

**PENERAPAN *QUALITY CONTROL* DI LAUNDRY HOTEL BASKO
PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan
Pada Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang*



**OLEH:
DESI RATNA SARI
NIM: 1302596/2013**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

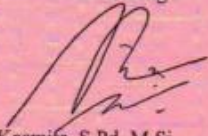
PENERAPAN *QUALITY CONTROL* DI LAUNDRY HOTEL BASKO PADANG

Nama : Desi Ratna Sari
NIM/BP : 1302596/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Oktober 2018

Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Kasmifa, S.Pd, M.Si
NIP. 19700924 2003 12 2001

Pembimbing II


Hijriyantomi Suyuthie, S.IP., MM
NIP. 19780903 201012 1 001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP


Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

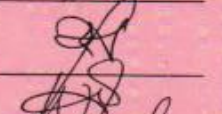
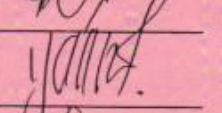
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Penerapan *Quality Control* Di Laundry Hotel Basko
Padang
Nama : Desi Ratna Sari
NIM/BP : 1302596/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Oktober 2018

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Kasmita. S.Pd, M.Si	1. 
2. Sekretaris : Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, MM	2. 
3. Anggota : Waryono, S.Pd, MM.Par	3. 
4. Anggota : Youmil Abrian., SE, MM	4. 
5. Anggota : Heru Pramudia, SST .Par, M.Sc	5. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186
E-mail : tourismdepartmentunp@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Desi Ratna Sari
NIM/BP : 1302596/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

"Penerapan *Quality Control* Di Laundry Hotel Basko Padang" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukuman sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan

Desi Ratna Sari
NIM.1302596

ABSTRAK

Desi Ratna Sari 2018. Penerapan *Quality Control* Di Laundry Hotel Basko Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap *Laundry* Hotel Basko Padang. Berdasarkan prapenelitian ditemukannya komplain dari tamu Hotel, dengan adanya kesalahan kamar saat pengantaran pakaian tamu dan keterlambatan *Valet* dalam mengantarkan pakaian tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Quality Control* di *Laundry* Hotel Basko Padang yang ditinjau dari hasil produk yang dihasilkan oleh karyawan *Laundry* Hotel Basko Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan data kualitatif, dengan variabel tunggal yaitu Penerapan *Quality Control* Di *Laundry* Hotel. Informan penelitian adalah karyawan *Laundry*, *Supervisor* *Laundry*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data di analisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Quality Control* dari aspek Produk yang melalui proses kerja *Laundry*, yaitu 1) pada prosedur *taking order* karyawan *laundry* hotel basko padang sudah melakukan dengan baik, 2) pada prosedur *picking-up* terdapat tiga orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *picking-up* secara baik, 3) pada prosedur *checking* dan *marking* terdapat empat orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *checking* dan *marking* secara benar, 4) pada prosedur *washing* terdapat satu orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *washing* secara baik setelah melalui proses *Quality Control* dari supervisor, 5) pada prosedur *extracting*, karyawan *laundry* telah melakukan prosedur *extracting* secara baik, 6) pada prosedur *drying* terdapat dua orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *drying* secara baik dan tidak benar, 7) pada prosedur *pressing* terdapat dua orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *pressing* secara baik dan, 8) pada prosedur *packing*, ternyata seluruh karyawan *laundry* telah melakukan prosedur *packing* secara baik, 9) pada prosedur *delivery*, ternyata seluruh karyawan *laundry* telah melakukan prosedur *delivery* secara baik dan sesuai.

