

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang saat ini sangat berpengaruh dalam perkembangan perekonomian di dalam suatu negara. Pariwisata menjadi suatu komoditas “baru” bagi negara-negara di dunia khususnya bagi negara berkembang, dimana pada saat berbagai sektor perekonomian negara berkembang yang terfokus pada berbagai kegiatan pengayaan dan eksplorasi kekayaan alam. Umumnya ketika negara-negara berkembang ini harus mengembangkan sektor perekonomiannya untuk memperoleh pendapatan negara yang lebih baik, pariwisata menjadi pilihan yang tepat dimana setiap negara akan selalu memiliki ciri khas dan daya tarik tersendiri bagi para wisatawan dari mancanegara maupun dalam negeri.

Hotel merupakan salah satu penunjang majunya dunia pariwisata, peranan hotel dalam industri pariwisata memang sangat penting karena kebutuhan akan sarana akomodasi bagi para wisatawan sangat dirasakan manfaat dan pentingnya suatu hotel. Menurut Utama (2014:51) hotel berasal dari bahasa latin yakni “*hospes*” yang mempunyai pengertian untuk menunjukkan orang asing yang menginap di rumah seseorang kemudian berkembang menjadi kata “hotel” yang dinyatakan sebagai rumah penginapan. Menurut Gaffar (2007) (dalam Utama 2014:51), hotel

adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan, penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggi untuk sementara waktu dan dikelola secara profesional.

*Housekeeping Department* merupakan salah satu bagian penting di dalam sebuah hotel, karena *Housekeeping Department* berperan dalam menjaga kebersihan seluruh area baik di dalam maupun di area luar hotel. *Housekeeping Department* memiliki beberapa seksi di dalamnya, salah satu diantaranya yaitu *Laundry Section*. Tempat penelitian penulis dilakukan di Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia yaitu di *Housekeeping Department* tepatnya di *Linen Section* yang merupakan bagian dari *Laundry Section*.

Hotel Copthorne Orchid Penang merupakan salah satu hotel berbintang empat (\*\*\*\*) yang diresmikan pada tanggal 3 Desember 1983, dimana pada awalnya bernama Hotel Orchard, hingga beberapa kali berganti nama hotel dengan *General Manager* dan *owner* yang berbeda. Hotel Copthorne Orchid Penang dibawah oleh perusahaan besar yaitu Millenium yang berpusat di Negara Singapore, Hotel Copthorne Orchid Penang sendiri terletak Tanjung Bungah *Street* No. 11200 Pulau Penang, Malaysia.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis, sistem pengelolaan lena di Hotel Copthorne masih terdapat banyak kekurangan dan masalah karena tidak tersedianya fasilitas *laundry* di

dalam hotel, sehingga cara pengolahan lena tidak terprosedur seperti standar hotel yang menyediakan *laundry* di dalam hotel, akibatnya banyak lena yang di *laundry* di luar hilang karena perbedaan penghitungan jumlah lena kotor oleh *linen attendant* dengan hasil penghitungan lena yang sudah dicuci oleh *laundry* luar hotel, banyak tamu yang mengeluh/*complain* atas keterlambatan lena yang akan dipergunakan oleh *room boy/maid* pada saat *make up room*. Terdapat lena yang sudah tidak layak pakai (bernoda dan sobek) masih digunakan dalam memenuhi kebutuhan lena di kamar tamu dan kurangnya pengelolaan lena yang baik disebabkan karena tempat penyimpanan lena tidak memadai, baik di *pantry* maupun di *linen store*.

**Tabel 1.1**  
**Berikut Adalah Jumlah Persediaan Lenan**  
**Hotel Copthorne Orchid Penang**  
**Pada tahun 2015**

NO	NAMA LENA	JUMLAH
1	<i>Single Sheet</i>	2.025
2	<i>Pillow Case</i>	1.842
3	<i>Bath Towel</i>	1.883
4	<i>Hand Towel</i>	1875
5	<i>King Sheet</i>	843
6	<i>Duvet Cover Twin</i>	729
7	<i>Duvet Cover King</i>	555
8	<i>Bath Mat</i>	481
9	<i>Face Towel</i>	210
10	<i>Pool Towel</i>	521
TOTAL		8.632

*Sumber: Housekeeping Departement Copthorne Orchid Hotel Penang, 2015*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas bahwa jumlah jenis lena yang paling sedikit yaitu *face towel* sebanyak 210 lembar, namun jenis lena yang sering kurang pada setiap harinya yaitu *bath mat*, karena jumlah keseluruhan *bath mat* sebanyak 481 lembar tidak mampu memenuhi kebutuhan *bath mat* di setiap kamar yang berjumlah 307 kamar dengan masing-masing kamar membutuhkan 1 *bath mat* dan tidak mencukupi standar 3 *par stock* lena di Hotel Copthorne Orchid Penang. Akibat dari hal tersebut mempengaruhi kinerja *room maid* dalam *make up room*, sehingga sering mendapatkan *complain* dari tamu yang menginap.

Atas dasar uraian permasalahan diatas maka penulis sangat perlu untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“SISTEM PENGELOLAAN LENA OLEH LAUNDRY SECTION DI HOTEL COPTHORNE ORCHID PENANG MALAYSIA”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah mengenai sistem pengelolaan lena yang ada di Hotel Copthorne Orchid Penang masih belum terkelola dengan baik sehingga mengakibatkan kinerja *room boy/maid* terhambat.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat digambarkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana sistem

pengelolaan lena oleh *laundry section* di Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia”.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memperbaiki sistem pengelolaan lena oleh *laundry section* di Hotel Copthorne Orchid Penang sehingga memenuhi Standar Operasional Prosedur yang baik dan benar.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Akademis**

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi keilmuan peneliti maupun pembaca mengenai pentingnya mengetahui sistem pengelolaan lena, serta dapat memberikan inovasi bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata di Fakultas Sastra Dan Budaya.

##### **1.5.2 Manfaat Bagi Industri**

Semoga dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan dan pengelola lena di *laundry section* Hotel Copthorne Orchid Penang dalam menyempurnakan kebijaksanaan manajemen terutama dalam bidang sistem pengelolaan lena.