

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Hotel merupakan tempat kedua bagi wisatawan untuk tinggal sementara seperti rumahnya sendiri dengan kenyamanan yang serupa saat dirumah dan yang diharapkan. Karena itu hotel banyak menyediakan pelayanan kamar , *restaurant* , *bar* dan lain sebagainya. Hotel merupakan kebutuhan selain berwisata, hotel sangat membantu untuk para pembisnis menginap tentunya dengan fasilitas yang sangat memadai dan memudahkan mereka untuk beraktifitas yang bersifat MICE sehingga akomodasi semua itu bisa didapatkan dengan mudah di hotel.

Jenis pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu yang menginap tidak hanya terbatas makanan dan minuman yang tetapi juga menyangkut segala yang dimiliki oleh hotel, baik kamar, *restaurant*, serta segala fasilitas yang diberikan untuk para tamu seperti laundry maupun fasilitas *massage*

Salah satu bagian hotel yang sangat penting kedudukannya adalah *Housekeeping department* yaitu bagian yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel kecuali *kitchen* , baik area luar maupun area dalam hotel. Peran *Housekeeping* tersebut tidak terbatas pada saat tamu menginap dihotel, namun mencakup semua aspek pemeliharaan kebersihan hotel. Maka di *department housekeeping*

terdapat beberapa section antara lain *Room Section*, *Public Area section*, *Linen section* dan *Laundry Section*. Akan tetapi terkadang di beberapa hotel *laundry area* dan *linen area* tergabung menjadi satu *department* tergantung besar kecil sebuah hotel.

*Laundry section* merupakan bagian yang sangat penting yang mempunyai tugas dan tanggung jawab merawat semua bahan-bahan *textile* diseluruh area hotel, baik pakaian tamu maupun pakaian pegawai hotel. Menurut Ricard Sihite, dalam buku yang berjudul *laundry and dry cleaning*, *Laundry Section* terdapat *section guest laundry*, seksi ini sangat penting juga baik untuk hotel maupun untuk tamu, bagi hotel bisa menambah pendapatan untuk hotel tersebut dan bagi tamu bisa membantu tamu apabila ingin mencuci bajunya ataupun cuma untuk *pressing* bajunya. Tidak semua hotel memberikan fasilitas *laundry* di dalam hotel dikarenakan biaya yang begitu mahal. Dan tidak banyak juga yang menguasai cara penanganan bagaimana menangani baju - baju tamu yang baik dan benar, pencucian baju tamu yang baik dan benar sesuai dengan aturan pencucian akan berdampak pada kualitas baju tersebut. Oleh karena itu *Standar Operating procedure* dalam pencucian sangat dibutuhkan. *Guest laundry* di Harris Hotel & Conventions Surabaya juga menggunakan *standar operating procedure*. Dari latar belakang diatas penulis mengambil judul “ *Standart Operasional Procedure Guest laundry* di Harris Hotel & Conventions Surabaya”.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana *standart operating procedure guest laundry* di HARRIS Hotel & *Conventions* Surabaya?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan

Untuk mengetahui SOP ( *Standart Operting Procedure* ) *guest laundry* di HARRIS Hotel & *Conventions* Surabaya.

### 2. Manfaat

#### a. Bagi penulis

Selain sebagai persyaratan kelulusan untuk diploma di Politeknik NSC Surabaya, penulian ini juga bermanfaat untuk memperdalam pengetahuan tentang SOP ( *standart Operating Prosedure* ) *guest laundry* ditempat perusahaan tempat kerja penulis.

#### b. Bagi politeknik NSC Surabaya

Dengan terbentuknya laporan ini diharapkan bisa menjadi referensi atau sumber bacaan mengenai *standart operating prosedure guest laundry* bagi mahasiswa yang akan melakukan kegiatan praktik kerja lapangan di dunia perhotelan