Kata Kunci : Penerapan *Quality Control* Di Laundry

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Penerapan *Quality Control* Di Laundry Hotel Basko Padang”**. Penelitian ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) pada program studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis telah mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Kasmita, SPd, M.Si, selaku pembimbing satu dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Feri Ferdian, S.ST, MM. selaku pembimbing dua dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Youmil Abrian, SE, MM, selaku dosen Penasehat Akademik.
6. Seluruh staff pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

7. Kedua orang tua serta abang dan adik-adik yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman yang telah memberi semangat dan membantu dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Oktober 2018
Penulis

Desi Ratna Sari
1302596

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Fokus Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
1. Tujuan Umum	7
2. Tujuan Khusus	7
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	9
1. Hotel	9
2. Laundry	10
3. Quality Control.....	16
B. Kerangka Konseptual	23
C. Pertanyaan Penelitian	24
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian	25

C. Informan Penelitian	25
D. Definisi Operasional Variabel	26
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	27
1. Jenis Data	27
2. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Instrumen Penelitian.....	30
G. Teknik Analisis Data	31
BAB IV. TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	34
1. Temuan Umum.....	34
2. Temuan Khusus Penerapan Quality Control Di Laundry Hotel Basko Padang.....	39
B. Pembahasan.....	52
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konseptual	24
Gambar 2. Skema Analisi Model Interkatif	32
Gambar 3.pemisahan anatar pakaian berwarna dengan pakain putih.....	44
Gambar 4. Mesin pengering yang digunakan.....	47
Gambar 5. Proses pada saat pressing dengan menggunakan strika biasa.....	49
Gambar 6. Hasil packing yang dilakukan karyawan Laundry.....	50
Gambar 7. Buku Panduan Control Supervisor.....	79
Gambar 8. Daftar List Laundry Hotel Basko Padang.....	79
Gamabar 9. Foto Bersama Informan B 01.....	80
Gambar 10. Foto Bersama Informan C02.....	81
Gambar 11. Foto Bersama Informan Peneliti.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Hasil Wawancara Dengan Informan A01.....	65
Lampiran 2 Hasil Wawancara Dengan Informan B01.....	69
Lampiran 3 Hasil Wawancara Dengan Informan C01.....	73
Lampiran 4 Hasil Wawancara Dengan Informan C02.....	76
Lampiran 5 Hasil Dokumentasi.....	80
Lampiran 6 Pedoman Wawancara.....	84
Lampiran 7 Surat Izin Melaksanakan Penelitian.....	87
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian.....	88
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian Dari Dekan.....	89
Lampiran 10 Surat Balasan Dari Hotel Basko Padang.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong dunia industri menjadi berkembang dengan sangat pesat. Salah satunya adalah industri perhotelan. Teknologi telah memungkinkan para produsen untuk memproduksi dengan jumlah dan kapasitas yang besar dalam industri perhotelan.

Banyaknya minat para pengusaha menimbulkan persaingan yang sangat ketat pada industri perhotelan. Hal ini menuntut para pengusaha harus lebih kreatif dalam memilih konsep hotel. Para pengusaha harus mengetahui selera dari konsumen. Banyak hal yang biasanya menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih Hotel saat hendak menginap baik itu dari produk maupun jasa yang ditawarkan oleh setiap Hotel.

Adanya pertimbangan konsumen dalam memilih Hotel, maka pihak hotel juga harus menawarkan hal-hal yang menarik konsumen untuk menginap seperti fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik. Fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan serta harapan tamu dapat terpenuhi, bahkan mungkin bisa melampaui harapan dari tamu.

Hotel merupakan salah satu akomodasi penginapan untuk wisatawan dalam negeri maupun luar negeri, yang menyediakan makanan, minuman, dan hal lain sebagai penunjang. Hotel menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan telekomunikasi No. KM. 37/PW. 304/ MPPT. 1986 adalah “Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk

menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman, serta penunjang lainnya sebagai umum yang dikelola secara komersial”.

Salah satu hotel yang ada di Kota Padang yaitu Basko Hotel. Hotel Basko mempunyai letak yang cukup strategis, terletak di pusat kota, dekat dengan pusat perbelanjaan yaitu Grand Mall Basko juga menyediakan pusat perbelanjaan yang cukup lengkap dan area bermain untuk anak-anak dan orang dewasa juga. Jarak tempuh Bandara Internasional Minangkabau sekitar 15 menit untuk mencapai Hotel Basko.

