

PENGAWASAN KARYAWAN LAUNDRY SECTION DI ANGKASA GARDEN HOTEL PEKANBARU

Oleh: Intan Sectionora Aritonang

Pembimbing: Andi M Rifiyan Arief, SST.MM. Par

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

In training a person will be trained to improve skills, abilities, knowledge and behavior. The purpose of training is to provide skills to prospective employees before working, training is also intended to familiarize prospective employees with work. This study aims to determine employee training in the Laundry Section at Angkasa Garden Hotel Pekanbaru which consists of adding new knowledge, honing employee skills, improving skills, increasing sense of responsibility, providing work motivation, increasing obedience, increasing self-confidence, increasing loyalty, know the obstacles that occur before training, and know the continuation of hotel management regarding employee training. The research method used in this research is descriptive qualitative method. In this study, researchers took the number of sources as many as 6 people. This research data collection technique using observation, interviews, and documentation. Based on the results of the research conducted, it can be concluded that the objectives and benefits of employee training are still not maximal, the reason is the lack of attention of hotel management on the skills possessed by employees, the obstacles that occur before training is carried out, and the actions of hotel management regarding employee training planning. periodically.

Key word: *Employee Training, Housekeeping, Angkasa Garden Hotel Pekanbaru*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia perkembangan bisnis perhotelan mengalami peningkatan yang cukup signifikan, persaingan dalam bidang perhotelan semakin banyak dan menuntut adanya keunggulan-keunggulan dari masing-masing hotel.

Pertumbuhan perekonomian Provinsi Riau terdiri dari berbagai sektor salah satunya adalah pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu tempat alternatif dalam meningkatkan perekonomian Provinsi Riau, karena dengan mengembangkan sektor ini diharapkan banyak wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Riau yang dengan sendirinya akan meningkatkan devisa untuk dibelanjakan di daerah tersebut. Hal ini selaras dengan ketetapan MPR No. 11/MPR/1993 tentang GBHN yang menyatakan bahwa: "Pengembangan kepariwisataan diarahkan dalam peningkatan pariwisata menjadi sektor andalan yang mampu mengalahkan kegiatan ekonomi, termasuk sektor lain yang terkait, sehingga lapangan kerja, pendapatan masyarakat, pendapatan daerah, dan pendapatan negara, serta penerimaan devisa meningkat melalui upaya pengembangan dan pendayaan berbagai potensi kepariwisataan nasional".

Laundry Section adalah bagian penting dari pelayanan hotel. Layanan ini terutama diberikan di hotel berbintang 3 ke atas. Layanan *laundry* diberikan bagi tamu yang sibuk. Tamu sibuk tidak memiliki waktu untuk mengurus atau mencuci pakaiannya. Layanan ini ditawarkan

oleh hotel bagi para tamu tersebut. Oleh karena itu layanan *laundry service* menjadi penting.

Selain itu, layanan *laundry* juga menjadi sumber pendapatan hotel. Dengan harga yang cukup tinggi, hotel dapat memperoleh tambahan pendapatan. Tamu hotel rela membayar untuk layanan *laundry* sehingga hotel memperoleh tambahan pendapatan. Kepuasan tamu juga dapat meningkatkan citra hotel tersebut. Dengan demikian, layanan *laundry* menjadi salah satu alternatif jasa di dalam industri hotel.

