

**STUDI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI HOTEL
ROCKY PLAZA KOTA PADANG**

SKRIPSI

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



**OLEH:
SANTI YUSRA LAILA
99117/2009**

**PRODI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**STUDI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
KARYAWAN *LAUNDRY* DI HOTEL ROCKY PLAZA KOTA PADANG**

Nama : Santi Yusra Laila
NIM/BP : 99117/2009
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2014

Disetujui Oleh

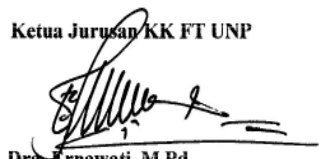
Pembimbing I


Dra. Silfemi, M.Pd
NIP. 19521028 198110 2 001

Pembimbing II


Waryono, S.Pd, MM, Par
NIP. 19810330 200604 1 003

Ketua Jurusan KK FT UNP


Dra. Ernawati, M.Pd
NIP. 19610618 198903 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

Judul : Studi Penerapan Standar Operasional Prosedur
Karyawan *Laundry* Di Hotel Rocky Plaza Kota Padang
Nama : Santi Yusra Laila
NIM/BP : 99117/2009
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dra. Silfeni, M.Pd	1. (.....)
2. Sekretaris	: Waryono, S.Pd., MM.Par	2. (.....)
3. Anggota	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	3. (.....)
4. Anggota	: Dr. Yuliana, S.P, M.Si	4. (.....)
5. Anggota	: Hijriyantomi Suyuthie, S.IP.,MM5.	5. (.....)



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186 FT: (0751) 7055644, 445118 Fax 7055644
e-mail : kkft_unp@yahoo.co.id



Certified Management System
DIN EN ISO 9001:2008
Cert.No. 01.100 088042

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Santi Yusra Laila
NIM/TM : 99117/ 2009
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul :

“Studi Penerapan Standar Operasional Prosedur Karyawan *Laundry* Pada Hotel Rocky Plaza Di Kota Padang”. Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

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

Diketahui,
Ketua Jurusan KK FT UNP

Dra. Ernawati, M.Pd
NIP.19610618 198903 2 002

Saya yang menyatakan,



Santi Yusra Laila
NIM. 99117/2009

ABSTRAK

Santi Yusra Laila, 2014: Studi Penerapan Standar Operasional Prosedur Karyawan *Laundry* Di Hotel Rocky Plaza Kota Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap penerapan standar operasional prosedur karyawan *laundry* yang masih kurang baik sehingga masih terdapat beberapa komplain dari tamu yang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang. Sementara kinerja karyawan *laundry* dapat dilihat dari *Standard Operational Procedure* (SOP). SOP *laundry* terdiri dari *picking-up*, *checking* dan *marking*, *washing*, *extracting*, *drying*, *pressing*, *packing*, dan *delivery*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan standar operasional prosedur karyawan *laundry* di hotel Rocky Plaza kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Rocky Plaza Padang yang beralamat di Jl. Permindo No. 40 Padang Sumatera Barat. Sampel sumber data adalah karyawan *laundry*, *supervisor laundry*, dan *Human Resources Department* (HRD) hotel Rocky Plaza Padang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya data dianalisis dengan teknik analisis data model Miles dan Huberman dengan melakukan tiga tahapan yaitu: reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum penerapan standar operasional prosedur karyawan *laundry* adalah 1) pada prosedur *picking-up* terdapat dua orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *picking-up* secara baik dan tidak sesuai dengan SOP, 2) pada prosedur *checking* dan *marking* terdapat empat orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *checking* dan *marking* secara baik dan tidak sesuai dengan SOP, 3) pada prosedur *washing* terdapat satu orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *washing* secara baik dan tidak sesuai dengan SOP, 4) pada prosedur *extracting*, karyawan *laundry* telah melakukan prosedur *extracting* secara baik dan sesuai dengan SOP, 5) pada prosedur *drying* terdapat dua orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *drying* secara baik dan tidak sesuai dengan SOP, 6) pada prosedur *pressing* terdapat dua orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *pressing* secara baik dan tidak sesuai dengan SOP, 7) pada prosedur *packing*, ternyata seluruh karyawan *laundry* telah melakukan prosedur *packing* secara baik dan sesuai dengan SOP, 8) pada prosedur *delivery*, ternyata seluruh karyawan *laundry* telah melakukan prosedur *delivery* secara baik dan sesuai dengan SOP.