Hotel Basko memberikan fasilitas dan kenyamanan kepada tamu. Fasilitas dan kenyamanan yang diberikan oleh pihak Hotel Basko akan membuat rasa puas dan nyaman bagi setiap tamu yang menginap. Hotel Basko mempunyai beberapa departemen, setiap departemen bertanggung jawab atas kepuasan tamu yang menginap. Adapun departemen itu adalah *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food And Beverage Department*, *Accounting Department*, *Engeneering Department*, *Sales And Marketing Department*, *Human Resources Department*. Dalam penelitian ini penulis akan membahas tentang *Housekeeping department* yang merupakan salah satu departemen yang sangat berperan penting untuk kepuasan tamu.

Departemen *Housekeeping* bertanggung jawab terhadap kebersihan pada hotel baik di kamar maupun di area-area tertentu. Pengertian umum menurut Sugiarto dan Sulartiningrum, (2003: 23) “*Housekeeping* adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan,

kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel”.

Merujuk kepada pengertian di atas departemen *housekeeping* menangani hal-hal keindahan, kerapian, kebersihan dan kelengkapan seluruh kamar. Bagian-bagian dalam departemen *housekeeping* terdiri dari *room attendant*, *public area*, *order taker*, *houseman*, dan *laundry*. *Laundry* merupakan bagian dari Departemen *Housekeeping* yang mempunyai tanggung jawab melayani pakaian karyawan atau *linen-linen* di hotel maupun pakaian tamu. Menurut Rumekso, (2002: 23) “*Laundry* adalah salah satu bagian di dalam *housekeeping department* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya”.

Hasil dari sebuah jasa *laundry* harus menghasilkan pakaian yang wangi, bersih, rapi dan indah, agar terciptanya layanan jasa *laundry* ini yang sesuai dengan keinginan, maka dari itu harus adanya *Quality Control* yang dilakukan dari supervisor *laundry*, Manager *laundry*, baik dari karyawan *laundry* itu sendiri. Agar terciptanya produk yang baik sesuai dengan keinginan dari tamu, agar karyawan *laundry* pun tidak mendapat komplain dari tamu itu sendiri.

Pentingnya *Quality Control* dilakukan adalah untuk menghasilkan suatu produk yang baik, yang dilakukan dengan proses kerja yang sesuai dengan ketentuan prosedur kerja *laundry* yang telah ditetapkan oleh pihak Hotel. *Quality Control* harus dilakukan oleh supervisor *Laundry* agar tidak terjadinya kesalahan yang sama atau pun komplain dari tamu.

Hasil yang dicapai oleh *laundry section* dari sebuah hotel akan tergantung pada tenaga kerja yang dimiliki. Berdasarkan undang-undang ketenagakerjaan pasal 1 ayat 2 tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh tenaga kerja, akan semakin baik hasil yang diperoleh oleh bagian *laundry*. Guna menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, sumber daya manusia (SDM) hotel harus diperhatikan. SDM merupakan objek yang penting dalam sebuah operational. Operational hotel akan berjalan sangat baik apabila memiliki SDM yang berkualitas di bidangnya dan SDM tersebut dapat bekerja dengan efektif dan memiliki motivasi kerja yang baik.

Tugas yang dibagikan pada masing-masing karyawan di bagian *laundry* masih terdapat komplain-komplain dari tamu. Berdasarkan wawancara peneliti pada karyawan *Laundry* Hotel Basko Padang pada tanggal 25 juli yang mengatakan bahwa, masalah yang pernah terjadi pada tanggal 4 juli 2017 proses pencucian yang dilakukan oleh karyawan laundry yaitu robeknya baju tamu pada saat melakukan proses *laundry*, kelalaian karyawan *laundry* yang tidak memisahkan baju putih dengan baju berwarna hingga terjadinya kelunturan pada baju putih, dan kancing baju yang lepas saat proses pencucian.

