

**PELAKSANAAN KESELAMATAN KEAMANAN PADA LAUNDRY SECTION  
DAN ROOM SECTION EVO HOTEL PEKANBARU**

**Oleh: Maryadi**

**maryadi1248@student.unri.ac.id**

**Pembimbing: Siti Sofro Sidiq**

**sitiosofrosidiq@lecturer.unri.ac.id**

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***

*Evo Hotel Pekanbaru is under the management of PT. Salindo Angkasa Nusantara Bersaudara is located in a very strategic area of Pekanbaru city, namely on Jl Jenderal Sudirman No. 8, Wonorejo, Marpoyan Damai, Pekanbaru City. This hotel is only about 15 minutes from the Sultan Syarif Qasim II International Airport Pekanbaru. With its grand opening on January 22, 2017, this hotel has officially become one of the international standard hotels in Pekanbaru city. The importance of implementing safety and security for housekeeping employees at Evo Hotel Pekanbaru. The implementation of safety and security is an effort to protect against the possibility of work accidents carried out by one person or group of people during work. This study uses a qualitative method with sub-variables security safety in the laundry and security in the room and the factors that influence the implementation of security safety at Evo Hotel Pekanbaru. Data collection techniques in this study using observation, interviews and documentation. The informants in this study were 3 employees of Evo Hotel Pekanbaru. Based on the results of the research conducted, the overall implementation of safety and security in the housekeeping department still needs to be improved.*

***Keywords: Implementation, Safety, Work Security, Housekeeping, Evo Hotel Pekanbaru.***

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pariwisata saat ini menjadi salah satu penggerak perekonomian negara. Saat ini sektor pariwisata di Indonesia merupakan penyumbang devisa terbesar kedua setelah CPO. Pemerintah pusat dan daerah melalui Kementerian Pariwisata Republik Indonesia sangat gencar melakukan kegiatan promosi untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan dengan memoles pariwisata, menciptakan berbagai terobosan seperti membangun sarana dan destinasi wisata. Menurut Soekadijo (1996), pariwisata adalah fenomena yang kompleks dalam masyarakat, meliputi hotel, tempat wisata, cinderamata, pemandu wisata, transportasi, biro perjalanan, pelayanan makan minum dan lainnya.

Menurut Badan Pusat Statistik, tingkat kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2017 mencapai 15.810.305 orang, sedangkan pada tahun 2018 mencapai 16.106.954 orang. Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan tersebut berkorelasi dengan meningkatnya kebutuhan wisatawan untuk beristirahat dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dapat dilihat dari tingkat penghunian kamar hotel pada tahun 2017 sebesar 56,69% dan pada tahun 2018 sebesar 58,75%.

Terjadinya jumlah peningkatan kunjungan tersebut berdampak pada peningkatan orang yang menginap di hotel. Oleh karena itu, keberadaan hotel sebagai salah satu sarana akomodasi sangat diperlukan untuk menunjang kegiatan pariwisata.

Hotel merupakan suatu usaha yang dikelola secara komersil, di provinsi Riau khususnya kota Pekanbaru memiliki jumlah hotel yang tidak sedikit. Jasa hotel di kota

Pekanbaru semakin meningkat dari tahun ke tahun, sehingga memberikan peluang kepada para pengusaha di bidang perhotelan untuk mengembangkan usaha mereka. Dalam melakukan operasionalnya, sebuah hotel melibatkan banyak elemen untuk mencapai target perusahaan yang diinginkan. Semakin baik suatu hotel tentunya akan menawarkan pelayanan yang maksimal. Hotel-hotel di kota Pekanbaru memiliki kualifikasi mulai dari hotel melati sampai dengan hotel berbintang lima.

**Tabel 1.1  
Hotel Bintang Tiga di Kota  
Pekanbaru**

| <b>NO</b> | <b>NAMA HOTEL</b>           | <b>ALAMAT HOTEL</b>   |
|-----------|-----------------------------|---|
| 1.        | Evo Hotel Pekanbaru         | Jl. Jenderal. Sudirman No. 8, Wonorejo, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru.             |
| 2.        | Royal Asnof Hotel Pekanbaru | Jl. Tuanku Tambusai No. 106, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru.                        |
| 3.        | Pesonna Hotel Pekanbaru     | Jl. Jenderal Sudirman. No. 455, Simpang Empat, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru. |
| 4.        | Swiss-Bellin SKA Pekanbaru  | Jl. Soekarno Hatta, Complex SKA Mall, Delima, Tampan, Kota                          |

|    |                              |   |
|----|------------------------------|---|
|    |                              | Pekanbaru.  |
| 5. | Grand Hawaii Hotel Pekanbaru | Jl. Gatot Subroto No. 8, Kota Tinggi, Kec. Pekanbaru, Kota Pekanbaru. |