Berikut beberapa data hotel berbintang tiga yang memiliki *laundry section* di Pekanbaru:

Tabel 1.1
Daftar Keluhan dari Beberapa
Hotel Berbintang Tiga di
Pekanbaru yang Memiliki Laundry
Section Tahun 2019

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan Angkasa Garden Hotel Pekanbaru	Jumlah Keluhan Ayola First Point Hotel Pekanbaru	Jumlah Keluhan Grand Hawaii Hotel Pekanbaru
1	Tertukarnya baju tamu	5	3	2
2	Hilangnya baju tamu	6	4	2
3	Lambat mengantarkan linen bersih	10	6	4
Total Keluhan		21	13	8

Sumber: Manajemen Angkasa Garden Hotel Pekanbaru 2019

Dari tabel 1.1 di atas terlihat Angkasa Garden Hotel memiliki keluhan paling banyak, hal tersebut disebabkan oleh tertukarnya baju tamu saat karyawan mengantarkan pakaian tamu ke kamar yaitu sebanyak 5 kali serta hilangnya baju tamu sebanyak 6 kali dan penanganan dalam hal pengantaran linen-linen bersih yang dibutuhkan saat akhir pekan cukup banyak. Hal ini membuat pelayanan hotel tidak maksimal dan membuat operasional kerja *housekeeping* dan kinerja *room division* menjadi lambat. Hal ini juga membuat tamu menjadi tidak nyaman dibandingkan dengan Ayola First Point Hotel dan Grand Hawaii Hotel yang hanya memiliki sedikit complain.

Sumber daya manusia atau sering diistilahkan sebagai tenaga kerja atau karyawan pada perusahaan, merupakan motor penggerak dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan. Manajemen sumber daya manusia memberikan pemikiran yang selalu dipengaruhi tentang bagaimana mengelola orang-orang dalam organisasi atau perusahaan sehingga mereka mampu mendukung dalam pencapaian tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

Angkasa Garden Hotel Pekanbaru merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang menyediakan pelayanan hotel ataupun penginapan yang berlokasi di Jl. DR. Setia Budi No. 107. Angkasa Garden Hotel Pekanbaru adalah akomodasi dengan fasilitas yang cukup baik dan kualitas pelayanan memuaskan menurut sebagian besar tamu. Dengan lokasi yang strategis inilah yang membuat hotel ini cukup mudah dijangkau karena berdekatan dengan pusat bisnis, perbelanjaan, hiburan dan

fasilitas publik yaitu berdekatan dengan pelabuhan Sungai Duku.

Angkasa Garden Hotel Pekanbaru selalu mengalami *full occupancy* pada saat *weekend*, namun jumlah tamu yang menginap di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru mengalami fluktuasi. Berikut tingkat hunian kamar di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru dalam tiga tahun terakhir:

Tabel 1.2
Occupancy Room Rate
Angkasa Garden Hotel Pekanbaru
2017-2019

No	Tahun	Occupancy (%)
1	2017	61 %
2	2018	63 %
3	2019	62%

Sumber: Manajemen Angkasa Garden Hotel Pekanbaru 2019

Dari tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa tingkat hunian kamar tiga tahun terakhir di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru menunjukkan perubahan yang fluktuatif setiap tahunnya. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti cara kerja karyawan yang kurang maksimal, serta kurang adanya kerjasama antar sesama karyawan yang menyebabkan jumlah hunian kamar kunjungan menjadi tidak stabil.

Housekeeping merupakan petugas kebersihan dan menjaga kenyamanan suatu lingkungan di hotel, dan section yang bertugas dan bertanggung jawab untuk memproses semua aktivitas pencucian baik untuk keperluan operasional hotel maupun tamu hotel adalah *laundry*. Berikut data karyawan *Housekeeping*

Department Angkasa Garden Hotel tahun 2019:

Tabel 1.3
Jumlah Karyawan
Berdasarkan Title of Position

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Housekeeping Supervisor	1
2	Public Area Attendant	2
3	Room Attendant	3
4	Linen Attendant	2
5	Daily Worker	2
Jumlah		10

