

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata saat ini sangat pesat di Indonesia, terutama di kota Surabaya. Karena banyaknya pebisnis yang datang, maka mereka membutuhkan tempat tinggal sementara agar memudahkan dalam berbisnisnya. Hotel merupakan solusi yang tepat untuk membantu para pebisnis menginap dengan fasilitas yang memadai.

Seiring dengan perkembangan dunia usaha, persaingan antar hotel akan semakin meningkat. Oleh karena itu, setiap hotel harus didukung dengan berbagai aspek agar dapat bisa bersaing dengan hotel lainnya. Bukan hanya pelayanan tetapi juga kenyamanan tamu lebih utama. *Department* yang ikut berperan penting dalam hal ini yaitu *Housekeeping Department*.

Housekeeping Department merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel. *Housekeeping Department* terbagi atas beberapa *section* yaitu *room section, public area section, linnen section, dan laundry section*.

Laundry section merupakan bagian yang ada di *Housekeeping department* yang bertanggung jawab atas pencucian semua linnen, baik itu *House Laundry* maupun *Guest Laundry*. *House Laundry* menangani segala macam cucian milik hotel yang terdiri dari *linnen supplies* yang ada digunakan di *Housekeeping, linnen supplies* yang digunakan di *Food And Beverage Department*, dan *uniform*

yang digunakan pegawai hotel Sedangkan *Guest Laundry* merupakan pakaian-pakaian yang berasal dari tamu-tamu hotel Sedangkan *Guest Laundry* merupakan pakaian-pakaian yang berasal dari tamu-tamu hotel.

Pada saat pengambilan, memproses, sampai pengembalian cucian tamu harus dikerjakan dengan teliti dan hati agar tidak terjadi kesalahan yang pernah terjadi yaitu tertukarnya pakaian tamu yang masih *stay* di hotel dengan tamu yang sudah *check-out* karena kelalaian dari *Laundry Attendant*. Oleh karena itu, sangat penting diterapkannya *Standard Operational Procedure* (SOP) pada saat pengambilan, memproses, sampai pengembalian dalam penanganan *Guest Laundry* yang benar.

Dari latar belakang diatas penulis mengambil judul “*Standard Operational Procedure* Penanganan *Guest Laundry* Pada Crown Prince Hotel Surabaya”.

B. Rumusan masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas penulis membuat rumusan masalah “Bagaimana *Standard Operational Procedure* Penanganan *Guest Laundry* Pada Crown Prince Hotel Surabaya ?”

C. Tujuan dan manfaat Penulisan

1. Tujuan

Untuk mengetahui *Standard Operational Procedure* Penanganan *Guest Laundry* Pada Crown Prince Hotel Surabaya.

2. Manfaat

Hasil penulisan ini diharapkan bermanfaat bagi :

a. Bagi penulis

Selain sebagai syarat kelulusan untuk diploma III Politeknik NSC Surabaya, penulisan ini juga bermanfaat bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang *Standard Operational Procedure* Penanganan *Guest Laundry* Pada Crown Prince Hotel Surabaya.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi serta masukan bagi perusahaan mengenai *Standard Operational Procedure* Penanganan *Guest Laundry*.

c. Bagi politeknik NSC Surabaya

Tugas Akhir ini diharapkan bisa menjadi referensi dan sumber baca bagi mahasiswa yang akan bekerja di dunia Perhotelan mengenai *Standard Operational Procedure* Penanganan *Guest Laundry*.