Sumber: Tiket.com, 2021

Berkembangnya sektor perhotelan di kota Pekanbaru membuat masing-masing hotel berupaya untuk terus meningkatkan posisinya dalam menghadapi persaingan pasar yang semakin kompetitif, untuk itu Evo Hotel Pekanbaru terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu yang menginap, hotel yang telah beroperasi sejak Desember 2016 ini memiliki banyak fasilitas baik fasilitas penunjang maupun fasilitas inti berupa jasa penginapan. Tamu yang menginap dapat memilih tipe kamar yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, karyawan memainkan peranan sangat penting. Mereka diharuskan untuk dapat bersinergi dan bekerja sama dalam satu departemen maupun antar masing-masing departemen. Seluruh karyawan memberikan pelayanan kepada setiap tamu sebaik mungkin untuk memastikan kepuasan mereka demi meningkatkan jumlah kunjungan hotel.

**Tabel 1.3**  
**Daftar Occupancy Evo Hotel Pekanbaru**

| NO. | TAHUN | JUMLAH OCCUPANCY |
|-----|-------|------------------|
| 1.  | 2017  | 19.450 tamu      |
| 2.  | 2018  | 29.910 tamu      |
| 3.  | 2019  | 29.660 tamu      |
| 4.  | 2020  | 33.160 tamu      |
| 5.  | 2021  | 35.380 tamu      |

Sumber: Management Evo Hotel Pekanbaru, 2021

Data terlampir menunjukkan bahwa proporsi kamar yang ditempati tamu di Evo Hotel Pekanbaru mengalami peningkatan setiap tahunnya. Sehingga dari data diatas dapat disimpulkan bahwa peningkatan *occupancy* berbanding lurus dengan pekerjaan berbagai departemen termasuk pelayanan dari *laundry section* dan *room section*.

*Laundry section* dan *room section* adalah divisi yang berada dibawah pengelolaan departemen *housekeeping* yang bertanggung jawab memberikan pelayanan dalam hal kebersihan di seluruh kamar hotel, dengan mencapai hasil pengelolaan maksimal dalam bentuk kenyamanan, kebersihan, keteraturan seluruh peralatan dan produk hotel. Adapun karyawan *laundry section* dan *room section* Evo Hotel Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.4**  
**Laundry Section dan Room Section Evo Hotel Pekanbaru**

| NO . | NAMA             | JOINT DATE        | JABATAN          |
|------|------------------|-------------------|------------------|
| 1.   | Edo Purnama      | 03 Oktober 2016   | Head             |
| 2.   | Welly Panggara   | 15 Oktober 2021   | Floor Supervisor |
| 3.   | Lusi Tiaranita   | 01 November 2020  | Laundry Section  |
| 4.   | Andi Ndo         | 20 September 2019 | Room Section     |
| 5.   | Fedri Ardiansyah | 05 Juni 2021      |                  |

|    |           |               |  |
|----|-----------|---------------|--|
| 6. | Yos Djabi | 17 Maret 2021 |  |
|----|-----------|---------------|--|

Sumber: *Management Evo Hotel Pekanbaru, 2021*

*Laundry section* dan *room section* dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya harus berdasarkan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. Akan tetapi, pada kenyataannya masih terdapat karyawan yang belum melakukan hal yang telah ditetapkan sehingga berdampak kepada kinerja karyawan dan hal ini mengakibatkan pihak hotel mendapatkan komplain dari beberapa tamu yang menginap di hotel.

**Tabel 1.5**

**Komplain Tamu Evo Hotel Pekanbaru**

**Periode Januari - Desember 2022**

| NO. | JENIS KOMPLAIN                                | JUMLAH KOMPLAIN |
|-----|---|-----------------|
| 1.  | Bed sheet dan duvet terdapat kotoran dan noda | 15              |
| 2.  | Towel masih ada baunya                        | 13              |
| 3.  | Towel kusam dan bertekstur keras              | 6               |
| 4.  | Pillow case masih ada baunya                  | 17              |

Sumber: *Management Evo Hotel Pekanbaru, 2021*

Seperti terlihat pada tabel di atas, *laundry section* dan *room section* Evo Hotel Pekanbaru menerima banyak keluhan dari tamu antara lain karena terdapat beberapa kendala seperti peralatan keselamatan keamanan masih dalam jumlah terbatas, kurangnya kepedulian dari para pekerja untuk menggunakan APD, tempat penyimpanan alat dan bahan *chemical* masih kotor dan tidak tertata dengan

baik dan lain sebagainya, sehingga di perlukan pelaksanaan keselamatan keamanan selama bekerja.