Sumber: Supervisor Housekeeping Angkasa Garden Hotel Pekanbaru 2019

Dari Tabel 1.3 di atas dapat kita simpulkan bahwa *Department Housekeeping* khususnya di *Laundry Section* hanya memiliki 1 orang *Housekeeping Supervisor* yang mengawasi kelancaran operasional departemen *housekeeping*. 2 orang sebagai *Linen Attendant* yang bertugas dalam pencucian dan pengantaran baju tamu dan persiapan linen-linen bersih juga pencucian baju karyawan. 2 orang sebagai *Daily Worker* untuk membantu para room attendant dan linen attendant yang bertugas. *Laundry Section* sering mengalami kendala pada saat akhir pekan dikarenakan kurangnya karyawan di *laundry section*, bahkan kendala yang pernah terjadi yaitu lamanya pengantaran baju tamu, linen bersih, juga kejadian fatal yang pernah terjadi adalah hilangnya baju tamu yang disebabkan kelalaian dari *Laundry Section* yang bertugas.

Laundry Section termasuk *section* yang cukup penting sebab dari *laundry section* sendiri cukup menambah penghasilan untuk hotel, seperti tamu yang menginap lama untuk beberapa hari biasanya akan menyerahkan pakaiannya dicuci dan disetrika ke *laundry section*. Ada juga dari *SPA and body massage* yang menyerahkan seluruh linen kotornya untuk dibersihkan ke *laundry section*, sehari-hari cukup banyak linen yang diterima *laundry section* dari *SPA and Body massage*, terlebih lagi jika pada akhir pekan cukup banyak tamu yang telah melakukan reservasi untuk *body massage*, dan kendala yang sering terjadi adalah lamanya pengantaran linen bersih ke *SPA and Body massage*.

Berdasarkan uraian di atas, maka *laundry section* memiliki fungsi sebagai tempat untuk memberikan layanan pencucian linen hotel, *uniform* karyawan, pakaian tamu yang kotor (*house laundry* maupun *guest laundry*) dan linen dari *SPA and Body massage*. *Laundry* hotel tentu sangat berbeda dengan *laundry* rumahan pada umumnya, bukan sekedar mencuci dan melipat jenis kain saja, namun didalamnya terdapat standar-standar penilaian yang harus sesuai dengan standar kebersihan dalam setiap prosesnya agar hasilnya dapat menjamin bebas dari kuman ataupun bibit penyakit, sehingga layak untuk digunakan oleh tamu.

Begitu pun dengan karyawan *laundry* di hotel, agar dapat semakin memberikan kontribusi yang baik bagi perhotelan perlu dilakukan peningkatan kemampuan karyawan lebih lanjut. Oleh karena itu, untuk terus memantau kinerja, dan terus meningkatkan motivasi kerja

karyawan *laundry*, memang harus dilakukan pelatihan-pelatihan secara bertahap.

Setelah menelaah uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan permasalahan penelitian yang terjadi di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru. Adapun judul penelitian yang akan dituangkan pada tugas akhir ini adalah **“Pengawasan Karyawan Laundry Section di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengawasan yang dilakukan di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru?
2. Apa saja kendala yang terjadi dengan dilakukan pengawasan karyawan *laundry section* di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru?
3. Bagaimana kelanjutan dari pihak hotel Angkasa Garden Pekanbaru tentang pentingnya pengawasan dalam bekerja?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengawasan yang dilakukan di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada karyawan *laundry section* dengan dilakukan pengawasan di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

3. Untuk mengetahui bagaimana kelanjutan dari pihak hotel Angkasa Garden Pekanbaru tentang pentingnya pengawasan dalam bekerja.

1.4. Manfaat Pelatihan

1.4.1. Manfaat penelitian bagi Penulis yaitu:

- a. Bagi penulis berguna untuk menambah pengetahuan yang nantinya dapat diterapkan dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama perkuliahan.
- b. Dapat mengetahui pengawasan karyawan pada *laundry section* di Angkasa Garden Hotel.
- c. Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Riau.
- d. Menambah wawasan pengetahuan dibidang *housekeeping department*.

