

**PENERAPAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE LAUNDRY
SUPERVISOR PADA DEPARTMENT HOUSEKEEPING HOTEL
NOVOTEL PEKANBARU**

Oleh : Nurul Huda

Pembimbing : Andri Sulistyani

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

*Novotel Hotel Pekanbaru is a 4 star hotel (****) and belongs to the type of city hotel under the auspices of the management of ACCOR Hotels. Hotel Novotel Pekanbaru already has Standard Operating Procedures (SOP) that have been made by the central management namely ACCOR, SOP laundry supervisor is very important for the smooth work of a supervisor. This research uses descriptive qualitative method to analyze problems based on interview, observation and documentation data collection techniques which are then drawn conclusions. The subject of this study amounted to 3 people, the purpose of this study was to find out how to apply the standard operational procedures of the supervisor's laundry and the efforts made by the hotel in carrying out SOP to the laundry supervisors of the Novotel Pekanbaru Hotel. The results of this study show that the implementation of the standard operation procedure for laundry supervisors at the housekeeping department of the Novotel Pekanbaru Hotel has been carried out in accordance with the Standard Operating Procedures that have been set.*

Keywords : SOP, Laundry, Supervisor

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Pariwisata didunia telah mengalami pengembangan yang sangat pesat, dimana belakangan ini kita ketahui pariwisata merupakan menjadi kebutuhan setiap orang. Perkembangan pariwisata ini tentu menjadi pemicu untuk pertumbuhan hotel diberbagai negara-negara besar didunia. Di Indonesia perkembangan bisnis perhotelan mengalami

peningkatan yang cukup signifikan. Ini bisa dilihat berdasarkan meningkat jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia membuat dan meningkat pula pertumbuhan hotel di Indonesia. Keberadaan sektor pariwisata khususnya perhotelan pada saat ini merupakan salah satu aset terbesar bagi negara yang memegang peran penting bagi perekonomian Indonesia.

Sejalan dengan perkembangan kepariwisataan Di Indonesia tentunya mempunyai pengaruh

terhadap pembangunan industri pariwisata. Disamping itu pariwisata merupakan salah satu alternatif untuk meningkatkan perekonomian daerah, karena dengan mengembangkan sektor ini diharapkan memperbanyak wisatawan yang berkunjung yang dengan sendirinya akan membawa devisa untuk dibelajakan didaerah tersebut.

Provinsi Riau merupakan Provinsi yang berdekatan dengan negara Singapura dan Malaysia. Belakangan ini banyak wisatawan datang ke Riau untuk berbagai tujuan. Kedatangan turis ini pemicu dari perkembangan hotel didaerah tersebut. Dengan meningkatnya pertumbuhan hotel, pemerintah lokal perlu mengelola sektor pariwisatanya terutama sektor perhotelannya. Yang mana hal ini akan menjadi dampak positif bagi pendapatan daerah Provinsi Riau.

Akomodasi adalah sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya. Pada umumnya orang hanya mengenal hotel sebagai jasa layanan akomodasi. Sebenarnya ada banyak sekali jenis layanan jasa yang termasuk dalam sarana akomodasi ini. Dan inilah yang membuat kita bisa membedakan jenis-jenis akomodasi.

Usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus, yakni memadukan usaha menjual produk nyata hotel (*tangible product*), semacam kamar, makanan, dan minuman, dengan usaha menjual jasa pelayanan (*intangible product*) semacam keramahan, sopan santun, kecekatan, kemudahan, dan lainnya.

Tabel 1.1
Daftar Hotel Bintang Empat Di Pekanbaru

+No.	Nama Hotel	Alamat Hotel
1.	Fox Harris Pekanbaru	Jl. Riau No. 147, Kota Pekanbaru
2.	Grand Zuri Pekanbaru	Jl. Teuku Umar No. 7, Kota Pekanbaru
3.	Grand Elite Pekanbaru	Jl. Riau, Komplek Riau Business Centre, Kota Pekanbaru
4.	Novotel Pekanbaru	Jl. Riau No.59, Kota Pekanbaru
5.	Grand Central Pekanbaru	Jl. Jendral Sudirman, No.1, Tangkerang, Kota Pekanbaru

Sumber : *Traveloka.com 2020*

Pada tabel diatas terlihat bahwa hotel Novotel Pekanbaru yang berlokasi di JL. Riau No.59. Pekanbaru, Riau merupakan salah satu hotel bintang empat Di Pekanbaru.

Hotel Novotel Pekanbaru merupakan hotel (****) bintang empat yang mana salah satu perusahaan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa *laundry* bagi tamu hotel. Hotel Novotel Pekanbaru terdapat beberapa departemen yang berperan penting dalam suatu kegiatan operasional hotel tersebut, salah satunya *department housekeeping* yang bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, keamanan bagi pengguna jasa hotel.

Housekeeping ialah suatu bagian atau *department* yang ada dihotel yang menangani kebersihan, keindahan, kerapian di hotel.

Housekeeping mempunyai arti yaitu *house* artinya rumah atau Gedung. *Keeping* yaitu merawat dan menjaga. Jadi *housekeeping* artinya orang yang bertugas menjaga, merawat dan memelihara kebersihan hotel.

