

ABSTRAK

Semakin berkembangnya usaha perhotelan di Indonesia khususnya di kota Surabaya ditandai dengan banyaknya pertumbuhan hotel baru mulai dari bintang 2 hingga bintang 5. Maka persaingan antara pengusaha hotel semakin ketat dan terbuka dengan tujuan mendapatkan tamu sebanyak-banyaknya. Diharapkan pengusaha hotel memiliki strategi untuk kemajuan hotel kedepan serta menempatkan diri dalam persaingan agar dapat berkompetisi dalam mendapatkan tamu dan bertahan di tengah persaingan yang kian ketat. Pada kenyataannya masih banyak ditemui hotel yang tidak memiliki *in house laundry* namun tetap dapat menyediakan fasilitas pencucian pada tamu yang menginap. Terbatasnya lahan salah satu faktor utama yang dialami oleh Hotel Majapahit Surabaya Managed by Accorhotels sehingga menggunakan jasa *outside laundry* dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab yang ada di laundry hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan oleh pihak manajemen Hotel Majapahit Surabaya Managed by Accorhotels dalam melakukan hubungan kerjasama dalam hal pencucian linen dengan pihak *outside laundry*.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, dengan menganalisa dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah dipahami dan disimpulkan. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif, data-data yang diperoleh adalah data primer, yaitu hasil observasi dan wawancara dan penulis juga mendapatkan dari data-data sekunder yang berasal dari dokumen.

Upaya yang dilakukan oleh manajemen Hotel Majapahit Surabaya Managed by Accorhotels dalam mengatasi ketidaktersediaan *in house laundry* adalah dengan menjalin kerjasama dengan pihak *outside laundry* Garden Eco Laundry. Dari kerjasama yang telah disepakati ada beberapa faktor yang harus dipenuhi oleh pihak *outside laundry*. Kualitas laundry yang diutamakan yang meliputi kebersihan, warna dan keharumannya. Pelayanan yang diberikan juga menjadi salah satu faktor lainnya yang dipertimbangkan. Harga yang ditawarkan serta *terms of condition* dalam pembayaran juga menjadi suatu penentuan laundry tersebut akan dipertimbangkan pada Hotel Majapahit Surabaya.

Kata Kunci : Hotel, laundry, *in house laundry*, *outside laundry*