1.4.2. Manfaat penelitian bagi Perguruan Tinggi yaitu sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.
- b. Sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan penilaian kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikannya.
- c. Sebagai bahan bacaan atau referensi bagi mahasiswa/mahasiswi khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang membutuhkan informasi sesuai dengan peneltian terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengawasan

Pengaawasan adaalah segenap kegiatan untuk meyakinkan dan menjamin bahwa tugas atau pekerjaan telah dilakukan dengan

rencana yang telah ditetapkan, kebijaksanaan yang telah digariskan dan perintah (aturan) yang diberikan (Siagian, 2003).

Menurut Dr. Kasmir, S.E., M.M Adapun keuntungan baik bagi karyawan maupun perusahaan setelah mengikuti pelatihan adalah sebagai berikut:

1. Akan Memiliki Kemampuan
Artinya karyawan memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Dengan kata lain setelah mengikuti pelatihan, kemampuan calon karyawan akan bekerja lebih baik terutama dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kesempurnaan hasil pekerjaannya. Demikian pula bagi perusahaan akan memberikan keuntungan memiliki kemampuan untuk mengerjakan pekerjaannya dengan sempurna.
2. Sikap dan Mental Karyawan
Artinya dalam pelatihan, juga dilatih untuk menanamkan sikap mental karyawan menjadi lebih baik. Sikap dan mental karyawan diharapkan menjadi lebih positif dibandingkan sebelumnya. Karyawan jadi pekerja keras dan pantang menyerah serta tidak mudah putus asa.
3. Kerja Sama
Artinya di lembaga pelatihan karyawan dibentuk untuk dapat bekerja sama antar teman dan saling menghargai. Dengan terbentuknya kerja sama ini tentu akan berlanjut setelah mereka bekerja sama nantinya, sehingga

kepentingan individu dapat diminimalkan.

4. Disiplin Kerja
Artinya karyawan yang mengikuti pelatihan juga diajarkan tentang disiplin dalam bekerja, sehingga setelah menyelesaikan pelatihan, maka disiplin kerjanya telah tertanam. Disiplin artinya karyawan akan memandang penting serta menaati waktu kerja, mulai dari jam masuk kerja, mengerjakan pekerjaan sampai tuntas tanpa menunda serta mengikuti jam pulang kerja sesuai aturan yang telah ditetapkan.
5. Perilaku Karyawan
Pelatihan juga akan mampu mengubah pandangan atau perilaku karyawan ke arah yang lebih positif. Artinya selama pelatihan calon karyawan akan dilatih dan dibentuk untuk memiliki perilaku yang positif sesuai aturan perusahaan. Karyawan juga akan dilatih dan dibentuk agar pandangannya terhadap perusahaan secara keseluruhan menjadi lebih positif.
6. Jejaring Sosial
Artinya dengan melalui pelatihan calon karyawan akan dapat menentukan jenjang kariernya ke depan, karena salah satu cara untuk meningkatkan jenjang karier adalah mengikuti pelatihan sebanyak mungkin. Bahkan terkadang pelatihan dianggap sebagai salah satu syarat untuk meningkatkan jenjang karier seseorang. Oleh karena itu, setelah menyelesaikan

sekian banyak pelatihan, tentu karyawan tersebut akan dipertimbangkan untuk dipromosikan ke jabatan tertentu, di samping persyaratan lain tentunya.

7. Loyalitas dan rasa memiliki
Artinya dengan mengikuti pelatihan juga akan meningkatkan loyalitas atau kesetiaan calon karyawan kepada perusahaan. Bahkan setelah mengikuti pelatihan karyawan juga akan meningkatkan rasa memiliki dan bagian dari perusahaan, sehingga akan bersungguh-sungguh dalam bekerja dan membela perusahaan dalam berbagai kepentingan dengan berbagai cara. Kesetiaan karyawan sangat penting dan perlu dijaga terus menerus.
8. Pengetahuan baru
Artinya di dalam pelatihan semua informasi akan diberikan, sehingga makin sempurnalah pengetahuan yang diperoleh calon karyawan. Tentu saja ini memudahkan karyawan untuk menyelesaikan setiap pekerjaan yang dipegangnya.