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 skripsi yang berjudul “**Studi Kinerja Karyawan Laundry Pada Hotel Rocky Plaza Di Kota Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

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

1. Bapak Prof. H. Ganefri, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Prodi Manajemen Perhotelan dan selaku dosen penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini..
4. Ibu Dra. Wirnelis Syarif, M.Pd selaku Penasehat Akademik.
5. Ibu Dra. Hj. Silfeni, M.Pd, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par selaku Pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Yuliana, S.P, M.Si dan Bapak Hijriyantomi Suyuthie S.IP.,MM, selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
9. *Human Resources Executive officer, Human Resources Officer, Supervisor Laundry*, dan karyawan laundry hotel Rocky Plaza Padang yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan materil serta do'anya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
11. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2009 dan 2010, terkhusus Cycy, Hesty, Ayu, Ibet, dan Feri yang telah memberikan motivasi serta semangatnya.
12. Rekan-rekan kos Restu Bunda (RESBUN), terkhusus Ipade, Kawe, kak Riri, Uci, Imit, dan Iyuk yang telah memberikan motivasi dan semangatnya.

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, Februari 2014
Penulis

Santi Yusra Laila
Nim. 99117/2009

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Fokus Penelitian	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Peneltian.....	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	10
1. Hotel	10
2. <i>Laundry</i>	12
3. Karyawan <i>Laundry</i>	24
4. Standar Operasional Prosedur (SOP)	24
B. Kerangka Konseptual	30
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Instrumen Peneltian.....	31
D. Defenisi Operasional Variabel	32
E. Sampel Sumber Data.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data	33
G. Teknik Analisis Data	34
H. Pengujian Keabsahan Data.....	36
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasi Penelitian	38

1. Deskripsi Hotel Rocky Plaza	38
2. Deskripsi Data Kinerja Karyawan <i>Laundry</i>	46
B. Pembahasan	59
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Tenaga Kerja Karyawan <i>Laundry</i> di Hotel Rocky Plaza Padang	5
2. Prosedur Operasional Standar (SOP) Hotel Rocky Plaza Padang	7

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Koseptual	30
2. Komponen dalam Analisis data	34
3. Lambang Hotel Rocky Plaza.....	39
4. Karyawan <i>Laundry</i> Sedang Mengecek Pakaian Tamu	45
5. Nomor Untuk Pakaian	46
6. Karyawan <i>Laundry</i> Sedang Memberi Nomor Pada Pakaian Tamu	47
7. Karyawan <i>Laundry</i> Memisahkan Pakaian yang Berwarna Terang Dengan Pakaian Yang Berwarna Gelap	47
8. Karyawan <i>Laundry</i> Membersihkan Noda Pada Pakaian.....	48
9. <i>Net</i>	49
10. Mesin Cuci yang Digunakan di <i>Laundry</i> Hotel Rocky Plaza Padang	50
11. Mesin Pembilas yang digunakan Di <i>Laundry</i> Hotel Rocky Plaza Padang	51
12. Lemari Pengering Pakaian yang Berada dalam <i>Net</i>	52
13. Mesin Pengering yang Digunakan di <i>Laundry</i> Hotel Rocky Plaza Padang	53
14. Karyawan <i>Laundry</i> Sedang Menyetrika Pakaian	54
15. Pakaian yang Telah di <i>Packing</i> dengan Metode Dilipat dan Dihanger	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

1. Pedoman Observasi.....	70
2. Catatan Lapangan	71
3. Daftar Pertanyaan	77
4. Hasil Wawancara	78
5. Dokumentasi Wawancara.....	106
6. Surat Izin Penelitian dari Fakultas	112
7. Surat Izin Penelitian dari Hotel Rocky Plaza Padang	113
8. Kartu Konsultasi	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini, bisnis pariwisata diberbagai negara semakin berkembang tidak terkecuali Indonesia. Dengan pariwisata, orang-orang ingin melakukan perjalanannya untuk berkunjung ke tempat-tempat lain yang belum pernah mereka kunjungi, keluar dari negaranya maupun di dalam negara sendiri. Meningkatnya bisnis pariwisata merupakan aset terpenting bagi negara, karena pemerintah menjadikan pariwisata sebagai salah satu pendapatan negara yang paling tinggi.