Penerapan keselamatan kerja merupakan kewajiban yang harus dilakukan untuk memastikan keamanan lingkungan kerja dan alat-alat yang digunakan dalam proses kerja sehingga karyawan terhindar dari kondisi berbahaya khususnya untuk *laundry section* dan *room section* Evo Hotel Pekanbaru. Oleh karena itu, dapat disimpulkan pentingnya pelaksanaan keselamatan keamanan di Evo Hotel Pekanbaru. Dari uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Evo Hotel Pekanbaru dengan mengangkat judul “Pelaksanaan Keselamatan Keamanan Pada *Laundry Section* dan *Room Section* Evo Hotel Pekanbaru”.

**1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis sampaikan diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana penerapan keselamatan keamanan pada *laundry section* dan *room section* Evo Hotel Pekanbaru?
2. Apa saja kendala yang dihadapi karyawan pada *laundry section* dan *room section* Evo Hotel Pekanbaru?

**1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk melihat pelaksanaan keselamatan keamanan pada *laundry section* dan *room section* Evo Hotel Pekanbaru.

**1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui penerapan keselamatan keamanan pada *laundry section* dan *room section* Evo Hotel Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi karyawan pada *laundry section* dan *room section* Evo Hotel Pekanbaru.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan tentang pelaksanaan keselamatan keamanan pada *laundry section* dan *room section* Evo Hotel Pekanbaru.
2. Bagi akademik, untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang perhotelan dan mengetahui arti penting pelaksanaan keselamatan keamanan pada *laundry section* dan *room section* Evo Hotel Pekanbaru.
3. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pelaksanaan keselamatan keamanan pada *laundry section* dan *room section* Evo Hotel Pekanbaru dalam meningkatkan kinerja yang berkualitas.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pelaksanaan**

Abdullah (2014) pelaksanaan adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut atau kebijakan yang terdiri dari pengambilan keputusan, langkah-langkah strategis dan operasional atau kebijakan yang diwujudkan untuk mencapai tujuan program yang telah ditentukan. Pelaksanaan merupakan upaya untuk mengimplementasikan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan diidentifikasi dengan melengkapi semua kebutuhan alat yang diperlukan, siapa yang akan mengimplementasikannya, di mana mengimplementasikannya dan kapan harus memulai (Wiestra, 2019).

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan adalah sebuah kegiatan

yang dilakukan oleh suatu badan secara teratur untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan melaksanakan proses identifikasi dan klasifikasi sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada setiap orang, untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut dengan baik.

#### **2.2. Keselamatan Keamanan**

Keselamatan dan keamanan mengacu pada susunan atau tata cara dalam penggunaan sesuatu pada saat berkerja, meliputi alat kerja, bahan dan kondisi tempat kerja. Setiap pekerjaan pasti memiliki resiko tersendiri terhadap pekerja. Oleh karena itu, pada kondisi dilapangan harus di imbangi dengan pelaksanaan yang tepat sehingga tercipta suatu lingkungan kerja yang aman. Lingkungan kerja dapat dikategorikan aman apabila memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut:

1. Adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas
2. Adanya aturan yang fleksibel
3. Selalu menghormati hak dan kewajiban karyawan
4. Memiliki prosedur kerja yang sesuai dengan aturan SOP

Setiap hotel harus mengambil langkah tegas terhadap pelaksanaan keselamatan dan keamanan karyawan. Diantaranya dengan mencegah segala potensi bahaya yang terjadi selama operasional kerja. Untuk mencegah kecelakaan di tempat kerja, diperlukan sistem pengawasan yang baik dan kerja sama tim yang selalu kompak satu sama lain. Keselamatan dan keamanan tidak dapat dipisahkan dalam sistem perusahaan, tidak hanya sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan, akan tetapi lebih dari itu dengan menerapkan keselamatan dan keamanan akan berdampak positif pada keberlanjutan perusahaan. Penerapan keselamatan dan keamanan memiliki beberapa manfaat yaitu :

1. Menjamin keselamatan selama bekerja, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan karena merasa aman dan terlindungi.
2. Memberikan motivasi yang positif dan semangat kerja yang baik kepada karyawan.
3. Menjaga kesehatan pekerja untuk dapat bekerja dengan maksimal.
4. Terjadi peningkatan pada produktivitas usaha, karena dapat mengurangi kecelakaan kerja, sehingga meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.
5. Menjadikan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia yang efektif bagi karyawan melalui penerapan prinsip-prinsip keselamatan
6. Meningkatkan citra dan daya saing perusahaan.

### 2.3. Hotel

Hotel merupakan tempat dimana wisatawan dengan kelasnya masing-masing bisa mendapatkan akomodasi dan pelayanan makan dengan cara menyewa (Agus Sambodo, Bagyono, 2006). Hotel adalah sarana akomodasi umum bagi para turis ataupun wisatawan dengan penyediaan fasilitas menginap, makan dan minum dengan bayaran yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan (Lawson, 1997).

