

PENGAWASAN KARYAWAN LAUNDRY SECTION DI TJOKRO HOTEL PEKANBARU

Oleh : Rinda

Pembimbing : Dr. Mariaty Ibrahim, S.Sos., Msi

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

Employees of the laundry section are an important part of a hotel that deals directly with guest service and comfort regarding linen cleanliness. This study aims to determine how the controlling of employees and to find out the constraints that affect the performance of these employees. Employees of the laundry section at Tjokro Hotel Pekanbaru Using qualitative descriptive methods, researchers interviewed 5 respondents. Data collection techniques in this study used observation, interviews and documentation. the results of the research that has been done so far the employee performance is quite good even though it has several obstacles that affect employee performance.

Keywords: employee controlling, laundry section, constraints, Tjokro Hotel Pekanbaru.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan industri ramah tamah atau yang bisa disebut tersebut terdiri dari beberapa hal, seperti hotel, agen perjalanan, restaurant dan lain lain. Sesuai dengan defenisinya perhotelan adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan miunm serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Hotel adalah salah satu usaha bisnis yang bergerak pada penjualan jasa. Pelayanan merupakan inti pokok penjualan hotel yang diberikan kepada pelanggan. Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman serta fasilitasfasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumesko,2002:2). Tindakan

nyata tersebut yaitu dengan adanya pengawasan.

Perkembangan industri perhotelan di kota Pekanbaru terus mengalami peningkatan dari tahun ketahun, peningkatan tersebut tidak lepas dari sektor-sektor pariwisata, terutama wisata MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibiton). Hal ini tidak terlepas dari pengaruh perkembangan perekonomian Kota Pekanbaru yang terus mengalami peningkatan dan di tunjang oleh beberapa perusahaan seperti perusahaan minyak, perusahaan kertas dan perusahaan perkebunan sawit yang luas.

Table I.1
Daftar Keluhan dari Beberapa Hotel
Berbintang Tiga di Pekanbaru yang
Memiliki Laundry Section Tahun 2020

jenis Keluhan	Jumlah Keluhan Tjokro Hotel Pekanbaru	Jumlah Keluhan Ayola First Point Hotel Pekanbaru	Jumlah Keluhan Angkasa Garden Hotel Pekanbaru
bertukarnya baju tamu	3 komplain	2 komplain	2 komplain
hilangnya baju tamu	4 komplain	3 komplain	2 komplain
lambat mengantarkan linen bersih	8 komplain	6 komplain	4 komplain
Total Keluhan	15 komplain	11 komplain	8 komplain

Sumber: Manajemen Tjokro Hotel Pekanbaru 2020

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa Tjokro Hotel memiliki keluhan paling banyak, hal tersebut disebabkan oleh tertukarnya baju tamu saat karyawan mengantarkan pakaian tamu ke kamar yaitu sebanyak 3 kali serta hilangnya baju tamu sebanyak 4 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 devision menjadi lambat. Hal ini juga membuat tamu menjadi tidak nyaman dibandingkan dengan Ayola First Point Horel dan Angkasa Garden Hotel yang hanya memiliki sedikit complain.

TABEL 1.2
Jumlah Karyawan Berdasarkan Title
of Position

Jabatan	Jumlah Karyawan
Housekeeping Supervisor	1
Public Area Attendant	4
Room Attendant	2
Linen Attendant	1
Daily Worker	1
Jumlah	9

Sumber: Supervisor Housekeeping Tjokro Hotel Pekanbaru 2020

Dari Tabel 2 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. 1 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 merupakan section yang bertanggung jawab untuk membersihkan semua linen, baik itu house laundry maupun guest laundry. 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

Dari penjabaran di atas, bisa dilihat bahwa menjadi laundry section sangat penting di hotel untuk memenuhi pelayanan tamu. Kualitas layanan atau jasa digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu yang dilayaninya di hotel. Dalam upaya memenuhi pelayanan kepada tamu setiap perusahaan pasti sering melakukan banyak cara untuk meningkatkan performa kinerja karyawannya, yang bertujuan untuk meningkatkan produktifitas kerja perusahaan tersebut, karena sebuah perusahaan dapat menjadi berkembang dan maju tentunya tidak hanya dikarenakan faktor permodalan dan strategi bisnis yang kuat saja, melainkan sumber daya manusia (SDM) yang terampil dan handal.