Laundry ialah bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pencucian (*laundry*, cuci kering (*dry cleaning*) atau setrika (*pressing*) semua bahan atau pakaian, baik milik tamu, seragam karyawan, maupun *linen* hotel. Pencucian dari luar hotel disebut dengan *outside Laundry*

Tabel 1.2

**Jumlah Karyawan
Laundry Hotel Novotel Pekanbaru**

No.	Jabatan	Jumlah Karyawan
1.	<i>Laundry supervisor</i>	1 orang
2.	<i>Laundry linnen & attendant</i>	4 orang

Sumber : *Supervisor Laundry Section Hotel Novotel Pekanbaru*

Pada tabel diatas terlihat berapa jumlah karyawan *laundry section* di Hotel Novotel Pekanbaru.

Menurut Laksmi (2008), *Standard Operational Procedure* (SOP) ialah suatu berkas yang terkait dengan kebijakan yang dilaksanakan dengan cara berurutan untuk mengerjakan suatu kegiatan yang tujuannya untuk mendapat dampak yang amat praktis dari suatu pekerjaan dengan upah minim.

Berlandaskan uraian diatas penulis ingin melakukan penelitian dengan mengangkat tema **“Penerapan *Standard Operational Procedure Laundry Supervisor* Pada *Department Housekeeping* Hotel Novotel Pekanbaru”**

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas

dapat disimpulkan apa saja yang menjadi pokok ulasan, maka penulis dapat merumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan *Standard Operational Procedure* Dari *Supervisor Laundry* pada *Department Housekeeping* ?
2. Usaha yang dilakukan pihak hotel terhadap Penerapan *Standard Operational Procedure Laundry Supervisor* hotel Novotel Pekanbaru ?

1.3 Batasan Masalah

Berlandaskan latar belakang masalah yang ada dapat dipaparkan, maka Batasan Penulisan hanya membahas tentang Penerapan *Standard Operational Procedure Laundry Supervisor* pada *Department Housekeeping* hotel Novotel Pekanbaru.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Ingin mengetahui Penerapan *Standard Operational Procedure* dari *Laundry Supervisor* pada *Department Housekeeping* Hotel Novotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui usaha yang dilakukan pihak hotel terhadap penerapan *Standard Operational Procedure Laundry Supervisor* Hotel Novotel Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Untuk memperbanyak wawasan serta meningkatkan kemampuan mengembangkan dan kreatifitas dalam melaksanakan penelitian berikutnya.
2. Diharapkan sebagai bahan masukan dan saran untuk meningkatkan kualitas *Laundry Supervisor* diperusahaan.
3. Sebagai bahan referensi dan bahan perbandingan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, terutama yang melaksanakan

penelitian sehubungan dengan permasalahan yang sejenis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Penerapan

Menurut Setiawan (2004) penerapan atau (*Implementasi*) adalah pengembangan kegiatan yang saling membentuk cara berhubungan antara tujuan dan tindakan untuk meraihnya serta membutuhkan koneksi pelaksana, birokrasi yang efektif.

Menurut Usman (2002) (*Implementasi*) adalah titik pada kegiatan, aksi, gerakankan atau adanya prosedur suatu proses. *Implementasi* tidak hanya sekedar kegiatan, melainkan suatu tindakan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

2.2 Standard Operational Procedure (SOP)

Menurut Ludfi Orbani (2017), SOP merupakan tata cara baku yang berkaitan dengan usaha menyelesaikan rangkaian atau proses kerja.

Menurut Tjipto Atmoko (2011), *Standard Operational Procedure* merupakan salah satu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas perkerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja instansi pemerintahan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedur sesuai tata kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang terkait. *Standard operational procedure* adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilalukan secara kronologis untuk menyesuaikan suatu perkerjaan yang bertujuan untuk menyelesaikan

suatu perkejaan yang dimaksud untuk mendapat hasil kinerja yang paling efektif dari pekerjaan dengan biaya yang minim.

2.2.1 Tujuan Standard Operational Procedure (SOP)

Menurut Indah Puji (2014) Tujuan *Standard Operational Procedure* adalah sebagai berikut :

1. Guna mempertahankan keserasian penampilan kinerja atau suatu kondisi.
2. Untuk cerminan dalam melaksanakan suatu kegiatan pekerjaan tertentu.
3. Agar terhindar dari kegagalan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Sebagai tolak ukur dalam penilaian jenis jasa.
5. Guna penjaminan pemakaian tenaga kerja dan sumber daya yang tepat.
6. Guna menjelaskan aturan tugas pekerjaan, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Semacam berkas yang menerangkan dan menilai kegiatan proses kerja apabila terjadi kesalahan atau dugaan mal praktek dan penyelewengan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi petugasnya.
8. semacam berkas yang digunakan untuk pelatihan.
9. Semacam berkas histori yang telah dibuat revisi SOP yang terbaru.

2.2.2 Peranan Standard Operational Procedure (SOP)

Menurut Indah Puji (2014) peranan Standar Operasional Prosedur adalah sebagai berikut :

1. Mempelancar tugas karyawan.
2. Semacam dasar hukum jika terjadi kesalahan.

3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

2.3 Laundry

Menurut Ludfi Orbani (2017), *Laundry* departemen bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pembersihan (*laundry, dry cleaning, atau pressing*) semua bahan atau pakaian, baik milik tamu, *uniform* karyawan, maupun *linen* hotel. Pencucian dari luar hotel disebut *outside laundry*.