Industri perhotelan memiliki karakteristik yang berbeda dengan industri jasa lainnya, dengan bisnis utama hotel menyediakan kamar untuk pelanggan. Manajemen hotel selalu berusaha untuk menciptakan kepuasan tamu dengan memastikan bahwa kondisi kamar selalu bersih, nyaman dan aman, bebas dari kemungkinan kecelakaan dan ancaman lainnya, termasuk semua departemen eksekutif dan karyawan. Setiap hotel memiliki regulasi dan peraturan sendiri untuk menciptakan lingkungan kerja yang

aman dan terhindar dari kondisi yang menghambat operasional.

### 2.4. Laundry Section

Menurut ahli K3, Bagyono (2006) *laundry section* merupakan salah satu bagian yang berdiri di departemen *housekeeping*, yang bertugas mencuci pakaian yang ada di hotel termasuk pakaian tamu (*washing, dry washing, ironing*), seragam pegawai, linen hotel (*house laundry*) dan mencuci pakaian dari luar hotel. *Laundry section* menangani seluruh linen untuk operasional hotel, yang investasi besar perusahaan, sehingga membutuhkan profesionalisme dalam perawatannya.

Linen yang dikirim ke *laundry section* dibagi menjadi dua bagian:

1. House Laundry
  - a. Linnen supplies yang digunakan oleh departemen *housekeeping* untuk kelancaran operasional hotel seperti: *sheet, pillow case, blanket, bed pad, bed cover, curtain*, dan *towel*.
  - b. Seluruh linen yang digunakan oleh departemen F&B seperti *napkin, multon, taplak meja, tray mat, apron, kitchen towel*, alas *taplak meja* dan *green velvet*.

2. Guest Laundry

Guest laundry merupakan suatu penghasilan hotel secara langsung (*revenue producing*), Guest laundry ini merupakan bentuk permintaan tamu untuk mencuci pakaian mereka, meliputi:

- a. Tamu yang melakukan reservasi dan menginap pada hotel tersebut
- b. Tamu pada hotel yang lain
- c. Para pelanggan seperti: para pengusaha, para pejabat instansi swasta atau instansi pemerintah dan lain-lain yang

sering mencuci pakaiannya.

SOP pembersihan noda pada linen:

1. Memisahkan dan mengelompokkan *house laundry* dan *guest laundry* terlebih dahulu
2. Melakukan proses pencucian linen sesuai dengan teknik pencucian yang dibutuhkan dengan menggunakan langkah sebagai berikut :
  - a. Rendam pakaian hingga basah
  - b. Campurkan dengan sabun cuci pakaian
  - c. Melakukan pembilasan dengan bahan pemutih bagi pakaian yang berwarna cerah dan memiliki noda membandel
3. Melakukan pemerasan
4. Keringkan pakaian di mesin pengering
5. Gunakan prosedur pencucian menggunakan tangan, khusus untuk pakaian yang memiliki serat lembut dan mudah luntur

Bahan pembersih dan kimia:

1. Air, kualitas air disesuaikan dengan tingkat kekakuan, zat besi, bahan organik dan jumlah bahan larutan.
2. Deterjen, harus memiliki tingkat kekasaran, batas alkali, bahan pemisah, zat tambahan-mencerahkan warna, tidak membuat warna pudar, tahan dan terhadap karat.
3. Zat asam, menetralkan asam dan basa pada pakaian
4. Pelembut (*soften*) untuk menghaluskan dan melembutkan linen

Penggunaan bahan pembersih dan kimia yang aman :

1. Jangan pernah mencampur bahan kimia yang berbeda, karena dapat

membentuk campuran yang sangat berbahaya.

2. Selalu pastikan bahwa semua wadah sesuai dengan isinya. Jika wadah tidak ditandai, bawa ke pengawas untuk ditandai.
3. Selalu gunakan peralatan keselamatan sesuai instruksi dari supervisor seperti sarung tangan dan masker.
4. Membaca semua petunjuk keselamatan pada wadah bahan kimia.
5. Jika mengalami reaksi alergi terhadap bahan kimia, segera cuci area yang terkena dengan air dan beri tahu *supervisor* untuk penanganan lebih serius.

Menurut (Bagyono, 2010) pelaksanaan keselamatan keamanan pada *laundry section* meliputi beberapa hal berikut ini:

- a. Laundry attendant melaporkan kondisi berbahaya
- b. Laundry attendant mentaati larangan-larangan
- c. Mengoperasikan peralatan sesuai SOP
- d. Memperlakukan barang-barang beresiko dengan aman
- e. Laundry attendant melakukan penyimpanan
- f. Laundry attendant mengenakan pakaian yang aman

## 2.5. Room Section

*Room section* adalah salah satu divisi yang berada dalam departemen *housekeeping* yang bertugas melakukan pengelolaan kamar. Kamar adalah inti dari produk hotel, agar dapat menjual kamar *room attendant* memegang peranan penting agar tercipta standar kepuasan yaitu.

