

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama menyangkut kegiatan sosial dan ekonomi. Diawali dari kegiatan yang semulanya hanya di nikmati oleh segelintir orang-orang yang relatif kaya pada awal abad ke -20, kini telah menjadi bagian dari hak asasi manusia.

Dalam menunjang pembangunan negara industri pariwisata sangat berperan penting tidak saja dalam rangka meningkatkan devisa Negara, akan tetapi juga memperluas kesempatan kerja dan pemerataan pendapat. Salah satunya adalah industri perhotelan, karena hotel merupakan jenis usaha penjualan jasa atau pelayanan, sehingga peranan karyawan dalam hal kepribadiaanya , pembawaanya, penampilannya akan berpengaruh sekali dalam memberikan pelayanan disamping keterampilannya. Dunia perhotelan identik dengan dunia pariwisata yang tak lain karena keterkaitan yang sangat erat di antara keduanya. Keduanya saling menunjang eksistensilah satunya akan menentukan kelangsungan kegiatan dengan yang lainnya.

Oleh karena itu Pariwisata dan Perhotelan merupakan industri jasa terbesar di dunia yang secara signifikan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi global. Dengan efek gandanya, *hospitality industry* mampu menciptakan beragam kesempatan kerja baru yang melibatkan tenaga kerja didalamnya. Hal inilah yang kemudian memicu sebagian besar negara-negara di dunia menjadikan *hospitality industry* sebagai sektor

unggulan penghasil devisa dan penggerak ekonomi negara, tidak hanya di negara maju tetapi juga di negara berkembang termasuk Indonesia.

Di Kota Gorontalo perkembangan Industri Hotel mulai meningkat, hal ini di karenakan Kota Gorontalo yang mulai berkembang, dengan adanya banyak kunjungan wisatawan yang datang berkunjung ke Gorontalo baik itu dalam urusan bisnis yang dilakukan oleh *bisnisan*, studi banding yang dilakukan oleh instansi perkantoran pemerintahan ataupun *tourist* yang memang melakukan perjalanan wisata ke Gorontalo. Ini tentunya menjadi suatu dorongan terhadap para pelaku industri hotel untuk menyediakan fasilitas akomodasi bagi mereka yang berkunjung ke Gorontalo. Perkembangan hotel di kota Gorontalo begitu cepat, meskipun yang lebih dominan masih bertaraf kelas melati, setidaknya hotel – hotel yang ada sekarang di Kota Gorontalo bisa memfasilitasi dari segi akomodasi bagi para pengunjung yang datang ke Kota Gorontalo.

Salah satu bagian hotel yang mempunyai fungsi penting dalam pelayanan ini adalah *housekeeping*. *Housekeeping* adalah *department* yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Seksi-seksi yang mendukung tugas bagian *housekeeping* itu sendiri adalah *houseman*, *gardening*, *swimming pool*, *linen room*, ruang *section* dan *laundry*. Dalam menjalankan tugas dan fungsi dari *Housekeeping* tersebut maka *housekeeping department* haruslah melakukan kerja sama dengan *department* yang lainnya.

Selain bertanggung jawab atas kebersihan dan penataan seluruh area hotel, maka *Housekeeping Department* sendiri mempunyai peranan atas *laundry*. *Laundry* bertanggung jawab atas melaksanakan pemeliharaan seluruh jenis linen yang dipergunakan untuk operasional hotel. Pemeliharaan tersebut dilakukan dengan cara pencucian, pengeringan, dan pelipatan sehingga siap untuk digunakan. Disamping melakukan pemeliharaan seluruh jenis-jenis linen yang digunakan oleh hotel, *housekeeping* juga menerima pekerjaan cucian pakaian tamu (*Valet*), dan juga pakaian seragam karyawan hotel. Selain pendapatan dari penyewaan kamar hotel serta makanan dan minuman yang di konsumsi oleh tamu, *laundry* juga dapat menghasilkan pendapatan terhadap hotel, sehingga bisa meningkatkan *revenue* dari hotel itu sendiri.

Selain untuk meningkatkan pendapatan hotel, fasilitas *laundry* dalam industry hotel bertujuan untuk memudahkan para tamu hotel dalam hal pencucian pakaian, sehingga urusan para tamu hotel bisa terselesaikan dan tidak merasa bingung dan dibebankan mencuci pakaian yang kotor, dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak industri hotel hal ini akan membuat mereka benar-benar bisa merasakan seperti berada dirumah sendiri.

