

## BAB I

### PENDAHULUAN

---

#### 2.1 Latar Belakang

Dunia pariwisata merupakan salah satu sumber daya yang banyak diminati oleh banyak orang, sehingga banyak pihak yang memanfaatkan sector pariwisatanya untuk menarik para wisatawan. Sektor pariwisata pun kini banyak dikembangkan dengan tujuan menguntungkan masyarakat, pemerintah maupun perusahaan yang dapat memberikan lapangan pekerjaan serta dapat mengurangi kegiatan-kegiatan industri manufaktur dan kegiatan lainnya yang dapat merusak sumber daya alam. Bali salah satu destinasi pariwisata yang populer di kalangan wisatawan dunia maupun lokal sehingga tidak terkejut jika di Bali memiliki akomodasi yang sangat memadai dari hotel sampai transportasi, akomodasi sendiri adalah suatu upaya yang dilakukan agar dapat menyelesaikan masalah atau konflik yang terjadi antara dua pihak atau lebih sehingga tercapai suatu keadaan yang lebih kondusif, akomodasi juga adalah suatu cara untuk menyelesaikan masalah antara beberapa pihak tanpa menjatuhkan salah satu pihak. Dengan adanya akomodasi maka diharapkan semua pihak yang bertikai mendapatkan *win-win solution*.

Hotel merupakan salah satu tempat akomodasi bagi para wisatawan yang singgah di daerah yang mereka tuju sebagai objek wisata dan salah hotel tersebut adalah, *The Stones Hotel Legian - Autograph Collection* adalah salah satu dari 30 brand di Marriot yang berada dalam jenis *Upper Upscale* hotel dan brand dari salah satu *Autograph Collection*, *Autograph Collection* sendiri berbeda dari brand – brand yang berada di Marriot karena setiap Hotel yang termasuk dalam brand *Autograph Collection* memiliki konsep dan khas - khas berbeda yang membuat hotel - hotel tersebut tidak akan sama. Brand ini sendiri memiliki motto yaitu *Exactly Like Nothing Else* yang berarti persis tidak seperti yang lain, Sesuai dengan

motto *Autograph Collection* The Stones Hotel Legian sendiri memiliki ciri dan khas yang berbeda dari hotel - hotel yang lain, The Stones Hotel Legian adalah satu - satunya hotel dari *Brand Autograph Collection* yang berada di Indonesia.

Di dalam hotel terdapat petugas yang menjaga kebersihan dari hotel itu sendiri dari kamar sampai lobby area nya dan itu adalah housekeeping departemen yang menjaga seluruh kebersihan, kerapian, kenyamanan, keindahan hotel baik di area lobby, lounge, restoran, lift, toilet, kamar, maupun back office yang mendukung operasional hotel. Housekeeping dipimpin oleh Executive Housekeeping / Housekeeper yang bertanggung jawab mengkoordinir bidang kerja seluruh staf housekeeping, membuat perencanaan dalam bidang yang menyangkut housekeeping, yaitu General Cleaning, Decoration, dan perubahan atau penggantian susunan atau suasana ruang. Dalam Housekeeping ada beberapa seksi yang mendukung operasional hotel yaitu, Public Area, Room, Laundry, Runner, *Houseman* and Order Taker

Di dalam Housekeeping ada Project General Cleaning. General Cleaning adalah pembersihan menyeluruh dari bagian bangunan, baik itu bangunan gedung bertingkat maupun kamar - kamar di dalam hotel. project ini biasanya dilakukan setiap 6 bulan sekali untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan suatu kamar, agar tamu yang menginap di kamar tersebut dapat tinggal dengan nyaman dan dapat kembali menginap di hotel tersebut.

Di hotel juga terdapat Laundry yang merupakan suatu bagian dari departemen housekeeping yang bertugas dan bertanggung jawab mengenai semua aktivitas pencucian baik itu keperluan operasional hotel maupun tamu hotel.