1. Bersih (*Cleanlines*)
2. Nyaman (*Comfortable*)
3. Menarik (*Attractive*)
4. Aman (*Safety*)

5. Suasana Ramah (*Friendly Atmosphere*)

SOP *room attendant* yaitu:

1. Mengidentifikasi area yang akan dibersihkan dan dikerjakan
2. Menyiapkan alat dan bahan pembersih sesuai dengan kondisi objek yang akan dibersihkan
3. Melakukan pembersihan dari bagian atas ke bagian bawah
4. Lakukan pekerjaan searah jarum jam atau berlawanan arah jarum jam sesuai kondisi lapangan
5. Gunakan deterjen ringan sebelum menggunakan pembersih kuat/keras (d disesuaikan dengan tingkat kotoran)
6. Pasang rambu atau tanda peringatan saat membersihkan area publik untuk memastikan pelanggan tidak mengalami risiko berbahaya seperti terpeleset atau terjatuh saat membersihkan di ketinggian
7. Periksa lokasi yang telah dibersihkan sebelum meninggalkan area
8. Kembalikan peralatan dan bahan pembersih ke ruang penyimpanan yang tersedia.

Menurut (Bagyono, 2010) pelaksanaan keselamatan keamanan pada *room section* meliputi beberapa hal berikut ini:

- a. Room attendant bisa mengoperasikan peralatan di kamar

Jangan gunakan perangkat mekanis kecuali anda telah terlatih dalam penggunaannya, hindari berbicara dengan rekan kerja saat menggunakan. Dalam hal ini persetujuan *supervisor* untuk mengoperasikan mesin diperlukan, lakukan pemeriksaan pada alat pelindung diri, apakah pelindung dalam kondisi baik sebelum menghidupkan mesin.

- b. Room attendant mengetahui penggunaan peralatan bertenaga listrik dikamar

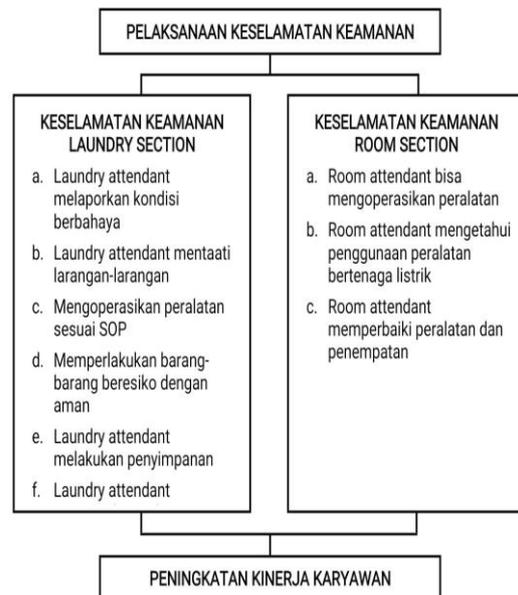
Jangan menanganai peralatan listrik dengan tangan dalam kondisi basah, atau saat situasi kerja mengharuskan untuk memanjat pergungan tangga kayu untuk perbaikan listrik.

- c. Room attendant memperbaiki peralatan dan penempatan

Periksa perangkat yang digunakan terlebih dahulu. Pastikan tangga dan peralatan pendukung lainnya dalam kondisi baik setiap saat. Segera laporkan setiap kondisi kerja kepada *supervisor*, agar dilakukan pengawasan lebih serius. Jika pekerjaan membahayakan keselamatan orang lain, pasang tanda peringatan di sekitar area tersebut.

## 2.7. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian di atas, kerangka pemikiran dalam penelitian pelaksanaan keselamatan keamanan pada *laundry section* dan *room section* Evo Hotel Pekanbaru dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

**BAB III  
METODE PENELITIAN**

**3.1. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif, yaitu suatu pendekatan penelitian untuk menemukan dan memahami suatu fenomena sentral. Untuk memahami fenomena sentral, peneliti menanyai partisipan dengan mengajukan pertanyaan umum dan luas dengan informasi dalam bentuk lisan atau tertulis. Informasi yang diberikan oleh partisipan kemudian dikumpulkan dan dilakukan dianalisis (Creswell, 2008).

**3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

**3.3. Subjek Penelitian**

Menurut yang dikemukakan oleh Arikunto (2007) Subjek pada suatu penelitian sangatlah penting adanya, subjek penelitian harus dirancang sebelum penelitian tersebut dijalankan dan proses pengumpulan data selesai. Yang menjadi subjek dalam penelitian bisa berupa hal ataupun objek. Subjek penelitian adalah orang atau apapun yang berhubungan dengan pekerjaan manusia. Lebih lanjut dijelaskan informan yang terkait dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Informan Utama (*Key Informan*)
2. Informan Tambahan

Berikut data karyawan *housekeeping* Evo Hotel Pekanbaru yang menjadi subjek penelitian, baik informan utama (*Key Informan*) maupun informan tambahan.