2.2 Pengertian Hotel

Menurut Gaffar (2007) hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya untuk umum sementara waktu dan dikelola secara profesional.

2.3 Pengertian Laundry

Arti kata *laundry* dalam bahasa Indonesia adalah penatu, pakaian kotor, cucian. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penatu yaitu usaha

atau orang yang bergerak dibidang pencucian juga penyetrika pakaian. *Laundry* adalah bagian luar dari housekeeping yang bertanggung jawab atas pencucian semua linen, baik itu house laundry maupun *guest laundry*.

Pengertian proses pencucian adalah proses pembersih suatu benda dengan jalan mengeluarkan/melepaskan partikel/partikel kotoran yang melekat pada benda tersebut kembali seperti keadaan semula. Tujuan dari proses pencucian adalah:

- a. Menghilangkan kotoran dan noda yang melekat pada bahan.
- b. Menjaga agar bahan/kain terbebas dari kuman
- c. Menjaga bahan/kain tetap cemerlang.
- d. Menjaga sifat asli bahan/kain tetap bertahan, misalnya anyaman, cahaya dan warna.
- e. Menjaga agar bahan/kain tidak cepat rusak, oleh bahan kimia, gerakan mesin, temperature pencucian dan lain-lain.

Untuk melaksanakan proses tersebut maka perlu diketahui faktor-faktor:

- a. Jenis kotoran
- b. Jenis bahan cucian
- c. Jenis bahan pencuci
- d. Tata cara atau teknik dalam proses pencucian:
 - Alat/mesin cuci yang digunakan
 - Air bahan pencuci
 - Temperatur dan Waktu

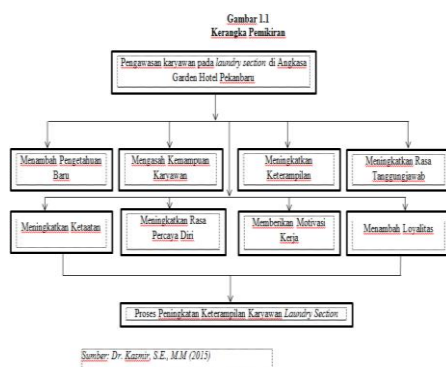
Tugas *laundry department* adalah merawat dan mencuci semua perlengkapan-perengkapan yang terbuat dari bahan-bahan tekstil atau lena di hotel dan juga pakaian seragam yang digunakan dan pegawai hotel dalam melaksanakan tugas di tiap bagian departemen. *Laundry* adalah suatu dari hotel

untuk mencari keuntungan dengan cara mencuci pakaian tamu dari tamu yang menginap di hotel maupun dari luar, yang dikirimkan ke laundry hotel. Dari pengertian tersebut maka tugas dari *laundry department* yaitu mencuci:

1. Perlengkapan bahan-bahan textile hotel:
Kain sprei (*sheet*) sarung bantal (*pillow case*), selimut (*blanket*), handuk (*towel*) kain lap dan pel (*mop*) dan *uniform* atau seragam kerja dari para pegawai, *gordy* dan taplak meja (*table cloth*) serbet (*napkin*) dan lain-lain.
2. Pakaian tamu-tamu: baik tamu yang menginap ataupun yang tidak.

2.4 Pengertian Karyawan

Hasibuan berpendapat (2003) karyawan adalah orang penjual jasa (perorangan atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Hasibuan (2009) juga menambahkan jika karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Syamsudin Sulaiman dan Kusherdyana (2013) metode kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka, atau merupakan atribut. Dalam penelitian ini, peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif dan hasil kualitatif, penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Angkasa Garden Hotel Pekanbaru yang beralamat di Jalan DR. Setia Budi No. 107 Kelurahan Rintis, Kecamatan Limapuluh, Pekanbaru, Riau 28144, Telepon (0761) 22178. Penulis mengambil waktu penelitian yang dilakukan dari bulan November sampai Maret 2020.