Laundry ialah salah satu *department housekeeping* yang menanggung jawapi atas pemrosesan semua kegiatan pembersihan dan pencucian baik untuk kebutuhan operasional ataupun keperluan tamu hotel. Kegiatan ini ialah keperluan operasional hotel diantaranya *linen*. contohnya *sheets, towel, table cloths, napkins, uniform* dan lainnya, serta keperluan tamu hotel seperti pencucian pakaian milik tamu hotel

2.3.1 Peranan Pelayanan Laundry

Peranan utama pelayanan *laundry* di hotel sebagai berikut :

- a. Memberikan layanan cucian kepada tamu hotel,
- b. Menambah pendapatan hotel,
- c. Meningkatkan efisiensi kerja dalam penyediaan *linen* bersih,
- d. Meningkatkan kepuasan tamu.

2.4 Supervisor

Menurut Agus Dharma (2003) *Supervisor* adalah jabatan yang unik karena memainkan peran dalam mengelola karyawan yang dibawahnya, menjadi *supervisor* berarti :

1. Menduduki jabatan dari tanggung jawab dan pekerjaan yang berat dan sekaligus menantang.
2. Bertanggung jawab atas pekerjaan orang lain dan pekerjaan diri sendiri.
3. *Supervisor* harus memecahkan masalah dan mengambil keputusan maupun tindakan.
4. *Supervisor* dapat merasakan kepuasan karena bias mencapai hasil dalam kelompok kerja yang berkerja sama dan berkinerja secara produktif.
5. Meciptakan lingkungan kerja yang sehat dan aman bagi karyawan dan juga menimbulkan perasaan senang.

2.5 Housekeeping

Menurut Ludfi Orbani (2017) konsep dasar *Housekeeping* atau tata graha dimulai dari menjaga rumah, bangunan, gedung ataupun hotel, rumah sakit, apertemen dalam kondisi bersih, lengkap, teratur, dan secara bertahap melakukan perawatan, pemeliharaan untuk mempertahankan standar kebersihan dan kelayakan.

Agusnawar (2000) mengungkapkan *Housekeeping* berasal dari kata *hause* artinya rumah, wisma sedangkan *to keep* yang artinya merawat, menjaga. Jadi *housekeeping* artinya suatu tempat atau departemen yang mengatur peralatan, memelihara kebersihan dan mengatur dekorasi yang bertujuan supaya hotel terlihat lebih bersih, rapi, menarik dan membuat nyaman semua penghuninya

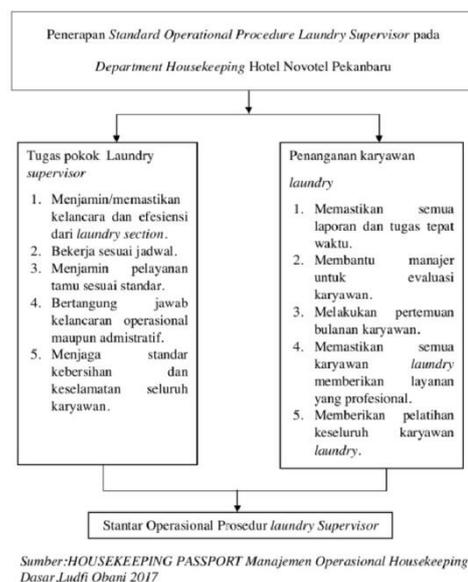
2.6 Hotel

Menurut Sulastiyono (1999) Pengertian hotel menurut *Hotel Proprietors Act, 1956* adalah Hotel merupakan salah satu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan

pelayananrtmakanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya per-anjian khusus.

Menurut Trizno Tarmoezi (2007) pengertian hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk menyediakan makanan, minuman dan fasilitas lainnya

2.7 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Teknik yang dipakai dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif. Peneliti berusaha menggambarkan keadaan yang sebenarnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi dari lapangan, menjelaskan dalam bentuk uraian (Rakhmat, 1999).

Yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif ialah sebagai satuan prosedur dasar, penelitian yang menghasilkan data deskriptif berbentuk kata-kata tertulis ataupun lisan dari subjek yang diamati. Teknik deskriptif ialah suatu teknik yang menerangkan suatu hasil penelitian tapi, tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang besar.

3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Adapun tempat penelitian diadakan di Hotel Novotel Pekanbaru Jl. Riau No. 59. Kota Pekanbaru, Riau.

Telp : +62 (761) 25599

Fax : +62 (761) 27789

Email :

reservation@novotel-pekanbaru.com

Facebook : Novotel Pekanbaru

Instagram : novotelpekanbaru

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini diperkirakan bulan September 2019–April 2020.

3.3 Key Informan

Key informan penelitian ini, penulis akan memakai informan untuk mendapatkan seputar informasi akan penerapan *Standart Operational Procedure Laundry Supervisor* pada *Department Housekeeping* hotel Novotel Pekanbaru.