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 prosedur pelaksanaan kinerja

karyawan yang baik bagi perhotelan perlu dilakukan peningkatan kemampuan karyawan lebih lanjut. Oleh karena itu, untuk terus memantau prosedur pelaksanaan laundry, dan terus bagaimana seharusnya menjaga kebersihan, kerapian ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur yang sesuai dengan SOP yang ada pada hotel tersebut.

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

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat permasalahan sebagai berikut.

“Bagaimana pengawasan karyawan dan apa kendala dalam melaksanakan pekerjaan laundry section di Hotel Tjokro Pekanbaru?”

1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui bagaimana pengawasan karyawan laundry section di Hotel Tjokro Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui kendala dalam melaksanakan pekerjaan laundry section di Hotel Tjokro Pekanbaru.

1.4. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Dari tujuan di atas adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang perhotelan, khususnya pada Housekeeping Departement bagian laundry section.

2. Bagi Pihak Hotel, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan prosedur pelaksanaan kinerja karyawan menjadi lebih baik dari pada sebelumnya.

3. Bagi peneliti berikutnya, sebagai pedoman melakukan penelitian berikutnya

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Secara umum sumber daya manusia dapat dibagi menjadi 2 yakni sumber daya manusia makro dan mikro.

Pengertian sumber daya manusia makro adalah jumlah penduduk usia produktif yang ada di sebuah negara, sedangkan pengertian sumber daya manusia mikro lebih mengerucut secara individu yang

bekerja pada sebuah institusi. Sementara itu pengertian sumberdaya manusia menurut para ahli memiliki arti yang beragam. Menurut Malayu Hasibuan, sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Kemampuan sumber daya manusia tidak dapat dilihat dari satu sisi saja, namun harus mencakup keseluruhan dari daya pikir juga daya fisiknya.

2.1.2 Pengawasan

Konsep Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan istilah pengawasan berasal dari kata “awas” yang artinya memperhatikan baikbaik, dalam arti melihat sesuatu dengan cermat dan seksama, tidak ada lagi kegiatan kecuali memberi laporan berdasarkan kenyataan yang sebenarnya dari apa yang diawasi. Menurut pendapat beberapa ahli sebagai berikut:

Winardi, Pengawasan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pihak manajer dalam memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan.

Komaruddin, Pengawasan berhubungan dengan perbandingan antara pengawasan actual rencana, dan awal untuk langkah perbaikan terhadap penyimpangan dan rencana yang berarti.

Saiful Anwar, Pengawasan adalah kontrol terhadap tindakan aparatur pemerintah diperlukan untuk pelaksanaan tugas-tugas yang telah diterapkan agar dapat mencapai tujuan dan terhindar dari semua penyimpangan-penyimpangan.

Siagian, pengawasan merupakan suatu proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh aktivitas organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari beberapa pengertian pengawasan yang diuraikan para ahli, dapat disimpulkan bahwa pengawasan yaitu

suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk menilai dari pelaksanaan atau pengimplementasian kegiatan apakah sudah sesuai dengan hasil yang telah direncanakan sebelumnya.

2.1.3 Tujuan Pengawasan

Soekarno dalam Gouzali Saydam (1990:197), mengatakan bahwa tujuan pengawasan ada beberapa bagian yaitu :

a. Untuk mengetahui apakah suatu aktivitas telah berjalan sesuai dengan rencana.

b. Untuk mengetahui apakah kegiatan sudah sesuai dengan induksi.

c. Untuk mengetahui kesulitan dan kelemahan-kelemahan dalam suatu kegiatan.

d. Untuk mencari jalan keluar jika ada masalah, kekurangan atau kegagalan kearah perbaikan.