Dalam hal ini tidak semua industri hotel mempunyai fasilitas *laundry* di dalam hotel, baik hotel kelas melati bahkan hotel kelas bintang, masih banyak yang menggunakan jasa *laundry* kiloan yang berada di luar hotel. Hal ini pun terjadi dengan industri-industri hotel yang ada di Kota Gorontalo. Keadaan ini tentunya membuat industri hotel sendiri harus berhati-hati dalam memilih jasa *laundry* untuk

benar-benar menghasilkan kualitas yang memuaskan agar standar yang dihasilkan benar-benar membuat para tamu yang menggunakan jasa *laundry* merasa puas, yang tentunya bisa mempertahankan *brand image* dari hotel itu sendiri. Serta bagi pengguna jasa *laundry* lain yakni masyarakat Kota Gorontalo yang menggunakan jasa *laundry* tersebut merasa puas dengan pelayanan serta hasil dari jasa *laundry* tersebut. Selain industri perhotelan yang menggunakan jasa *laundry*, banyak masyarakat Gorontalo yang menggunakan jasa *laundry*, merasa jasa *laundry* sudah menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat Gorontalo yang memiliki segudang aktivitas sehingga mereka memilih menggunakan jasa *laundry*. Oleh karena itu kualitas *laundry* yang paling di utamakan oleh para pengusaha jasa *laundry* tersebut agar dapat memberi kepuasan pada masyarakat Gorontalo serta industri perhotelan yang menggunakan jasa *laundry*.

Dalam mempertahankan kualitas *laundry* maka jasa *laundry* seharusnya memberikan kepuasan pada pelanggan dengan cara memberikan kualitas pencucian yang terbaik dan memenuhi standart proses pencucian. Kualitas *laundry* terhadap pengguna jasa *laundry* sangat tergantung pada proses pencucian, secara umum proses pencucian terdiri dari empat yaitu : Pelepasan Kotoran ( *Soil Removal*), Pelepasan Noda ( *Stains Removal* ), *Rinsing*, *Finishing*.

Diantara banyaknya jasa *laundry* yang ada dikota Gorontalo ada beberapa jasa *laundry* yang bisa dikatakan sudah cukup lama dan cukup besar dalam bidang jasa *laundry* di Kota Gorontalo, diantaranya adalah *QQ Laundry*, dan *Colour Laundry*. Meskipun sudah bisa dibilang cukup lama dan besar ke dua *laundry* yang telah

disebutkan diatas, ternyata masih memiliki kekurangan dalam kualitas produknya sendiri baik dari hasil kebersihan, masih saja kita temui hasil cucian yang kurang bersih, seperti pada bagian-bagian tertentu dari pakaian yang dicuci, bau yang dihasilkan dari pakaian *laundry* pun terkadang masih saja di temui bau yang kurang wangi. Cara penyetrikaan dan pengemasan hasil laundry sendiri kurang rapi, sehingga pakaian yang sudah selesai dicuci akan terlihat kusut lagi apabila pada saat kita membuka dari kemasan *laundry* itu sendiri bahkan akibat pengemasan yang masih kurang teliti membuat linen tertukar, warna pakaian pun akan berubah dari warna semula, terutama pakaian warna putih.

Hal inilah yang tentunya membuat kurang puasnya para pelanggan terhadap jasa *laundry* di Kota Gorontalo,seharusnya para pengusaha jasa *laundry* harus benar-benar dapat menghasikan kualitas yang memuaskan agar standar yang dihasilkan benar-benar membuat para pengguna yang menggunakan jasa *laundry* merasa puas,apalagi bagi industri perhotelan yang belum memiliki *laundry* sendiri sehingga masih menggunakan jasa *laundry* luar yang tentunya bisa mempertahankan *brand image* dari hotel yang menggunakan jasa *laundry* itu sendiri.

Oleh karena itu, melihat dari permasalahan yang telah diuraikan diatas maka penulis menyusun tugas akhir dengan judul “ Pentingnya Kualitas *Laundry* Terhadap hotel sebagai Pengguna Jasa *Laundry* Di Kota Gorontalo “

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana pentingnya kualitas *laundry* terhadap

meningkatnya Penggunaan jasa *laundry* oleh para pengguna jasa *laundry* di Kota Gorontalo” ?.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pentingnya kualitas *Laundry* dan menjadikannya sebagai pengetahuan pada pengusaha bisnis *laundry* , terhadap pengguna jasa *laundry* di Kota Gorontalo. Serta dapat meningkatkan kepuasan tamu hotel terhadap kualitas laundry.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Bagi Industri**

Melalui penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan pembelajaran serta menjadi masukan dalam segi kualitas laundry untuk meningkatkan tingkat produk terhadap jasa *laundry* dan semoga melalui penelitian ini dapat membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak industri, lembaga dan mahasiswa.

#### **1.4.2 Manfaat Bagi Lembaga dan Mahasiswa**

Semoga dapat menjadi bahan relevansi studi untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya mahasiswa Jurusan Pariwisata di Fakultas Sastra dan Budaya.