Selain dari masalah di atas ada juga masalah yang terjadi pada saat *valet* atau karyawan *laundry* yang bertanggung jawab terhadap pengambilan dan pengembalian pakaian tamu ke kamar-kamar tamu. Terlambatnya pengambilan (*pick-up*) pakaian tamu yang akan di *laundry* oleh *valet*. Padahal tamu telah

menginformasikan kepada *Laundry Section* melalui telepon, bahkan sampai tamu menelpon lagi untuk kedua dan ketiga kalinya.

Demikian juga dengan masalah yang terjadi pada tanggal 30 juni 2017 yang disampaikan oleh karyawan mengatakan bahwa pengantaran (*delivery*) pakaian tamu oleh *valet* yang terlambat. Karena perhatian dari *valet* atau karyawan *laundry* kurang, akan menyebabkan komplain tamu. Komplain tamu tidak mengakibatkan pada satu departemen saja, tetapi berdampak pada seluruh departemen yang ada di hotel tersebut.

Selain itu, terdapat juga masalah yang pernah atau selalu kejadian pada *linen-linen* hotel, seperti *Bed Sheet*, *pillow case* dan *Duve* yang masih terdapat noda atau kotoran yang kurang bersih saat proses *laundry* yang dikirim ke *pantry* hotel. Hal ini berdampak pada *room attendant* yang akan membersihkan kamar tamu. Ketika kelihatan kotoran pada *linen* yang telah dirapikan, maka *room attendant* harus mengganti *linen* itu lagi.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas ternyata penyebab itu semua, setelah melakukan observasi di Hotel Basko Padang adalah proses kerja karyawan *laundry* kadang kurang nya *Quality Control* yang dilakukan oleh *supervisor laundry* dan *manager laundry* yang belum sesuai dengan proses kerja *laundry* yang ditetapkan oleh pihak Hotel. Setiap apa yang akan dikerjakan harus sesuai dengan ketentuan prosedur Hotel.

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan karyawan *laundry* di Hotel Basko Padang. Untuk itu

penulis memberi judul penelitian ini dengan “**Penerapan *Quality Control* Di *Laundry* Hotel Basko Padang**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka peneliti mendapatkan identifikasi masalah diantara lain yaitu:

1. Baju tamu yang robek oleh karyawan *laundry*
2. Kesalahan kamar dalam mengantarkan pakaian tamu
3. Kancing baju yang lepas pada saat proses *laundry*
4. *Washer* yang tidak sengaja mencampurkan baju putih dengan baju berwarna sehingga terjadinya kelunturan pakaian kepada baju putih.
5. Keterlambatan *valet* pada saat mengantarkan pakaian tamu
6. Keterlambatan *valet* pada saat *pick-up* pakaian tamu
7. Ditemukannya *linen* yang bernoda oleh *roomboy* pada saat ingin *making bad*.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka pada penelitian ini dibatasi pada Penerapan *Quality Control* di *Laundry* Hotel Basko Padang yang di Tinjau dari Proses.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Penerapan *Quality Control* di *Laundry* Hotel Basko Padang.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mendeskripsikan bagaimana sebetulnya pelayanan yang baik untuk tamu, agar tamu *laundry* tidak komplain lagi. Agar nantinya juga para karyawan *laundry* mengetahui cara kerja yang baik di *laundry*.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan *Quality Control Di Laundry Hotel Basko Padang* terkait dengan Produk *Laundry*.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi hotel

Sebagai pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan terutama yang berhubungan dengan proses kerja yang harus dilakukannya *Quality Control*.

2. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini bagi karyawan diharapkan untuk lebih meningkatkan proses kerja yang sesuai dengan kebijakan Hotel, yang melalui *Quality Control* dari *supervisor Laundry* dan pembelajaran dalam meningkatkan pelayanan yang baik untuk pada tamu.

3. Bagi Penulis

Sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan, selain itu juga untuk mendapatkan pengalaman serta pengetahuan dalam melaksanakan penelitian.

4. Bagi Peneliti Berikutnya

Di harapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi, gambaran, dan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian dalam bidang Pelayanan yang baik.