Informan ialah orang atau sekumpulan orang yang menjadi kunci informasi data dalam investigasi atau orang yang memberikan keterangan kepada penulis. Informan yang dilakukan dari 3 (tiga) orang yaitu, 1 (satu) orang *Assistant Executive Housekeeper*, 1 (satu) orang *Laundry Supervisor*, 1 (satu) orang *Laundry Linen & Attendant*.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hotel

4.1.1 Sejarah Singkat Hotel Novotel Pekanbaru

Novotel Pekanbaru adalah salah satu hotel bintang 4 (****) dan termasuk jenis *city hotel* yang dibawah naungan manajemen *accor hotels*. Hotel Novotel Pekanbaru yang terletak disamping Mal Ciputra. Hotel Novotel diresmikan pada tanggal 24 Maret 2016 oleh Gubernur Riau Arsyadjuliandi Rachman bersama *Chief Operating Officer* (COO) *Accorhotels*, Gart Simmons, Angelo Fernandus, Direktur PT. Putra Mahkota Raya dan General Menenjer pertama hotel tersebut adalah bapak Abdul Malik Azhary.

4.1.2 Fasilitas Hotel Novotel Pekanbaru

Novotel Pekanbaru memberikan berbagai macam fasilitas yakni :

A. Jasa Penginapan

Hotel Novotel Pekanbaru mempunyai beberapa tipe kamar :

1. *Superior Room*
2. *Deluxe Rom With Sofa Bed*
3. *Deluxe Room With Outdoor Terrace*
4. *Junior Suite Room*

B. Fasilitas Lainnya :

1. *Restorant*,
2. *Gourmet Bar*,
3. *Molecule Gastro Bar*,
4. *8 Meeting Room*,

5. *Grand Ballrom (1000 Pax)*,
6. *Fitness Center*,
7. *Outdoor Swimming Pool*,
8. *Spa, Massage and Sauna*.

4.1.3 Lokasi Dan Akses

Hotel Novotel Pekanbaru berada dilokasi yang sangat strategis dipusat kota Pekanbaru. Hotel bintang empat (4) ini berlokasi di Jalan Riau Nomer.59 Pekanbaru 28154 Riau Indonesia. Hotel Novotel Pekanbaru begitu sangat strategis karna dekat dengan :

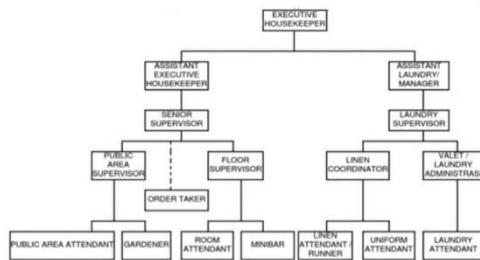
1. Mall Ciputra Seraya
2. Riau 21 *Theater*
3. Mall Pekanbaru
4. Pasar Bawah
5. *Sense Reflexiology & Spa*
6. *Score Pekanbaru*
7. *Soeman Hs Library*
8. *Star City Square*
9. Masjid An Nur
10. Masjid Ar-Rahman
11. Mall SKA
12. Siak River
13. Stadion Rumbai
14. Lembah Sari *Artificial Lake*
15. Alam Mayang
16. Sultan Syarif Kasim II (*International Airport*)

4.1.4 Struktur Organisasi

Terlihat besarnya ruang lingkup Hotel Novotel Pekanbaru, kemudian dibuatlah urutan organisasi yang mengelompokkan ruang pekerjaan serta tanggung jawab setiap departemen.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Housekeeping departemen Hotel Novotel Pekanbaru



Sumber : *Manajemen Hotel Novotel Pekanbaru*

4.2 Pembahasan Penerapan Standard Operational Procedure Laundry Supervisor Pada Department Housekeeping Hotel Novotel Pekanbaru

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dilokasi penelitian berupa hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan. Untuk mendapatkan data mengenai penerapan *Standard Operational Procedure (SOP) Laundry Supervisor*, peneliti mengadakan wawancara kepada subjek penelitian yang dimaksud.

1. Tugas Utama *Laundry Supervisor*
 - a. Menjamin/Memastikan Kelancaran Dan Efisiensi Dari *Laundry Section*.

Laundry Supervisor berpendapat bahwa dalam Menjamin/memastikan kelancaran dan efisiensi dari *Laundry Section*. *Supervisor* harus pandai membaca bagaimana kapasitas seorang karyawan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Berikut kutipan wawancara penulis kepada *Laundry Section* :

“...Seorang *Supervisor* harus mengetahui kapasitas kerja karyawan, apakah iya mampu menyelesaikan tugas yang *Supervisor* berikan, secara otomatis sebelum *Supervisor* memberikan tugas pekerjaan *Supervisor* harus memberikan *training* terlebih dahulu...”
(Wawancara kepada bapak

M.Ashari, *Supervisor Laundry Section* Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 23 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak M. Ashari, dapat menjelaskan bahwa bagaimana cara penerapan SOP dari *Supervisor Laundry* pada *Departement Housekeeping*. Sebagai *Supervisor* harus pandai membaca bagaimana kapasitas seorang karyawan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan dan jika seorang karyawan tidak bisa melakukan sebuah pekerjaan dengan baik maka seorang *Supervisor* harus memberi *training* atau pembelajaran kepada bawahannya. Agar karyawan bisa bekerja dengan baik dan benar

