

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mathieson & Wall pada penelitian Pitana dan Gyatri (2005), menjelaskan bahwa pariwisata adalah suatu aktivitas perjalanan seseorang untuk waktu yang tidak lama ke suatu tempat tujuan yang jauh dari rumah dan tempat kerjanya serta melakukan kegiatan di sana dan menyiapkan fasilitas untuk memenuhi kebutuhannya. Pariwisata kini menjadi kebutuhan masyarakat karena memiliki manfaat menenangkan pikiran dan meningkatkan produktivitas, sehingga sangat perlu untuk memilih suatu tujuan wisata yang sesuai dengan keinginan kita. Destinasi wisata yang cukup diminati oleh wisatawan baik itu dalam negeri maupun luar negeri salah satunya yaitu pulau Bali. Pulau Bali merupakan kawasan wisata yang menghadirkan berbagai objek wisata bagi pengunjungnya seperti wisata budaya, wisata alam serta wisata kuliner. Apalagi pulau Bali juga terkenal dengan keramahan masyarakat dan adat istiadatnya yang unik, sehingga banyak wisatawan yang datang berkunjung, baik itu untuk liburan maupun kegiatan wisata lainnya. Bali telah menjadi destinasi wisata internasional dengan berbagai fasilitas penunjangnya, dan salah satu fasilitas penunjang yang telah memberikan manfaat bagi banyak pihak dan bekerjasama dengan banyak perusahaan adalah hotel.

Hotel menurut Sulastiyono (2011:5), merupakan sebuah industri yang dioperasikan oleh *owner*-nya dengan memberikan sebuah layanan untuk makan, minum serta tempat untuk tidur kepada seseorang yang sedang bepergian jauh serta dapat membayar sesuai jumlah yang wajar tergantung pada layanan yang diterima tanpa adanya kesepakatan khusus. Seiring dengan berkembangnya zaman, akomodasi hotel bukan hanya menjadi tempat persinggahan bagi para pelancong jarak jauh, tetapi juga dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan manusia lainnya seperti makan, istirahat, pernikahan, pertemuan bisnis, olahraga dan banyak kegiatan lainnya. Salah satu hotel yang paling dikenal di wilayah Bali adalah hotel W Bali-Seminyak. W Bali-Seminyak merupakan hotel berbintang lima yang terletak di Jalan Raya Petitenget, Kelurahan Seminyak, Desa

Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. W Bali-Seminyak dulunya dikelola oleh Starwood Hotels & Resorts, namun untuk saat ini telah berada di bawah naungan Marriott International sejak tahun 2017. W Bali-Seminyak memiliki bentuk hotel yang unik dengan memadukan gaya hidup *modern*. Bentuknya yang unik menjadikannya daya tarik tersendiri dan berbeda dengan keadaan hotel pada umumnya.

Hotel W Bali-Seminyak memiliki berbagai departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda, salah satunya yang dinilai sangat penting keberadaannya adalah departemen *housekeeping*. Departemen *housekeeping* menurut Darsono (1994), merupakan departemen yang memiliki tanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan serta kerapian kamar, bar, restoran, dan area umum hotel lainnya. Sementara menurut Djihan, T.M. (1993), ia mengemukakan bahwa *housekeeping* adalah departemen dari sebuah hotel yang mengatur hal-hal yang ada kaitannya dengan kebersihan, kelengkapan, keindahan, serta kerapian kamar serta area publik lainnya, sehingga semua tamu dan staf merasa nyaman menempati hotel. Oleh karena itu, berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa *housekeeping* merupakan departemen penting yang memiliki tanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, kerapian serta kelengkapan kamar, bar, restoran, dan area publik lainnya, sehingga tamu dan staf merasa nyaman berada di hotel.

Departemen *housekeeping* di W Bali-Seminyak dibagi menjadi beberapa *section* diantaranya: (1) *room section* memiliki tanggung jawab atas kebersihan dan pemeliharaan kamar tamu, (2) *public area section* yang memiliki tanggung jawab atas kebersihan dan pemeliharaan area publik dan fasilitas umum hotel, (3) *laundry section* yang bertanggung jawab untuk mengelola dan menyediakan layanan pencucian serta pemeliharaan baik untuk cucian tamu, cucian hotel maupun seragam karyawan, serta (4) *florist section* yang melakukan penyediaan dan penataan bunga untuk menghiasi dekorasi hotel. Adapun permasalahan yang sering dihadapi departemen *housekeeping* yaitu sering terjadinya *spot* pada *linen* yang dipakai oleh *room attendant* pada saat menyiapkan kamar tamu sehingga berdampak terhadap kelancaran operasional terutama pada *room section*. Maka dari itu penulis merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian terkait dampak *par*

stock linen akibat *spot* terhadap kelancaran operasional pada departemen *housekeeping* di W Bali-Seminyak.

1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang tersebut, dapat dibuat suatu rumusan masalah diantaranya:

1. Apa penyebab terjadinya *spot* pada *linen* di departemen *housekeeping* W Bali-Seminyak ?
2. Bagaimana dampak atas terjadinya *spot* pada *linen* yang digunakan oleh *room attendant* dalam menyiapkan kamar ?
3. Bagaimana penanganan *par stock linen* akibat *spot* pada departemen *housekeeping* di W Bali-Seminyak ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, berikut adalah tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini:

1. Mengetahui penyebab terjadinya *spot* pada *linen* di departemen *housekeeping* W Bali-Seminyak.
2. Mengetahui dampak atas terjadinya *spot* pada *linen* yang digunakan oleh *room attendant* dalam menyiapkan kamar.
3. Mengetahui cara penanganan *par stock linen* sebagai akibat *spot* pada departemen *housekeeping* di W Bali-Seminyak.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yakni:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Harapan kedepannya penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran untuk memperdalam pemahaman terkait dampak *par stock linen* akibat *spot* terhadap kelancaran operasional pada departemen *housekeeping* di W Bali-Seminyak.

1.4.2 Manfaat Praktis

Harapan kedepannya penelitian ini mampu menjadi sumber informasi serta penilaian untuk industri sebagai panduan dalam penanganan *par stock linen* akibat *spot* pada departemen *housekeeping* di W Bali-Seminyak.