2.1.4 Fungsi-fungsi Pengawasan

pengawasan berfungsi untuk mencegah terjadinya suatu penyimpangan dan kesalahan kesalahan, mempertebal rasa tanggung jawab, serta memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi agar tidak terjadi hambatan dan pemborosan-pemborosan.

2.1.5 Prinsip Pengawasan

prinsip pengawasan antara lain: adanya rencana tertentu dalam pengawasan, dapat segera dilaporkan adanya bentuk penyimpangan, pengawasan harus bersifat fleksibel, dinamis, dan ekonomis, pengawasan berorientasi pada tujuan organisasi.

2.1.6 Indikator Pengawasan

1. Penentuan Standar Pekerjaan
2. Pengukuran Hasil Pekerjaan

2.1.7 Keuntungan Pengawasan

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

pelatihan, juga dilatih untuk menanmkan 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.

Dengan terbentuknya kerja sama ini tentu akan berlanjut setelah mereka bekerja sama nantinya, sehingga kepentingan individu dapat diminimalkan.

2.2 Pengertian Hotel

Dalam buku Pariwisata dan Perhotelan yang ditulis oleh Bagyono (2014), Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya.

2.3 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.

2.4.Karyawan

Jika diartikan secara sederhana, karyawan dapat diartikan sebagai setiap orang yang memberikan jasa kepada perusahaan ataupun organisasi yang membutuhkan jasa tenaga kerja, yang mana dari jasa tersebut, karyawan akan mendapatkan balas jasa berupa gaji dan kompensasi-kompensasi lainnya.

2.5 Jenis-jenis Karyaawan di Perusahaan

1. Karyawan Tetap
2. Karyawan Tidak Tetap

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 karena adanya kendala karyawan laundry section saat melakukan pekerjaan di Tjokro Hotel Pekanbaru sehingga adanya complain tamu mengenai kualitas laundry yang kurang baik. penulis mengambil waktu penelitian yang dilakukan dari bulan September 2021 sampai dengan

3.3 Key Informan

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 (HRD Hotel), Bapak (Executive Manager), Bapak (Supervisor Housekeeping), (karyawan laundry section), dan (tamu hotel) pada Hotel Pekanbaru.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

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 Tjokro Hotel Pekanbaru.

3.4.2 Data Sekunder

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

3.5.1 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 Tjokro Hotel Pekanbaru.

3.5.2 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 Tjokro Hotel Pekanbaru.

3.5.3 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 bisa 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 Analisis Data Penelitian

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 di lapangan. Sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang obyek yang diteliti dan menarik kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.2 Laundry Section Departemen

4.2.2 Ruang Lingkup dan Rincian

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

4.3 Untuk Mengetahui pengawasan Karyawan Laundry Section pada Tjokro Hotel Pekanbaru

4.3.1 Jumlah Pekerja

Guna mengetahui kinerja petugas atau karyawan khususnya di Laundry Section Tjokro Hotel Pekanbaru agar kinerjanya menjadi lebih baik, perlu adanya pendataan terkait jumlah pekerjaan yang harus dilakukan para karyawan. Karyawan di Bagian Laundry Section menyadari perlunya mendata jumlah pekerjaan agar terdapat pembagian pekerjaan yang adil dan dapat selesai tepat waktu. Namun sejauh ini masih terdapat beberapa karyawan yang mendapatkan jumlah pekerjaan terlalu banyak dan terlalu ringan tidak sesuai dengan beban kerja sesuai dengan kemampuannya. Oleh karena itu perlu didata terlebih dahulu jumlah pekerjaan yang harus dilakukan khususnya di bagian Laundry Section.