3.3. Subyek Penelitian

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan tentang suatu fakta atau pendapat, sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2006) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi, subjek penelitian itu merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkap fakta-fakta lapangan. Penelitian ini dilakukan dengan observasi dan wawancara mendalam dengan beberapa informan kunci, adapun jumlah yang diambil dalam penelitian ini, orang-orang yang menjadi informan kunci berjumlah 6 orang, informan kunci dalam

penelitian ini adalah seksi-seksi *Housekeeping Department*, *Executive Manager* dan HRD yang berhubungan langsung dan bertanggungjawab mengurus dan mengatur jalannya sistem pelatihan karyawan *laundry section*, yaitu : Ibu Melisa (HRD Angkasa Garden Hotel), Bapak Asri(*Executive Manager*), Bapak Richi (*Supervisor Housekeeping*), Ibu Rosa dan Ibu Ria (karyawan *laundry section*), dan Bapak Jepri (tamu hotel) pada Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

Adapun obyek penelitian ini mengenai pelatihan karyawan *Laundry Section* di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru. Pemilihan narasumber dalam penelitian ditentukan secara sengaja, dimana narasumber sendiri merupakan orang-orang yang sudah memahami betul dan dapat memberikan informasi yang benar berkaitan dengan masalah peneliti.

3.4. Jenis dan Sumber Data

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus, dan panel. Atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi, sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Wiratna, 2014). Jadi dalam penelitian ini data primer yang didapatkan adalah hasil dari data-data pada saat peneliti melaksanakan observasi, dokumentasi, wawancara di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.
- b. Data sekunder yaitu data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan

keuangan publikasi, perusahaan, laporan, pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung diberikan data pada pengumpulan data.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan teknik yang menuntut adanya pengamatan dan penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap obyek penelitian (Noor, 2012). Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugyono,2016). Dalam hal ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan *Housekeeping Supervisor Department* y di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, kabar, majalah, notulen, rapat, agenda, dan sebagainya

(Arikunto, 2006). Dokumentasi bias dalam bentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dari pendapat ini peneliti menyimpulkan dokumentasi merupakan cara memperoleh data dengan mempelajari atau mencatat dari dokumen-dokumen dan arsip yang berhubungan dengan obyek penelitian.

3.6. Teknik Analisis Data

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu menggunakan pendekatan kualitatif, metode ini adalah analisis data yang mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya.

Jadi dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menyajikan hasil wawancara, observasi dan melakukan analisa terhadap masalah yang ditemukan dilapangan. Sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang obyek yang diteliti dan menarik kesimpulan.

3.7 Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengumpulan Data
Pelatihan Karyawan Laundry Section di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru	Pelatihan Karyawan	Menambah Pengetahuan Baru	Observasi Wawancara Dokumentasi
		Mengasah Kemampuan Kerja	
		Meningkatkan Keterampilan	
		Meningkatkan Rasa Tanggungjawab	
		Meningkatkan Ketaatan	
		Meningkatkan Rasa Tanggungjawab	
		Memberikan Motivasi Kerja	
		Menambah Loyaltias	

Sumber: Dr. Kasmir, S.E., M.M (2015)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Angkasa Garden Hotel Pekanbaru

Hotel Angkasa Garden Hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang tiga (***) yang terdapat di Pekanbaru. Hotel ini dibangun pada Maret 2011 dengan nama Angkasa Garden Hotel. Pemiliknya adalah Antonius Jimmy Angkasa, seorang pengusaha Riau yang berasal dari Sumatera Barat. Pada awalnya pembangunannya, sempat mengalami kendala sehubungan dengan adanya kesalahan teknis perencanaannya.