Laundry melakukan aktivitas pencucian hotel antara lain linens seperti sheets, towels, tablecloths, napkins, uniforms dan lain-lain sedangkan kebutuhan tamu seperti mencuci pakaian mereka selama menginap di hotel. Guest laundry

ini memungkinkan hotel untuk mendapat tambahan revenue selain dari kamar dan Food and Beverage.

Laundry adalah kegiatan mencuci biasa dengan menggunakan *Detergen* dan air, Laundry section di hotel sendiri adalah bagian dari *Housekeeping* yang bertanggung jawab atas pencucian semua linen - linen, baik itu dalam menjalankan operasionalnya.

Tugas utama laundry adalah membantu operasional hotel yang berhubungan dengan proses pencucian *Linen Guest Room, Restaurant* dan *Meeting Room* serta *Unifrom* bagi karyawan.

Selain itu juga *Laundry Section* juga membantu pihak dari *Room Attendant* dalam mengumpulkan linen - linen kotor yang di dapat dari kamar seperti *Bed Sheet* dan segala macam *Sheet* kamar yang kotor atau disebut *Soil* dan dikumpulkan oleh pihak *Laundry/Linen Runner* menggunakan teroli *Laundry* dan di bawa ke *Laundry* dan dibersihkan lalu digunakan kembali.

Maka dari itu penyediaan fasilitas *Laundry* sangat wajib, selain fasilitas untuk memenuhi keperluan linen – linen bersih yang dibutuhkan bagi operaional hotel. Operaional *Laundry* hotel.

Aktifitas dari *Laundry* tidak terlepas dari penggunaan *Chemical - Chemical Laundry*, diantaranya *Detergent, Softener, Bleach, Oxy* dan *Chemical* lainnya. *Chemical - Chemical* tersebut digunakan agar mendapatkan hasil pencucian yang lebih baik.

Selain itu *Laundry* adalah bagian yang mengurus permasalahan *Spot - Spot* pada *Linen* yang tadinya bersih tetapi terkena kotoran kopi dari tamu ataupun lain - lainnya, karena itu penulis tertarik dengan meneliti mengenai tentang kinerja *Laundry Section*, pada penyediaan *Linen* dari *Laundry* ke kamar di Hotel The Stones Legian - Autograph Colletion.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian Tentang Tinjauan Tentang Kinerja *Laundry Section* Pada Penyediaan *Linen* dari *Laundry* Ke Kamar Di Hotel The Stones Legian – Autograph Collection, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *Laundry Section* di Hotel The Stones Legian - Autogtaph Collection terhadap penyediaan *Linen* dari *Laundry* ke kamar?
2. Bagaimana kendala yang di hadapi oleh *Laundry Section* dalam menangani penyediaan *Linen* dari *Laundry* ke kamar di Hotel The Stones Legian - Autograph Collection?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis mengangkat judul Tinjauan Tentang Kinerja *Laundry Section* pada penyediaan *Linen* Dari *Laundry* Ke kamar Di Hotel The Stones – Legian Autograph Collection adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penanganan *Laundry Section* Di Hotel The Stones Legian - Autograph Collection Terhadap Penyediaan *Linen* Dari *Laundry* Ke Kamar
2. Untuk mengetahui kendala yang di hadapi oleh *Laundry Section* dalam menangani Penyediaan *Linen* dari *Laundry* ke Kamar di Hotel The Stones Legian - Autograph Collection

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat teoritis dan praktis.

### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Jurusan Perhotelan

Penelitian ini digunakan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan dalam bentuk tinjauan tentang *laundry section* pada penyediaan linen dari laundry ke kamar di *Hotel The Stones Legian – Autograph Collection*

Bagi Penulis Penelitian ini untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis tentang penyediaan *linen* dari laundry ke kamar

2. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian

**1.4.2 Kegunaan Praktisi**

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referens/rekomendasi atau masukan bagi hotel yang sedang berkembang di Kota Bandung.
2. Sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *linen* kamar *hotel*.