Setelah peneliti melakukan instruksi terkait jumlah pekerjaan yang ada di Laundry Section menunjukkan jumlah pekerjaan tersebut antara lain:

1. Tahapan Pengumpulan Pakaian Kotor

- a. Pemilihan antara linen (pakaian, kain, dll) putih dan linen berwarna dimasukkan ke kantong sesuai dengan jenisnya.
- b. Linen putih dan berwarna dipisahkan.
- c. Linen kotor diletakkan dilantai.
- d. Linen kotor yang dikumpulkan, dicatat lalu ditandatangani petugas ruangan serta petugas laundry penerima.
- e. Karyawan menggunakan perlengkapan yang lengkap (seragam, topi, sarung tangan, sepatu bot dan masker).

2. Tahapan Penerimaan

- a. Mencatat linen yang diterima
- b. Linen yang diterima telah dipisahkan antara infeksius dan non infeksius
- c. Linen dipisahkan berdasarkan tingkat kekotorannya

3. Tahapan Pencucian

- a. Sebelum pencucian dilakukan penyortiran terlebih dahulu
- b. Pada saat penyortiran linen tidak diletakkan dilantai
- c. Linen infeksius langsung didesinfeksi

- d. Pencucian Linen infeksius dan non infeksius dipisahkan
- e. Suhu air panas yang digunakan 65°C - 77°C selama 30 menit
- f. Proses pencucian menggunakan deterjen
- g. Proses pencucian menggunakan desinfektan
- h. Proses pencucian menggunakan pemutih
- i. Proses pencucian menggunakan pelembut
- j. Proses pencucian menggunakan mesin cuci
- k. Petugas linen kotor kontak dengan linen bersih
- l. Petugas menggunakan APD lengkap (seragam, masker, sepatu bot, sarung tangan, dan topi)
- m. Semua linen yang dicuci kering, langsung disetrik

4. Tahapan Pengeringan

- a. Setelah linen melalui proses pencucian, linen langsung dikeringkan
- b. Seluruh linen dikeringkan dengan mesin pengering
- c. Tidak kontak dengan linen kotor

5. Tahapan Penyetrikaan

- a. Linen yang sudah kering langsung disetrika
- b. Petugas mencuci tangan terlebih dahulu
- c. Linen langsung dipisahkan sesuai dengan jenisnya
- d. Menggunakan mesin plat press maupun rool press untuk menyetrika dengan suhu 160°C
- e. Linen tidak ada yang berjatuhan dan menyentuh lantai

6. Tahapan Penyimpanan

- a. Linen disimpan ditempat yang tertutup (lemari)
- b. Linen dipisahkan sesuai jenisnya
- c. Linen dibungkus dengan plastik
- d. Lipatan linen harus menghadap keluar agar memudahkan perhitungan maupun pengambilan

e. Pengambilan linen harus dengan sistem FIFO (first in first out)

f. Ruang penyimpanan bersih, bebas debu dan tidak lembab

7. Tahapan Pendistribusian

- a. Penyerahan linen bersih kepada petugas ruangan sesuai kartu tanda terima
- b. Pendistribusian linen terbungkus rapi dengan menggunakan plastik transparan dibuat paket
- c. Petugas pendistribusian berbeda dengan petugas pengumpul linen kotor
- d. Menggunakan troli yang berbeda dengan troli linen kotor
- e. Troli untuk pengambilan linen bersih tertutup

4.3.2 Kualitas Pekerjaan

Pengukuran kualitas kinerja dilihat dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Lie & Siagian, 2018). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya hasil produk dari proses pencucian sebaiknya pihak laundry section lebih memperhatikan kinerja para karyawan dalam proses pencucian guna untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan menghindari keluhan-keluhan konsumen agar tetap loyal dalam menggunakan jasa Hotel tersebut.

4.3.3 Ketepatan Waktu

Tingginya beban kerja petugas linen merupakan dampak dari mimpinnya tenaga SDM yang tersedia. Hal ini dikarenakan dari pihak Tjokro hotel pekanbaru masih dalam proses adaptasi dari masa pandemi ke masa endemi. Sedikitnya tenaga linen dengan begitu banyak tamu hotel yang berkunjung akan membuat para petugas bagian laundry section melakukan kegiatan pengelolaan yang cukup banyak, sehingga

mengakibatkan pengelolaan linen laundry tidak berjalan dengan optimal.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan berdasarkan ketepatan waktu juga masih sangat kurang dan terdapat banyak kendala serta masalah. Mengingat banyaknya tamu yang mulai berkunjung namun jumlah SDM atau karyawan yang belum beradaptasi terhadap perubahan kondisi.