Menurut Wahab dalam Yoeti (1994: 116) pariwisata adalah:

“Suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri/diluar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, di mana ia memperoleh pekerjaan tetap”.

Dari pengertian di atas, pariwisata adalah aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapatkan pelayanan dan kepuasan yang menguntungkan bagi pelakunya baik secara fisik maupun psikis. Sebagai salah satu kota yang memiliki pantai dan gunung-gunung yang menakjubkan, kota Padang adalah salah satu kota yang banyak diminati oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Dengan banyaknya tempat pariwisata di

kota Padang, pelaku bisnis mulai memikirkan untuk membangun fasilitas penginapan bagi wisatawan, misalnya hotel. Hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan pembangunan hotel semakin meningkat dari tahun ke tahun. 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. 340/MPPT. 86** 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 berbintang empat adalah hotel Rocky Plaza Padang. Hotel Rocky Plaza mempunyai letak yang strategis, terletak di pusat kota, dekat dengan pusat perbelanjaan seperti Plaza Andalas, Sari Anggrek, Gramedia, Damar Plaza, dan satu bangunan dengan Rocky Plaza. Dari Bandara Internasional Minangkabau sekitar 30 menit untuk mencapai hotel Rocky Plaza Padang.

Hotel Rocky Plaza memberikan fasilitas dan kenyamanan yang terbaik kepada tamu. Fasilitas dan kenyamanan yang diberikan oleh pihak hotel Rocky Plaza akan membuat rasa puas dan nyaman bagi setiap tamu yang menginap. Hotel Rocky Plaza 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 Sri Sulartiningrum, (1993: 2003) “*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 Rumecko, (2003: 23) “*Laundry* adalah salah satu bagian di dalam *housekeeping department* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya”. *Laundry* juga mempunyai

Standar Operasional Prosedur (SOP) tersendiri yang bisa menjadi patokan kerja bagi karyawan.

Standar operasional prosedur dalam hal ini merupakan panduan prosedur pelaksanaan menjalankan tugas secara standar bagi yang bersifat umum maupun khusus. Menurut Mulyadi (2009: 5) yang dimaksud dengan prosedur adalah “Suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam”. Standar operasional prosedur yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten. Baridwan (1985: 30) mengemukakan bahwa:

“Prosedur merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sedang terjadi”.

Jadi dapat penulis simpulkan bahwa standar operasional prosedur sangat berperan penting dalam suatu organisasi karena dengan adanya SOP bisa menjadi pedoman untuk mencapai sasaran misi dan visi yang ada di dalam suatu organisasi tersebut. Dengan adanya SOP diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas penerapan standar operasional prosedurlayanan yang diberikan oleh karyawan *laundry*.

Dengan adanya instruksi kerja yang terstandarisasi maka semua kegiatan akan dapat dilakukan secara konsisten oleh siapapun yang sedang bertugas melakukan pekerjaan. Pekerjaan-pekerjaan yang berbelit dan tidak jelas

prosedur operasinya akan semakin terminimalisir. Disamping konsistensi pekerjaan hal lain yang akan dihasilkan adalah efisiensi dan efektifitas kerja. Dengan prosedur yang terstandar setiap orang dapat memanfaatkan ataupun melakukan pekerjaan yang semakin hari semakin baik dan semakin cepat karena terjadinya proses pembelajaran yang secara terus menerus terjadi selama proses pekerjaan itu terjadi. Dengan demikian dapat dipastikan melalui SOP ini akan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.

Dalam menjalankan operasional hotel, peran karyawan memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar-standar operasi prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi hotel tersebut.