Pada tanggal November 2011 hotel mulai merekrut karyawan, pada bulan Mei para calon training yang telah lulus testing mulai mengikuti program training dengan mendatangkan instruktur dari PT. Angkasa Megah Kencana dari Pekanbaru. Pelaksanaan training ini berlangsung selama enam bulan yaitu mulai dari Desember 2011 sampai dengan Mei 2012.

Pada bulan Juni 2012, Angkasa Garden Hotel mulai beroperasi dengan 80 kamar, dan secara simbolis Angkasa Garden Hotel diresmikan oleh Bapak Antonius Jimmy Angkasa dengan klasifikasi hotel berbintang tiga (***)

4.2 Untuk Mengetahui Pengawasan Karyawan Laundry Pada Angkasa Garden Hotel

Pengawasan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan

membantu karyawan untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Oleh karena itu, maka setiap perusahaan berusaha untuk terus dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawannya. Dan untuk meningkatkan produktivitas kerja maka salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan pelatihan.

Berikut ini adalah tujuan dengan dilaksanakannya pelatihan, yaitu:

4.2.1. Untuk Menambah Pengetahuan Baru

Bahwa dengan adanya Pengawasan maka karyawan mendapatkan tambahan ilmu yang berguna bagi dirinya sendiri dan sangat baik untuk meningkatkan kinerja karyawan.

4.2.2 Mengasah Kemampuan Karyawan

Bahwa tidak semua karyawan memiliki kemampuan yang dalam melakukan pekerjaannya di *laundry section*, oleh karena itu pengawasan sangat perlu dilakukan secara bertahap untuk menambah dan mengasah kembali kemampuan karyawan.

4.2.3 Meningkatkan Keterampilan

Keterampilan sangat penting dimiliki setiap karyawan, karena akan lebih terampil serta optimal dalam mengerjakan pekerjaannya, pengawasan juga sangat disenangi oleh karyawan karena dari pengawasan para karyawan dapat mengasah dan mengembangkan keterampilan yang dimiliki oleh setiap karyawan.

4.2.4 Meningkatkan Rasa Tanggungjawab

Rasa tanggungjawab bukan sekedar memberikan perintah, tapi bagaimana apakah karyawan mampu untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin dan tetap harus berhati-hati.

4.2.5 Meningkatkan Ketaatan

Kebijakan untuk karyawan baik itu untuk *laundry section* sudah jelas tercantum dalam SOP hotel, nah apabila ada pelanggaran yang dibuat oleh karyawan maka karyawan juga harus siap menanggung resikonya.

4.2.6 Meningkatkan Rasa Percaya Diri

Rasa percaya diri dimulai dari sendiri, dan rasa percaya diri bisa kita asah dengan berani bertanya kepada atasan dan memberikan ide-ide cemerlang, bukan hanya menjadi karyawan yang diam-diam saja.

4.2.7 Memberikan Motivasi Kerja

Banyak karyawan yang tertarik dengan adanya pengawasan karyawan, karena dengan adanya program tersebut karyawan dapat bekerja lebih efektif dan semangat kembali.

4.2.8 Menambah Loyalitas

Loyalitas sangat penting bagi perusahaan untuk mencegah terjadinya *turn over* besar-besaran, langkah yang dapat dilakukan untuk mencegahnya adalah mengevaluasi dan memberikan *reward* kepada karyawan.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisa data maka penulis dapat menarik kesimpulan sekaligus sebagai

jawaban dari rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Pengawasan Karyawan merupakan salah satu hal penting yang menjadi penentu baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diterima oleh tamu. Perusahaan pada umumnya melakukan kegiatan pengawasan agar diperoleh pegawai yang berkualitas dalam skill, pengetahuan, dan sikap yang baik dalam berorganisasi. Angkasa Garden Hotel Pekanbaru pun menerapkan pengawasan untuk mengetahui bagaimana pengawasan yang dilakukan apakah sudah sesuai dengan tujuan dan manfaat dilakukannya pengawasan.