- b. Bekerja Sesuai Jadwal

Bekerja sesuai jadwal menurut *Assistant Executive Housekeeper, Supervisor* sudah cukup memuaskan dalam pekerjaan dan memberikan kualitas pekerjaan yang sangat baik. Berikut kutipan wawancara penulis kepada *Assistant Executive Housekeeper*:

“...Menurut saya sebagai atasan *Supervisor* yang ada dihotel ini,selama ini *Supervisor* sudah berkerja dengan baik dan menunjuk kualitas ia sebagai *supervisor* dari pembersihan pakaian tamu, seragam karyawan dan linen-linen hotel...”
(Wawancara kepada bapak Arka Dius, *Assistand Executive Housekeeper* Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 25 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Arka Dius, dapat menjelaskan bahwa menurut beliau, *Supervisor* sudah cukup memuaskan dalam pekerjaan dan memberikan

kualitas perkerjan yang sangat baik dalam berbagai macam pekerjaan.

c. Menjamin Pelayanan Tamu Sesuai Standar.

Dalam menjamin pelayanan tamu sesuai standar, *Supervisor* memberi pendapat bahwa dalam menjamin pelayanan tamu sudah sesuai standar atau tidak itu dapat dinilai kepuasan tamu dalam memakai jasa *Laundry* itu sendiri, adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

“...Untuk ini kita mengambil dari kepuasan tamu dalam memakai jasa laundry kita, contohnya, jika seorang tamu sering memakai jasa kita berarti tamu tersebut merasakan pelayanan kita sudah sesuai standar, dan biasanya juga kita langsung bertanya ketamu tersebut bagaimana pelayanan laundry dari hotel kita...” (Wawancara kepada bapak M.Ashari, *Supervisor Laundry Section* Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 23 April 2020).

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak M. Ashari, dapat menjelaskan bahwa dalam menjamin pelayanan tamu sudah sesuai standar atau tidak itu dapat dinilai kepuasan tamu dalam memakai jasa *Laundry* itu sendiri, menurut beliau secara logika, tidak mungkin seorang tamu tetap memakai jasa yang tidak bisa memuaskan tamu dengan baik tapi tetap dipakai jasanya, begitu juga sebaliknya.

d. Bertanggung Jawab Kelancaran

Operasional Maupun Administratif.

Dalam bertanggung jawab kelancaran operasional maupun administratif *Supervisor* harus selalu memantau atau mengecek kerja

karyawan, adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

“...Seorang *supervisor* harus sering memantau kerja karyawan, karna posisi seorang *Supervisor* ini adalah yang bertanggung jawab atas kerja karyawan, jika karyawan salah berarti *Supervisor* nya yang salah *menghandle* karyawan begitu juga dengan *supervisor*, jika *Supervisor* salah berarti *manager* nya yang salah. Jadi intinya kita ini harus saling memantau...”

(Wawancara kepada bapak M.Ashari, *Supervisor Laundry Section* Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 23 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak M. Ashari, dapat menjelaskan bahwa bertanggung jawab kelancaran operasional maupun administratif adalah seorang *Supervisor* harus selalu memantau atau mengecek kerja karyawan, apakah karyawan itu sudah bekerja dengan baik atau tidak, tugas seorang *Supervisor* sebagai penanggung jawab suatu pekerjaan seorang karyawan jika seorang karyawan salah melakukan sebuah pekerjaan maka yang akan disalahkan itu adalah *Supervisor* nya. Tugas seorang atasan ini sungguh sangat berat, karna harus bertanggung jawab atas kesalahan orang lain, walaupun bukan salah *Supervisor* itu sendiri.

e. Menjaga Standar Kebersihan Dan Keselamatan Seluruh Karyawan

Menjaga standar kebersihan dan keselamatan seluruh karyawan, sebagai *supervisor* harus memastikan terlebih dahulu kepada karyawan apakah sudah melaksanakan standar kebersihan dan keselamatan seluruh

karyawan, adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

“...Masalah standar kebersihan, keselamatan karyawan kita selaku supervisor harus memastikan terlebih dahulu apakah karyawan kita tersebut sebelum memulai pekerjaannya sudah melaksanakan atau tidak standar kebersihan dan keselamatan agar pekerjaan yang dilakukan aman dan bersih...” (Wawancara kepada bapak M.Ashari, Supervisor Laundry Section Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 23 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak M. Ashari, dapat menjelaskan bahwa menjaga standar kebersihan dan keselamatan seluruh karyawan itu sendiri sungguh penting, karna itu adalah sebuah prosedur yang harus dilakukan seorang staff dalam menjaga kebersihan dan keselamatan dalam bekerja, jika seorang karyawan tidak bersih maka secara tidak langsung karyawan tersebut akan membuat sebuah pelayanan dalam Laundry itu sendiri tidak bersih serta ketidak nyamanan dikaryawan lain, dan begitu juga dengan keselamatan karyawan, mereka harus menjaga keselamatan diri agar tidak ada terjadi kecelakaan dalam bekerja dan dapat bekerja dengan baik dan benar. Jika seorang karyawan terjadi kecelakaan dalam bekerja berarti karyawan tersebut tidak menjaga keselamatan dalam pekerjaannya. itulah pentingnya menjaga standar kebersihan dan keselamatan seluruh karyawan.

Berikutnya penulis melakukan wawancara kepada bapak Arka Dius

yang isi wawancara ialah sebagai berikut :

“...Untuk menjaga standar kebersihan dan keselamatan seluruh karyawan, saya memastikan terlebih dahulu apakah karyawan yang bekerja pada hari itu dalam keadaan sehat atau tidak, karna jika karyawan dalam keadaan sakit, otomatis karyawan tersebut tidak bisa lakukan pekerjaan yang akan ditugaskan kepada, dan jika terjadi apa apa kepada karyawan itu saya akan disalahkan oleh atasan kenapa tidak memastikan karyawan itu terlebih dahulu...” (Wawancara kepada bapak Arka Dius, Assismand Executive Housekeeper Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 25 April 2020)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada bapak Arka Dius, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam memastikan standar kebersihan atau keselamatan seluruh karyawan seorang atasan harus memastikan karyawannya terlebih dahulu apakah karyawan tersebut dalam keadaan sehat, bersih dari segala macamnya.

2. Penanganan Karyawan Laundry

a. Memastikan Semua Laporan Dan Tugas Tepat Waktu

Dalam memastikan semua laporan dan tugas tepat waktu adalah dengan melakukan pengecekan. Berikut kutipan wawancara kepada Laundry Supervisor :

“...Biasanya selaku supervisor, saya melakukan double check hingga triple check untuk memastikan semua laporan karyawan sesuai dengan mana mestinya dan tidak ada

kesalahan dalam laporan yang akan saya periksa...” (Wawancara kepada bapak M.Ashari, *Supervisor Laundry Section* Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 23 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak M. Ashari, dapat menjelaskan bahwa untuk memastikan semua laporan dan tugas selesai tepat waktu itu adalah dengan melakukan pengecekan. Pengecekan itu sendiri bisa dilakukan dengan *double check* hingga *triple check* agar semuanya tidak ada kesalahan yang akan terjadi, jika kesalahan itu terjadi akan membuat karyawan itu kerepotan dalam melakukan pekerjaan yang selanjutnya.

b. Membantu Manajer Untuk Evaluasi Karyawan.

Membantu manajer untuk evaluasi karyawan *Supervisor* berpendapat untuk evaluasi karyawan dilakukan *daily, weekly, monthly* dan *yearly*. Untuk mengetahui kinerja karyawan, adapun kutipan wawancara nya sebagai berikut :

“...Evaluasi karyawan biasanya kita melakukannya setahun untuk menilai bagaimana kerja karyawan dan kriteria-kriteria karyawan, evaluasi ini bisa daily, weekly, monthly dan yearly. daily untuk melihat bagaimana karyawan bekerja, weekly untuk melihat hasil kerja karyawan, monthly untuk kecukupan karyawan dalam menangani kerjanya, yearly untuk melihat apakah karyawan mampu bekerja atau tidak dalam perusahaan...” (Wawancara kepada bapak M.Ashari, *Supervisor Laundry*

Section Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 23 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak M. Ashari, dapat menjelaskan bahwa membantu manajer dalam evaluasi karyawan hotel Novotel Pekanbaru biasa dilakukan setahun agar bisa mengetahui kriteria-kriteria karyawan yang bagus dalam pekerjaan dan untuk perpanjangan kontrak karyawan itu sendiri, evaluasi ini juga bisa dilakukan *daily, weekly, monthly* dan *yearly*. Evaluasi ini harus tetap dilaksanakan agar pihak manajemen mengetahui kriteria karyawan-karyawannya.

Lalu penulis melakukan wawancara kepada bapak Arka Dius, yang menjelaskan hal serupa dengan yang dibahas oleh bapak M. Ashari, berikut kutipannya :

“...Untuk evaluasi karyawan kami disini melakukannya setahun untuk melihat bagaimana karyawan dalam bekerja, saya sebagai atasan bekerja sama dengan supervisor untuk melihat kinerja karyawan dalam evaluasi ini, evaluasi ini kita juga lakukan dengan daily, weekly, monthly, dan yearly. Ini dimaksudkan agar lebih baik dalam mengevaluasi karyawan kita sendiri...” (Wawancara kepada bapak Arka Dius, *Assistand Executive Housekeeper* Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 25 April 2020)

Hasil wawancara bersama bapak Arka Dius dapat disimpulkan bahwa dalam pengevaluasian karyawan beliau sebagai atasan harus bekerja sama dengan *supervisor* agar

lebih muda dalam pengevaluasian karyawan.

c. Melakukan Pertemuan Bulanan Karyawan.

Dalam melakukan pertemuan bulanan karyawan *Supervisor* melakukannya setiap minggu dan setiap bulan, pertemuan ini dilakukan untuk kendala dan masalah dalam pekerjaan, wawancara penulis kepada *Laundry Supervisor* sebagai berikut :

“...Kita di *laundry section* pasti melakukan pertemuan mingguan dan bulanan, karna pertemuan ini untuk membuat kekompakan *disection* kita, dipertemuan ini biasanya kita melakukan *breefing* dan membahas apa saja yang terjadi dan kendala yang mempersulit karyawan dalam bekerja, agar kerja karyawan berjalan lancar...”