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 penerapan standar operasional prosedur yang ditunjukkan oleh tenaga kerja, akan semakin baik hasil yang diperoleh oleh bagian *laundry*. Data tenaga kerja bagian *laundry* di hotel Rocky Plaza Padang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Jumlah Karyawan *Laundry* di Hotel Rocky Plaza Padang

No.	Jumlah karyawan <i>laundry</i> di hotel Rocky Plaza	Bagian-bagian yang ada di <i>laundry</i>
1	7 Orang	1. Seksi <i>picking-up</i> dan Seksi <i>delivery</i> (1 orang) 2. Seksi <i>checking dan marking</i> (1 orang) 3. Seksi <i>whasing</i> (1 orang) 4. Seksi <i>extracting</i> (1 orang) 5. Seksi <i>drying</i> (1 orang) 6. Seksi <i>pressing</i> (1 orang) 7. Seksi <i>Packing</i> (1 orang)

Sumber: Data dari hotel Rocky Plaza Padang pada bulan April 2013

Berdasarkan data yang penulis dapatkan di hotel Rocky Plaza Padang, bahwa karyawan *laundry* sebanyak tujuh orang, dan semua karyawan *laundry* dapat melakukan seksi/bagian-bagian yang ada di *laundry* seperti seksi yang dapat dilihat pada tabel 2 di atas. Tugas yang dibagikan tidak secara spesifik pada masing-masing karyawan, sehingga di bagian *laundry* masih terdapat komplain-komplain dari tamu. Hal ini sesuai dengan hasil seminar mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2010 yang telah melakukan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang menyatakan bahwa pada bagian *laundry* masih belum berjalan sesuai dengan semestinya. Hal tersebut juga tergambar pada hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2010 yang telah menyelesaikan PLI pada hotel Rocky Plaza yakni Yuli dan Fani serta karyawan *laundry* dan *Supervisor laundry* pada tanggal 25 maret sampai 18 april 2013, ternyata masih terdapat masalah seperti masalah yang terjadi pada proses pencucian yaitu robeknya baju tamu 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 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.

Masalah lain yang terjadi pada hotel Rocky Plaza tersebut adalah terjadinya kesalahan kamar oleh *valet* saat mengantarkan pakaian tamu setelah di *laundry*. Hal ini sangat sering terjadi pada karyawan-karyawan baru di hotel Rocky Plaza Padang, hal ini juga menyebabkan terjadinya komplain tamu. Masalah-masalah yang terjadi dikarenakan masih kurangnya penerapan standar operasional prosedur karyawan *laundry* pada hotel Rocky Plaza Padang.

Selain itu, terdapat juga masalah 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.

Dari permasalahan-permasalahan di atas ternyata penyebab itu semua, setelah peneliti melakukan observasi di Hotel Rocky Plaza Padang adalah prosedur kerja karyawan *laundry* kadang tidak sesuai dengan *Standart Operasional Procedure* (SOP) hotel Rocky Plaza Padang. Setiap apa yang akan dikerjakan harus sesuai dengan SOP yang telah menjadi ketentuan prosedur hotel. Berikut ini SOP yang terdapat di Rocky Plaza Hotel Padang.

Tabel 3. Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian Laundry Hotel Rocky Plaza Padang

No.	Tugas	Standart Operasional Procedure (SOP)
1.	Prosedur mengambil (<i>picking-up</i>)	a. Menekan bel melakukan <i>greeting</i> di depan pintu kamar tamu b. Periksa <i>laundry</i> dalam <i>laundry bag</i> c. Cocokan dengan <i>laundry list</i> d. Ucapkan terima kasih
2.	Prosedur mengecek dan menandai (<i>checking dan marking</i>)	a. Sortir pakaian menurut klasifikasi di <i>laundry list</i> b. Beri nomor pada masing-masing item c. Periksa dengan hati-hati d. Periksa pakaian dari kerusakan, kelunturan, kotoran, kehilangan kancing, sobekan dan lain-lain. e. Pisahkan pakaian yang dicuci yang memerlukan perlakuan khusus menurut warna dan strukturnya.
3.	Prosedur mencuci (<i>Washing</i>)	a. