk menginap, serta mempertimbangkan persaingan antara hotel yang ada di sekitarnya, maka pelayanan kamar dengan segala kelengkapannya harus selalu diperhatikan, khususnya yang berhubungan dengan *room linen*. Setiap pegawai yang ada di *laundry* harus bergerak sesuai dengan *Standart Operasional Prosedure* yang berlaku, dan bila hal ini tidak dilaksanakan dengan baik dan benar, maka jelas akan menimbulkan kendala dalam kegiatan operasionalnya, seperti adanya complain tamu bahwa *room linen* masih ada yang tidak memenuhi standar sebuah hotel. Beberapa masalah yang sering terjadi dalam menyiapkan *room linen* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport diantaranya adalah ;

1. Kondisi fisik *towel* yang kurang bagus, yaitu *towel* kusam, bernoda, jahitan pinggir koyak.
2. Keterlambatan dalam menyiapkan *towel* dalam kamar sebelum tamu *check in*.
3. Kondisi fisik *sheet* yang tidak harum, dan *shee t* bernoda.
4. *Stock linen* operasional sedikit
5. Banyak *linen* yang sudah OO (*Out Of Order*)
6. Keterlambatan dan kekurangan dalam memenuhi operasional *linen* yang di *laundry*
7. Kerusakan mesin *laundry*
8. *Chemichal laundry* terlambat datang saat pengorderan, serta ketersediaan *chemichal* untuk *spotting* yang terbatas

Dari uraian latar belakang di atas maka penulis ingin membahas dalam Tugas Akhir ini dengan judul

**“Peranan *Laundry Section* Dalam Mendukung Kelancaran Kerja *Room Attendant* Di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport ”**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

**“Bagaimana peranan *Laundry Section* untuk kelancaran operasional *Room Section* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport?”**

**C. Tujuan dan Manfaat**

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui tugas *laundry section* pada *housekeeping department* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport .
- b. Mengetahui apa saja upaya *laundry attendant* lakukan dalam mendukung kelancaran operasional *room attendant*.

2. Manfaat penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini ditinjau dari pihak peneliti dan pihak *Housekeeping Department* Hotel Ibis Budget Surabaya Airport :

a. Manfaat bagi penulis

1. Menambah wawasan dan pengetahuan serta membangun kerangka berpikir di lapangan
2. Mengetahui peran *laundry section* dalam *Housekeeping Department* dan memperoleh gambaran nyata tentang kinerja *Housekeeping Department*
3. Dapat berperan serta sebagai pemikir pariwisata khususnya bidang perhotelan dengan menyumbangkan ide sesuai dengan ilmu yang diperoleh.

b. Manfaat bagi Hotel Ibis Budget Surabaya Airport :

1. Menjadi evaluasi manajemen Hotel Ibis Budget Surabaya Airport sehingga dapat meningkatkan, mengembangkan serta menyempurnakan peranannya dalam menjalankan operasional hotel.
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja karyawan sebagai penyedia jasa akomodasi hotel berbintang di Surabaya.
3. Mendapatkan informasi dari hasil penelitian untuk dijadikan sumber pengembangan Hotel Ibis Budget Surabaya Airport.

- c. Manfaat bagi prodi Perhotelan Politeknik NSC Surabaya :
1. Tugas Akhir ini sebagai kajian Kepariwisata di kampus khususnya untuk Program Studi Perhotelan.
  2. Tugas Akhir ini sebagai acuan bagi penulis Tugas Akhir selanjutnya.