

# **BAB I**

## **LATAR BELAKANG**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia kepariwisataan dewasa ini sedang mendapat perhatian dan sorotan yang sangat meningkat di berbagai negara maupun di berbagai dunia karena pariwisata merupakan salah satu faktor penting dalam perkembangan perekonomian suatu negara. Pariwisata juga mempunyai tanggung jawab untuk membawa nama atau citra suatu bangsa agar dikenal di dunia Internasional. Semakin berkualitas pelayanan pariwisata di suatu negara atau di suatu daerah tersebut semakin berkembang dan dikenal. Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Salah satu negara yang terkenal dengan perkembangan pariwisatanya adalah Malaysia.

Secara umum Negara Malaysia adalah sebuah negara federasi yang terdiri dari tiga belas negara bagian dan tiga wilayah persekutuan di Asia Tenggara dengan luas 329.847 km persegi dan jumlah penduduk 27 juta jiwa. Budaya Malaysia merujuk kepada kebudayaan semua masyarakat majemuk dengan berbagai suku yaitu kebudayaan melayu, kebudayaan tionghoa, kebudayaan india, kebudayaan kadazan-dusun, dan kebudayaan kenyah. Pariwisata di Malaysia merupakan ujung tombak dari kemajuan perekonomian. Hal ini terbukti dengan banyaknya dibangun biro-biro jasa, hotel-hotel/penginapan-penginapan, obyek-obyek wisata, sehingga banyak para pengunjung yang ingin menggunakan fasilitas tersebut.

Untuk menunjang fasilitas para wisatawan selama liburan, maka dibangunlah restoran dan hotel sebagai fasilitas pendukung pariwisata. Hotel adalah sarana akomodasi yang

menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta pelayanan jasa lainnya yang dikelola secara komersial di daerah pariwisata, khususnya di Negara Malaysia. Di Malaysia banyak dijumpai hotel, salah satunya Hotel *Colmar Tropicale Berjaya Hills*. Dalam menjalankan usahanya untuk meningkatkan pendapatan atau laba dengan persaingan yang sangat ketat ini menunjukkan bahwa para pengelola hotel berlomba-lomba memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi wisatawan, maka harus ada penanganan dan pengelolaan sumber daya yang dilakukan oleh pihak manajemen, selain dituntut untuk dapat mengkoordinasi penggunaan seluruh sumber daya yang dimiliki hotel secara efisien dan efektif, dan juga menghasilkan keputusan-keputusan yang dapat bersaing dengan hotel lain dan menunjang hotel di masa depan.

Hotel *Colmar Tropicale Berjaya Hills* merupakan salah satu chain hotel yang memiliki daya kompetensi tinggi di dunia perhotelan. Berbagai fasilitas lengkap dan mewah menghiasi operasional Hotel *Colmar Tropicale* dalam upaya memberikan kepuasan maksimum bagi tamu yang menginap dan juga memberikan *revenue* bagi hotel. Salah satu departemen yang memiliki kontribusi besar adalah *Housekeeping*. *Housekeeping Department* adalah departemen yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. *Housekeeping* terbagi atas beberapa seksi antara lain : *Floor section, Public area section, Gardener section, dan Laundry section*.

*Laundry* merupakan salah satu bagian yang ada di *Housekeeping Department*. Adapun tugas dan tanggung jawabnya yaitu mencuci, menyetrika, seluruh linen yang ada di hotel dan melayani pencucian dari tamu yang menginap.

Disamping melakukan pemeliharaan seluruh jenis-jenis linen yang digunakan oleh hotel, bagian *laundry* juga menerima pencucian pakaian seragam karyawan hotel serta menangani seluruh linen hotel karena linen hotel merupakan investasi yang besar, sehingga

mebutuhkan profesionalisme dalam penanganannya. Linen adalah persediaan perlengkapan kamar atau *room supplies* yang dikategorikan sebagai barang persediaan yang dapat diolah/diproses kembali (*recycled inventory item*). Oleh karena itu persediaan linen berada dibawah tanggung jawab *Executive Housekeeper* dan biaya yang dikeluarkan untuk pengadaan serta pemeliharaan linen adalah terbesar kedua di bagian Tata Graha setelah gaji karyawan.

Berdasarkan pengamatan penulis, di Hotel *Colmar Tropicale* masih terdapat beberapa masalah dalam proses pencucian linen. Alur pencucian di hotel ini adalah sebagai berikut. Keseluruhan linen yang akan dicuci dikirim ke bagian *laundry*, setelah terkumpul di bagian *laundry*, dilakukan proses pemisahan linen.

Disisi lain, proses pemisahan linen memakan waktu yang cukup lama. Disebabkan jumlah karyawan yang cukup sedikit yaitu hanya berjumlah 8 (delapan) orang/hari di bagian *laundry*. Sedangkan dari sisi peralatannya, juga terbilang kurang karena berjumlah 3 buah mesin. Jadi, tidak seimbang dengan jumlah linen yang akan dicuci.

Hal-hal seperti ini kemudian menimbulkan complain/keluhan dari tamu-tamu yang menginap di hotel ini karena mereka merasa tidak benar-benar puas dan tidak sesuai dengan harga yang mereka bayarkan. Keluhan-keluhan tersebut terutama tertuju pada kurangnya linen, yang khususnya digunakan di kamar. Sebagai contoh kasus, pada saat tamu masuk (*check in*) masih terdapat kekurangan linen dalam kamar seperti *bath towel*, *hand towel* bahkan *pillowcase*. Kemudian ada juga tamu yang sudah check-in tetapi berikutnya, mendapati *bedsheet/sprei* yang sudah terkena stain (noda). Sehingga terkadang tamu tidak nyaman untuk tidur diatas *bedsheet/sprei* yang sudah stain/noda.

Melihat gambaran beberapa masalah diatas, tentunya harus segera diatasi. Mengingat semakin banyak keluhan, maka akan semakin menurunkan kualitas pelayanan secara umum

di Hotel *Colmar Tropicale*. Apabila kualitas pelayanan menurun, maka akan berdampak kepada berkurangnya tamu yang datang di hotel ini.

Sebagaimana Tjiptono mengatakan, bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik juga dapat menjadi faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis karena dapat memberikan beberapa manfaat.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik maka, salah satu cara yang dapat ditempuh adalah proses pencucian yang lebih efektif. Dalam arti kata jumlah karyawan, jumlah mesin, jumlah linennya serta proses pencuciannya tidak menjadi hambatan dalam pemenuhan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan penjelasan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul yaitu “EFEKTIVITAS PENCUCIAN LINEN KAMAR DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL COLMAR TROPICALE BERJAYA HILLS MALAYSIA”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat digambarkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana efektivitas pencucian linen kamar dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel *Colmar Tropicale* Malaysia”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pencucian linen kamar dalam meningkatkan pelayanan di Hotel *Colmar Tropicale* Malaysia.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Manfaat bagi Lembaga

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi lembaga terkait seperti hotel dalam menyelenggarakan efektivitas pencucian linen sehingga memiliki makna yang positif yang dapat disumbangkan ke mahasiswa pariwisata agar dapat menambah pengetahuan.

### 1.4.2 Manfaat bagi Industri

Dapat menjadi bahan masukan atau saran positif bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yang berhubungan dengan *Housekeeping Department* terutama *laundry* dan linen kamar.

### 1.4.3 Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi penyaluran dan pengaplikasian ilmu yang didapat oleh Mahasiswa yang telah dipelajari pada Jurusan Pariwisata Konsentrasi Perhotelan dengan bisa menyelesaikan masalah tentang efektivitas pencucian linen dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.