**Tabel 3.1  
Data Informan Penelitian**

| NO | NAMA           | JABATAN          | LAMA BEKERJA |
|----|----------------|------------------|--------------|
| 1. | Edo Purnama    | Head             | 5 Tahun      |
| 2. | Welly Panggara | Floor Supervisor | 6 Bulan      |

|    |                |             |         |
|----|----------------|-------------|---------|
| 3. | Lusi Tiaranita | Order Taker | 1 Tahun |
|----|----------------|-------------|---------|

*Sumber: Dokumen HOD Evo Hotel Pekanbaru, 2021*

**3.4. Jenis dan Sumber Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu sebagai berikut :

**3.4.1 Data Primer**

Menurut Sugiyono (2018), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang memberikan informasi terkait dengan hal yang diteliti. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara lapangan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara pada tanggal 19 Juli 2022, 20 Juli 2022 dan 21 Juli 2022 dengan masing-masing informan.

**3.4.2 Data Sekunder**

**3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**3.5.1 Observasi**

**3.5.2 Wawancara**

**3.5.3 Dokumentasi**

**3.6. Teknik Analisis Data**

1. Reduksi Data.
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Keselamatan Keamanan Laundry Section**

Keselamatan keamanan *laundry section* adalah upaya perlindungan terhadap risiko kecelakaan kerja yang mungkin ditimbulkan oleh seseorang, sekelompok orang dengan menggunakan alat dan bahan keamanan pada area *laundry*. Berdasarkan sub variabel yang terkait dengan keselamatan keamanan *laundry section*, di bagi menjadi enam indikator sebagai berikut:

## 1. Laundry attendant melaporkan kondisi berbahaya

Melaporkan kondisi berbahaya adalah bentuk tindakan untuk mencegah terjadinya kejadian yang tidak diinginkan, dengan segera melaporkan kondisi tidak aman terkait keselamatan keamanan pada tempat kerja.

Sesuai pemaparan dari informan diatas, dapat dijelaskan bahwa melaporkan kondisi berbahaya merupakan tindakan penting untuk dilakukan oleh *laundry attendant*. Dengan melaporkan kondisi terkait, pihak hotel akan menyelesaikan masalah keamanan agar tidak mengganggu operasional hotel. Berdasarkan wawancara di atas untuk memastikan keselamatan keamanan *laundry attendant*, beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain sebagai berikut:

- a. Memenuhi standarisasi peralatan kerja pada area *laundry*.
- b. Melakukan penambahan kelengkapan peralatan keamanan di *laundry section* yang masih dalam jumlah terbatas seperti *safety gloves*, sepatu *boots*, *hand sanitizer*, P3K, sabuk dan tali keselamatan.
- c. *Laundry attendant* mendapatkan pengawasan dari *laundry supervisor* secara intensif ketika bekerja.
- d. Melakukan pengelolaan sanitasi pada area *laundry*.

## 2. Laundry attendant mentaati larangan-larangan

Mentaati larangan-larangan adalah tindakan yang selaras dan tidak menyimpang

dari arahan perusahaan dan dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, aman dan bebas kecelakaan.

Sesuai pemaparan dari informan diatas, dapat dijelaskan bahwa mentaati larangan-larangan adalah salah satu cara untuk melindungi *laundry attendant* dari satu atau lebih hal yang dapat mengancam keselamatan keamanan. Berdasarkan wawancara di atas untuk memastikan keselamatan keamanan *laundry attendant*, beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain sebagai berikut:

- a. Penambahan kelengkapan peralatan keamanan di *laundry section* yang masih dalam jumlah terbatas seperti *body harness*, *physical guard* dan kelengkapan Alat Pelindung Diri (APD) lainnya.

## 3. Mengoperasikan peralatan sesuai SOP

Mengoperasikan peralatan sesuai SOP merupakan bentuk tindakan melakukan proses pekerjaan dengan menggunakan barang atau alat untuk mempermudah pekerjaan itu sendiri dengan mengikuti langkah-langkah yang ditetapkan oleh perusahaan atau industri.

Sesuai pemaparan dari informan diatas, dapat dijelaskan bahwa dalam melakukan pengoperasian peralatan *laundry*, *laundry attendant* harus mematuhi aturan perusahaan dengan mengikuti SOP yang berlaku. Dari indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa *laundry attendant* dituntut untuk memahami, menerima dan

menjalankan aturan yang ditetapkan oleh hotel. Berdasarkan wawancara di atas *laundry attendant* perlu memperhatikan beberapa hal antara lain sebagai berikut:

- a. Menggunakan peralatan sesuai instruksi dan fungsi.
- b. Penggunaan dibawah pengawasan dari *laundry supervisor*.
- c. Mengikuti langkah-langkah penggunaan peralatan kerja.
- d. Menjaga kelangsungan peralatan dengan melakukan pemeriksaan, membersihkan dan merawat.