(Wawancara kepada bapak M.Ashari, *Supervisor Laundry Section* Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 23 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak M. Ashari, dapat menjelaskan bahwa melakukan pertemuan bulanan karyawan ini juga untuk mengetahui apa saja kendala dan kejadian yang terjadi selama pekerjaan itu dilakukan, pertemuan ini untuk bagian *Laundry* biasanya dilakukan perminggu dan perbulan. Dipertemuan ini seluruh karyawan wajib mengutarakan apa saja kendala dan kejadian selama bekerja, untuk tidak lagi ada kesalahan kedepannya, dan agar pekerjaan berjalan dengan lancar.

d. Memastikan Semua Karyawan *Laundry* Memberikan Layanan Yang Profesional.

Dalam memastikan semua karyawan *Laundry* memberikan layanan yang profesional, usaha *Supervisor* untuk karyawan *Laundry* adalah membuat karyawan menjadi kompak dalam bekerja, adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

“...Usaha saya sebagai *Supervisor* untuk karyawan agar memberikan pelayanan yang profesional adalah dengan kekompakan, supaya karyawan tidak tumpang tindih satu sama lain, seperti dengan cara *trainging on the spot* mingguan dan bulanan untuk menambah *knowledge* karyawan...” (Wawancara kepada bapak M.Ashari, *Supervisor Laundry Section* Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 23 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak M.Ashari, dapat menjelaskan bahwa memastikan karyawan *Laundry* memberikan pelayanan yang profesional itu dengan kekompakan, karna kekompakan ini karyawan akan menjadi pribadi yang baik dan akan menimbulkan sikap ramah, dan pelayanan pun akan menjadi profesional yang diinginkan oleh tamu. Kekompakan ini juga tidak akan membuat karyawan tumpang tindih satu sama lain, seperti dengan cara *training* mingguan dan bulanan agar karyawan bisa memberikan pelayanan terbaik.

e. Memberikan Pelatihan Keseluruh Karyawan *Laundry* Mengifomasikan Kemajuan Karyawan *Laundry* Karyawan.

Untuk hal memberikan pelatihan keseluruhan karyawan *Laundry* Mengifomasikan kemajuan karyawan *laundry* karyawan. Dalam

hal ini *Supervisor* melakukan *training* tiap bulannya agar karyawan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu, berikut kutipan wawancara penulis kepada *Laundry Supervisor* :

“...Pelatihan atau *training* dilakukan tiap bulan, karna *training* tersebut sangat perlu untuk *product knowledge* karyawan agar lebih baik lagi dalam melaksanakan pekerjaannya dan dapat memberikan keterampilan dalam melakukan pekerjaannya...” (Wawancara kepada bapak M.Ashari, *Supervisor Laundry Section* Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 23 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak M. Ashari, dapat menjelaskan bahwa Memberikan pelatihan keseluruhan karyawan *Laundry* Mengifomasikan kemajuan karyawan *laundry* itu harus dilakukan *training* untuk bisa melihat *knowledge* seorang karyawan agar karyawan tersebut dapat memberikan pekerjaan selaras dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) *Laundry* dihotel tersebut. Setiap perusahaan pasti akan memberikan pelatihan kepada seluruh karyawannya agar karyawan tersebut mempunyai pembekalan dalam melakukan pekerjaan.

4.3 Kendala *Supervisor* Terhadap Penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP)

Dalam melaksanakan *Standard Operational Procedure* (SOP) *Laundry Supervisor* tedapat kendala dalam penerapan SOP yang dihadapi *Supervisor*, berikut kutipan wawancara penulis kepada *Laundry Supervisor* :

“...Kendalanya adalah dalam *team* itu utamanya, karna *miss komunikasi* dalam *team*, manusia pasti ada salah jadi kita *maklumim aja*, contohnya *kesalahan* dalam *team baju* tidak boleh dicuci pakai mesin, tapi malah dicuci pakai mesin...” (Wawancara kepada bapak M.Ashari, *Supervisor Laundry Section* Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 23 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak M. Ashari, dapat menjelaskan bahwa Kendala *Supervisor* Terhadap Penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) adalah mis komunikasi dalam *team*, kendala ini adalah kesalahan dalam memaknai pesan dan dapat menimbulkan konflik, baik bersifat sederhana maupun rumit. Mis komunikasi ini akan menyebabkan ketidak sampaian tujuan atau misi yang hendak dicapai, salah satu mis komunikasi adalah saat kita berbicara dengan seorang teman tentang suatu topik, tetapi ternyata teman kita memberikan respon yang lain dan akhirnya malah membuat kita bingung sendiri apa yang sebenarnya yang kita bicarakan.

4.4 Usaha Yang Dilakukan Pihak Hotel Dari Penerapan *Standar Operational Procedure* (SOP) *Laundry Supervisor* Hotel Novotel Pekanbaru

Pihak manajemen juga berpartisipasi dalam penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) *Supervisor* yang nantinya akan berdampak pada kualitas kinerja seorang *Supervisor*.