2. *Laundry section* mempunyai karyawan yang paling dominan. Ini dilihat dari indikator pentingnya pengawasan karyawan guna meminimalisir terjadinya kesalahan-kesalahan dalam bekerja. Kendala-kendala yang terjadi di Angkasa Garden menjadi tolak ukur untuk dilakukannya pengawasan *laundry section*.

3. Pengawasan juga dilakukan secara berlaka dengan mendatangkan ahli pengawasan karyawan atau dengan mengikuti pelatihan-pelatihan di hotel lain, pihak hotel juga sangat setuju dengan diadakannya pelatihan dilakukan sebanyak dua kali dalam setahun, karena hasilnya untuk meningkatkan proses keterampilan karyawan *laundry section*.

5.2. Saran

Dari kesimpulan yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sehubungan dengan peningkatan karyawan *laundry section* di Angkasa Garden Hotel adalah sebagai berikut:

1. Setelah penulis melakukan survey lapangan terhadap pelatihan

karyawan *laundry section* di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru hendaknya perlu diadakan pelatihan berkala untuk meningkatkan kinerja yang dibutuhkan karyawan *laundry section* sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel untuk meningkatkan keterampilan karyawan .

2. Untuk meningkatkan kinerja karyawan di *housekeeping department* khususnya *laundry section* perusahaan harus memberikan pelatihan untuk menghasilkan pekerjaan yang lebih baik di samping itu juga perlu memperhatikan mengenai peningkatan karier karyawan selanjutnya.

3. Idealnya pelatihan juga dilakukan sebelum bekerja, sehingga kesalahan-kesalahan, lambatnya penanganan linen bersih dari *laundry section* tidak terjadi lagi selama melangsungkan pekerjaan.

4. Manajemen hotel seharusnya diperbaharui kembali agar pekerjaan karyawan tidak digabungkan dengan pekerjaan lainnya serta pekerjaan yang dikerjakan juga menjadi lebih cepat dan penuh dengan tanggungjawab.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, L.N. 2016. *Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasa Laundry (Studi Kasus Di Desa Kedung Rejo Kecamatan Muncar)*. Banyuwangi. Staidu Banyuwangi.
- Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed

- Revisi VI. Jakarta. Penerbit PT. Rineka Cipta.
- Bagyono. 2005. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung. Alfabeta.
- . 2006. *Manajemen House Keeping Hotel*. Yogyakarta. Alfabeta.
- . 2007. *Pengantar Akomodasi*. Yogyakarta. Paradigma.
- Blanchard, P. Nick. 2007. *Effective Training*. New Jersey. Pearson Education.
- Burhan, B. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Dessler, G. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Barat. Indeks.
- Edison, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Alfabeta.
- Handoko, T. H. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE.
- Haryono. Ph. 2015. *Dahsyatnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Perhotelan*. Jakarta. Bhuana Ilmu Populer.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Ira, M.C dan Heru, P. 2017. *Hotel Management*. Yogyakarta. Kencana.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta (Teori dan Praktik)*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Manurung dan Tarmoezi. 2011. *Pengantar Akomodasi*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Nawawi. H. H. 2001. *Perencanaan SDM untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*. Yogyakarta. Gadjah Maada University Press.
- Pendir, N. S. 2006. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta. PT. Pradnya Paramita.
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Sinambela. P.L. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tanjung Barat. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sujarweni, W. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.
- Sihite, Richard. 2000. *Laundry and Dry Cleaning*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- <https://koinworks.com/blog/kesalahan-dalam-pelatihan-karyawan>.
- <https://pengertiandefenisi.com/pengertian-karyawan-dan-jenis-jenis-karyawan-di-perusahaan>.
- <https://elisarianisani.wordpress.com/2018/09/17/defenisi-karyawan-menurut-para-ahli>.
- <https://duniasurya.wordpress.com>.