4.3.4 Kehadiran

Tingkat kehadiran karyawan bagian laundry section menjadi bahan evaluasi manajer Hotel khususnya Supervisor Laundry Section untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui penilaian langsung di lapangan. Dengan adanya tingkat kehadiran maka manajer akan membandingkan dengan standar atau peraturan hotel. Sehingga didapat gambaran kinerja masing-masing karyawan melalui salah satu indikator kinerja karyawan yaitu tingkat kehadiran. Evaluasi kehadiran dilakukan setiap bulan, untuk kemampuan tiga bulan sekali.

4.3.5 Lingkungan Kerja

Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan pengendalian diri (Pantouw dkk, 2020). Selain faktor lingkungan fisik yang mendukung, pihak hotel juga menciptakan suatu lingkungan dimana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan.

4.3.6 Disiplin Kerja

Kedisiplinan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karena beberapa karyawan ada yang benar-benar disiplin, ada yang kurang disiplin sehingga hal tersebut mempengaruhi proses kerjasama antar karyawan. Karyawan yang memiliki disiplin yang tinggi akan sangat mendukung keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu demi terciptanya sebuah kinerja yang berkualitas, harus diimbangi dengan kedisiplinan karyawan yang tinggi pula. Apabila karyawan tidak memiliki tingkat kedisiplinan yang baik, maka operasional Hotel khususnya bagian laundry section juga tidak dapat berjalan dengan baik. Setiap perusahaan memiliki aturan-aturan tersendiri untuk tetap menjaga kedisiplinan para karyawan. Tetapi walaupun sudah ada peraturan-peraturan, akan selalu ada karyawan yang mencoba untuk tidak menghiraukan dan mentaati aturan tersebut.

4.4 Untuk Mengetahui Kendala Apa saja yang Terjadi dengan Dilakukan Pengawasan.

4.4.1 Tertukarnya Baju Tamu

Berdasarkan kutipan wawancara dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kasus seperti tertukarnya baju tamu dapat membuat tamu merasa tidak puas dengan pelayanan hotel dikarenakan karyawan yang bertugas kurang memperhatikan secara detail pekerjaannya dan kurang koordinasi dengan petugas yang mengantarkan baju tamu ke kamar.

4.4.2 Hilangnya Baju Tamu

Berdasarkan kutipan wawancara dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kasus hilangnya baju tamu dapat membuat tamu tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan hotel, namun pihak hotel cukup bagus menangani kasus hilangnya

baju tamu sehingga tamu tidak jera untuk menginap kembali di hotel.

4.4.3 Lambatnya Pengantaran Linen Bersih

Berdasarkan kutipan wawancara dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, kendala seperti pengantaran linen-linen bersih masih belum stabil dan itu yang menyebabkan lambatnya operasional kerja housekeeping, karyawan juga mengharapkan adanya penambahan karyawan baru agar pekerjaan juga dapat dilakukan secara optimal dan tepat waktu.

4.5 Untuk Mengetahui Kendala Yang Menghambat Kinerja Karyawan Laundry Section pada Tjokro Hotel Pekanbaru

1. Kurang bersihnya cucian

Kendala terkait permasalahan proses kerja cukup membebani permasalahan di departemen laundry, mengingat supervisor sendiri menyadari bahwa permasalahan beban kerja yang overload dan kurangnya jumlah personil dibagian linen menjadi penyebab utama permasalahan proses laundry.

2. Kurangnya ketelitian dari pegawai laundry

mereka tidak mengecek sedetail mungkin noda dan kotoran-kotoran yang ada di setiap linen-linen tersebut, sehingga tanpa mereka ketahui masih banyak bekas noda dan kotoran yang ditinggalkan pada linen tersebut.