#### 4. Memperlakukan barang-barang beresiko dengan aman

Memperlakukan barang-barang beresiko dengan aman adalah bentuk penanganan dan tindakan terhadap barang, zat, dan bahan tertentu di area *laundry* secara tepat dan hati-hati sehingga tidak menimbulkan kerugian atau bahaya yang mengancam keselamatan *laundry attendant*.

Sesuai pemaparan dari informan diatas, dapat dijelaskan bahwa dalam memperlakukan barang-barang beresiko, *laundry attendant* harus memakai kelengkapan Alat Pelindung Diri (APD). Berdasarkan wawancara di atas untuk memastikan keselamatan keamanan *laundry attendant* selama bekerja beberapa hal yang harus diperhatikan antara lain sebagai berikut:

- a. Menggunakan masker, sarung tangan (*safety gloves*) dan kelengkapan Alat Pelindung Diri (APD).
- b. Melengkapi perlengkapan pertolongan pertama (P3K).

- c. Mempunyai pengetahuan tentang barang-barang yang mengandung bahan kimia.
- d. Bersifat selektif dan hati-hati dalam pemakaiannya.
- e. Mendapatkan persetujuan dan pengawasan dari *laundry supervisor*.

#### 5. Laundry attendant melakukan penyimpanan

Melakukan penyimpanan adalah tindakan keamanan dalam pelaksanaan keselamatan keamanan dengan melakukan persediaan pada suatu gudang atau *pantry* dengan tujuan memastikan bahwa persediaan *ready* setiap saat jika diperlukan untuk digunakan.

Sesuai pemaparan dari informan diatas, dapat dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan keselamatan keamanan *pantry* memegang peranan penting dalam mengoptimalkan penyimpanan perlengkapan peralatan *laundry* hotel. Sehingga berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, *laundry attendant* perlu memperhatikan beberapa hal antara lain sebagai berikut:

- a. Melakukan penataan terhadap peralatan dan bahan kerja pada *pantry* agar selalu dalam kondisi bersih dan tidak berantakan.
- b. Melakukan inventarisasi sehingga terciptanya suatu kondisi yang teratur, aman dan nyaman pada area penyimpanan khususnya terhadap *linen out of order*.

#### 6. Laundry attendant mengenakan pakaian yang aman

Mengenakan pakaian yang aman adalah tindakan pencegahan dalam penerapan keselamatan keamanan untuk

melindungi *laundry attendant* terhadap satu atau banyak situasi dan keadaan yang tidak diinginkan.

Sesuai pemaparan dari informan diatas, dapat dijelaskan bahwa sangat penting untuk mengenakan pakaian yang aman ketika bekerja pada area *laundry*. Berdasarkan wawancara di atas untuk memastikan keselamatan keamanan *laundry attendant* selama bekerja beberapa hal yang harus diperhatikan antara lain sebagai berikut:

- a. Menggunakan atribut karyawan berdasarkan peraturan bersama HRD, yaitu mengenakan sepatu pelindung (*safety shoes*), *boots* dan menghindari penggunaan gelang karet.
- b. Mengikuti standar *grooming* yang telah ditetapkan pihak hotel.
- c. *Laundry attendant* perempuan dilarang menggunakan perhiasan yang mencolok.
- d. Memakai masker dan membersihkan tangan menggunakan *hand sanitizer* untuk menghindari paparan bahan kimia yang digunakan.

### **Keselamatan Keamanan Room Section**

Keselamatan keamanan *room section* adalah upaya perlindungan terhadap risiko kecelakaan kerja yang mungkin ditimbulkan oleh seseorang, sekelompok orang dengan menggunakan alat dan bahan keamanan pada area kamar. Berdasarkan sub variabel yang terkait dengan keselamatan keamanan *room section*, di bagi menjadi tiga indikator sebagai berikut:

#### **1. Room attendant bisa mengoperasikan peralatan**

Mengoperasikan peralatan adalah metode kerja tertentu yang digunakan *room attendant* dengan menggunakan alat untuk mempermudah proses kerja pada area kamar.

Sesuai pemaparan dari informan diatas, dapat dijelaskan bahwa sangat penting bagi *room attendant* untuk mengoperasikan peralatan dengan aman ketika bekerja pada area kamar. Berdasarkan wawancara di atas untuk memastikan keselamatan keamanan *room attendant* selama bekerja beberapa hal yang harus diperhatikan antara lain sebagai berikut:

- a. Memakai peralatan seperti *safety shoes*, sepatu *boots*, pelindung wajah dan *physical guard* secara efektif dan efisien.
- b. Penggunaan dibawah pengawasan dari *floor supervisor*.
- c. Menggunakan setiap alat sesuai fungsinya dan memperhatikan petunjuk penggunaan alat sesuai dengan peraturan dari pihak pengelola hotel.