Dari wawancara kepada bapak Arka Dius, *Assistand Executive Housekeeper* Hotel Novotel Pekanbaru. usaha yang dilakukan

pihak hotel terhadap *Standard Operational Procedure* (SOP) *Laundry Supervisor* sebagai alat ukur dan alat pantau, adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

“...*Laundry supervisor ini sudah termasuk kedalam leader manajemen, dan sudah ditetapkan jobdace SOP nya masing-masing jadi, supervisor hanya menjalaininya saja dan melaksanakannya dengan baik...*” (Wawancara kepada bapak Arka Dius, *Assistand Executive Housekeeper* Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 25 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Arka Dius, dapat menjelaskan bahwa *Laundry Supervisor* yang ada di Hotel Novotel Pekanbaru ini memang sudah diatur oleh manajemen pusat accor tetang SOP nya dan semua sama dengan SOP yang ada pada hotel Novotel seluruh dunia.

4.5 Tanggapan Karyawan Tentang Penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) *Laundry Supervisor*

Tanggapan ini diajukan kepada salah satu karyawan yang berkeja di *Laundry Section* Hotel Novotel Pekanbaru, apakah *Standard Operational Procedure* (SOP) *Laundry Supervisor* ini berjalan dengan lancar. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

“...*Sejauh ini menurut saya sesuai, karna SOP tersebut dibuat oleh manajemen pusat (accor) SOP nya tidak terlalu mengikat dan tidak terlalu senggang, dan untuk penerapannya baik-baik saja walaupun ada keluhan kesahnya karna faktor usia...*”

(Wawancara kepada bapak Khidir, *Laundry Linnen & Attendant* Hotel Novotel Pekanbaru, pada tanggal 23 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak khidir, dapat menjelaskan bahwa tanggapan karyawan tentang penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) *Laundry Supervisor*, menurut beliau penerapan SOP sudah berjalan dengan baik, tinggal mejalanakannya saja agar tetap berjalan tanpa ada kendala kedepannya.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai penerapan *Standard Operational Procedure Laundry Supervisor* pada *Department Housekeeping* Hotel Novotel Pekanbaru maka dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Dilihat dari aspek penerapan *Standard Operation Procedure Laundry Supervisor* sudah selaras dengan standar operasional prosedur yang tercantum pada hotel itu sendiri. Tetapi ada sedikit kendala dalam penerapan karna faktor usia karyawan yang ada di *Laundry Section*. Kebanyakan karyawan yang bekerja itu masih berusia muda yang selalu bawa perasaan kedalam lingkungan kerja.
2. Usaha yang dilakukan pihak hotel dalam penerapan *Standard Operation Procedure Laundry Supervisor* pada *Department Housekeeping* Hotel Novotel Pekanbaru adalah memantau pekerjaan *Supervisor* agar penerapan *Standard Operation*

Procedure tersebut berjalan dengan baik dan lancar.

5.2 Saran

Secara umum penerapan *Standard Operation Procedure laundry Supervisor* yang ada di hotel sudah baik, hanya saja ada beberapa yang perlu dipertahankan yaitu :

1. Untuk pihak hotel, lebih memperhatikan lagi kinerja *Supervisor* agar standar operasional prosedur dilaksanakan dengan baik.
2. *Supervisor* harus tetap pertahankan memberikan pelatihan/*training* rutin kepada karyawan, agar karyawan menjadi lebih terampil dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel
3. Menjaga kualitas dan mengontrol pekerjaan karyawan *laundry* agar tetap selaras dengan standar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, 2000. *Operasional tata Graha Hotel (Hotel Housekeeping Operasional)*. PT. Gramedia Pusat Utama. Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Dan Suatu Pendekatan Pratik*. Rineka Cipta. Jakarta
- Atmoko, Tjipto. 2011. *Stantar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta
- Badudu J. S Dan Zain. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta
- Bagyono. 2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*. ALFABETA. Bandung
- Dharman Agus. 2003. *Manajemen Personalia Supervisi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Laksana. Yogyakarta.
- Laksmi, Fuad, Budiantoro. 2008 *Manajemen Perkantoran Modern*. Pernaka. Jakarta
- Orbani, Ludfi. 2017. *Housekeeping Passport Manajemen Operasional Housekeeping Dasar*. ANDI. Yogyakarta
- Rakhmat, Jalaludin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. PT. Remaja Rosda Karya. Bandung
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. ANDI, Yogyakarta
- _____. 2007. *Housekeeping Hotel, Floor Section*. ANDI. Yogyakarta
- Sri Perwani, Yayuk. 2004. *Terori Dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan : Make Up Room*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Sugioyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Cetakan Kesatu. ALFABETA. Bandung
- _____. 2011. *Manajemen Pelanggaran Hotel. Manajemen Hotel*. ALFABETA. Bandung
- Tarmoezi, Trizno. 2007. *Profssional Hotel Front Liner*. Kesaint Blanc. Jakarta

Undang-Undang No.10 Tahun
2009 Tentang
Kepariwisataaan

Wardiani. 2006. *Metode
Penelitian Pariwisata*. Andi
Offset. Yogyakarta.

Wardiyanta. 2006. *Metode
Penelitian Pariwisata*. Andi
Offset. Yogyakarta.