3. Hasil cucian kurang wangi

Karyawan kurang memperhatikan tugas dan tanggung jawab yang sudah menjadi kewajiban mereka yakni dalam proses pencucian kadang mereka mencampurkan antara linen kotor yang basah dan yang linen kotor yang kering, yang sangat kotor dan yang bernoda. Kemudian cara pengerjaannya juga yang

harus diproses berbeda tetapi dikerjakan sekaligus, dan yang paling penting air yang digunakan tidak melalui proses penyaringan untuk menghilangkan karat atau keruh dan untuk linen bernoda sebaiknya menggunakan chemical yang berbeda antara yang kotor dan yang sudah bernoda linen yang sudah bernoda tidak dilakukan proses “spotting” sehingga membuat hasil cucian masih kurang wangi.

4.6 Untuk Mengetahui Bagaimana Solusi dari Masalah yang Menghambat Pengawasan Karyawan Laundry Section pada Tjokro Hotel Pekanbaru

Pelaksanaan standar pelayanan di Tjokro Hotel Pekanbaru diketahui belum terlaksana dengan maksimal. Masih terdapat beberapa hambatan yang membuat petugas linen tidak patuh dalam melaksanakan pengelolaan linen sesuai standar operasional prosedur. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa hambatan-hambatan petugas linen dalam melaksanakan standar operasional prosedur pengelolaan linen Tjokro Hotel Pekanbaru ialah kedisiplinan, ketelitian ketika bekerja, hingga masalah penggunaan fasilitas troli bersih tertutup yang rendah dan beban kerja yang tinggi.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan penulis dapat menarik kesimpulan mengenai pengawasan karyawan laundry section pada housekeeping department di Tjokro hotel pekanbaru sebagai berikut :

1. Pengawasan karyawan laundry section di Tjokro Hotel Pekanbaru dalam melakukan suatu pengawasan kebawahannya dengan menggunakan standart operasional prosedur (SOP). Supervisor dalam melakukan pelaksanaan tugas supervisor

melaksanakan tugasnya dengan sangat baik dilihat dari hasil wawancara dan dari hasil kerjanya berdasarkan kepuasan tamu dan tingkat hunian kamar yang cukup baik

2. Bahwa di Tjokro hotel pekanbaru mempunyai 5 faktor yang mempengaruhi penawasan karyawan yaitu faktor personal (berupa keterampilan, kompetensi, motivasi serta komitmen yang ada dalam diri karyawan), faktor kepemimpinan (berupa dorongan, bimbingan serta dukungan yang diberikan pimpinan), faktor team atau kerjasama, system faktor (berupa sistem kerja dan fasilitas yang disediakan oleh hotel) dan faktor situasional (berupa tekanan lingkungan dan perubahan lingkungan kerja).

3. Laundry section mempunyai karyawan yang paling dominan. Ini dilihat dari indikator pentingnya melihat kinerja karyawan guna meminimalisir terjadinya kesalahan-kesalahan dalam bekerja. Kendala-kendala yang terjadi di Tjokro Hotel menjadi tolak ukur untuk dilakukannya pengawasan kinerja laundry section.

4. Bahwa sejauh ini dari hasil observasi dan penelitian yang dilakukan bahwa kinerja karyawan laundry section pada housekeeping department di Tjokro hotel pekanbaru berjalan dengan baik dan berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Meskipun ada beberapa hal atau faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan tapi sejauh ini masih bisa terlaksana dengan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti akan memberikan saran-saran yang mungkin dapat berguna bagi perusahaan tentang kinerja karyawan Laundry section pada housekeeping department di Tjokro Htel pekanbaru:

1. Setelah penulis melakukan survey dilapangan terhadap pengawasan karyawan Laundry section di Tjokro hotel

pekanbaru, hendaknya perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan kenyamanan karyawan dengan cara menyediakan fasilitas bagi karyawan.