#### **2. Room attendant mengetahui penggunaan peralatan bertenaga listrik**

*Room attendant* mengetahui penggunaan peralatan listrik di kamar, menangani dengan hati-hati karena peralatan memiliki tegangan tinggi yang dapat menimbulkan gangguan keselamatan keamanan saat bekerja. Oleh karena itu penanganannya membutuhkan alat dan bahan keamanan untuk menjamin keselamatan kerja.

Sesuai pemaparan dari informan diatas, dapat dijelaskan

bahwa dalam penggunaan peralatan bertenaga listrik *room attendant* harus memperhatikan aspek keselamatan keamanan. Penggunaan peralatan bertenaga listrik dapat menimbulkan banyak resiko, sehingga berdasarkan wawancara di atas beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain sebagai berikut:

- a. Mengetahui tata cara penggunaan alat listrik dan menerapkan pada area kerja.
- b. Mengenakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti *physical guard*, *body harness* dan pelindung wajah.

### 3. Room attendant memperbaiki peralatan dan penempatan

Perbaikan dan penempatan adalah salah satu indikator pelaksanaan keselamatan keamanan, saat menangani dan memperbaiki beberapa peralatan *room attendant* harus dilengkapi dengan peralatan dan bahan keamanan untuk menjamin keselamatan kerja.

Sesuai pemaparan dari informan diatas, dapat dijelaskan bahwa dalam memperbaiki peralatan dan penempatan *room attendant* harus memperhatikan aspek keselamatan keamanan. Sehingga berdasarkan wawancara di atas *room attendant* perlu memperhatikan beberapa hal antara lain sebagai berikut:

- a. Merawat setiap peralatan kerja agar terjaga untuk menunjang kelancaran pekerjaan pada kamar.
- b. Melakukan penyimpanan dengan menempatkan peralatan dan perlengkapan kerja pada *pantry* dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono..2010. Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja Bidang Perhotelan. Bandung: Alfabeta.
- Pratama, Defrian. 2015. Tata Graha Hotel.Surakarta:.Aksarra.Sinergi.Me dia.
- Suwithi, Ni Wayan, Dkk. 2008. Akomodasi Perhotelan Jilid 2. Jakarta: Departemen Umum Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Administrasi Umum Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.
- Suwena, I Ketut, Dkk. 2010. "Pengetahuan.Dasar.Ilm.Pariwisata." Polii, Bernadain D, Benny I Towoliu. 2018. "Manajemen Tata Graha Dan Binatu 1 Tehnik Dan Prosedural Pembersihan Di Publik Area." Manajemen Tata Graha dan Binatu.
- Sujoso,.Anita.Dewi.Prahastuti..2012.. Dasar.Dasar.Keselamatan.Dan.Kesehatan.Kerja. Jember: Jember University Press.
- Sudiarta, I Nyoman, Dkk. 2018.Hygiene Sanitasi dan Keselamatan Kerja. Bali: Jayapangus Press.
- Ismara, K. Ima, Dkk. 2014.Keselamatan.dan.kesehatan.kerja.(K3)..Yogyakarta:Universitas.Negeri.Yogyakarta.
- Sugiyono,.2017."Kesehatan dan Keselamatan Kerja Karyawan."Angewandte Chemie International Edition.
- Wiestra, Dkk. 2019. "Bab II Landasan Teori Pelaksana." Repository Bsi: 12.
- Palencia, J. 1967.AkomodasiPerhotelan, 6(11).
- Astuti, Yuni. 2015."Pentingnya Kesehatan, Keamanan dan Keselamatan Kerja Untuk Ketenangan Tenaga Kerja di Public

- Area Crystal Lotus Hotel Yogyakarta.”
- Lestari, Sekar Ayu. 2017. “Studi Deskriptif Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Tenaga Kerja di Hotel Maxone Surabaya.”
- Putri, Niken Dea. 2018. “Pengaruh Kelengkapan Peralatan Room Attendant Terhadap Kinerja Housekeeping di Hotel Santika Premiere Malang.” *Jurnal Pariwisata Pesona* 03(1).
- Perwitasari, Yunita. 2011. “Perencanaan dan Perancangan Hotel Resort di Pecatu, Bali.” *Kesehatan, Kebersihan dan Keselamatan Kerja*.
- Raco, R. 2010. *Jenis, Ciri dan Manfaat Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Sari, Atikah Hayuning. 2020. “Penerapan Keselamatan Kerja di Mc Clean Laundry Grand Jatra Hotel Pekanbaru.” dalam *JOM FISIP* Vol. 7 No.2 Edisi Juli-Desember 2020. Pekanbaru: Universitas Riau.