2. Kepada supervisor untuk dapat meningkatkan kedisiplinan melalui system pengawasan yang diterapkan kepada karyawan dan akan lebih baik apabila dikembangkan agar dapat memberikan peningkatan bagi kualitas pelayanan hotel dan kepuasan bagi pelanggan agar visi hotel dapat terlaksana dengan baik.

3. Untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan perlu melihat dan memperhatikan apa saja faktor yang menghambat kinerja karyawan. Selain itu, memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengikuti pelatihan sehingga karyawan dapat mengembangkan diri.

4. Perlunya pihak hotel atau pimpinan untuk terus melakukan komunikasi dengan baik terhadap karyawan dan menerima saran dan masukan serta keluhan dapat ditangani dengan baik.

5. Kepada Para karyawan laundry untuk dapat lebih gigih dan tekun dalam bekerja sehingga mendapat hasil yang maksimal dan menjadi karyawan yang terbaik sehingga menjadi karyawan employe of the year.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrani, Yuni. 2017. Pengaruh Pemberian Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Samudranesia Tour and Travel Pekanbaru). *JOM FISIP*. 34(1). 1-10.
- Akbar, Surya. 2018. Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *Jiaganis*. 3(2). 1-17.
- Ardian, Dedi. 2019. Analisis Bauran Pemasaran Di Tjokro Hotel

- Yogyakarta: Skripsi. Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Widya Wiwaha.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI*. Jakarta. Penerbit PT. Rineka Cipta.
- Ayu, Thalia & Wulandari, Respati. 2017. Kinerja Karyawan Yang Ditinjau Dari Budaya, Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Di Kementerian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia. *Jurnal Ekonomi*. 8(2). 66-78.
- Bagyono. 2005. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung. Alfabeta.
- _____. 2006. *Manajemen House Keeping Hotel*. Yogyakarta. Alfabeta.
- _____. 2007. *Pengantar Akomodasi*. Yogyakarta. Paradigma.
- Burhan, B. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Damayanti, Riski. dkk. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Non Medis RS Islam Siti Khadijah Palembang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*. (2). 75-86.
- Dessler, G. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Barat. Indeks.
- Gayatri, Gadis A. P. 2018. Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*. 24(3). 189-199.
- 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.
- Hotlan, Siagian & Lie, Tjiong Fei. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Karyawan Melalui Motivasi Kerja Pada CV. Union Event Planner. *Agora* 6(1). 1-6.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta (Teori dan Praktik)*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Kusumayanti, Keki. dkk. Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Daerah Pemerintah Kota Batam. *Jurnal Bening Prodi Manajemen*. 7(2). 178-192.
- Lestary, Lyta & Harmon. 2017. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi*. 3(2). 94-103.
- Marzani, Nur'aini & Dharmawan, Donny. 2017. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Mas Land. Tbk. Tangerang. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. 5(3).
- Novita, Yulia. 2018. *Housekeeping Laundry*. Kota Dumai. CV. Mifan Karwa Sekawan.
- Pantouw, Mariella. 2020. Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Galesong Prima. *Productivity*. 1(5). 453-458.
- Pendir, N. S. 2006. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta. PT. Pradnya Paramita.
- Rolos, Jeky K. R. dkk. 2018. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota.

- Jurnal Administrasi Bisnis. 6(4).
19-27.
- 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://koinworks.com/blog/kesalahan-dalam-pelatihan-karyawan)
- [https://pengertiandefenisi.com/pengertian
-karyawan-dan-jenis-jenis-
karyawan-di- perusahaan](https://pengertiandefenisi.com/pengertian-karyawan-dan-jenis-jenis-karyawan-di-perusahaan)
- [https://elisarianisani.wordpress.com/2018
/09/17/defenisi-karyawan-
menurut-para- ahli](https://elisarianisani.wordpress.com/2018/09/17/defenisi-karyawan-menurut-para-ahli)
- <https://duniasurya.wordpress.com>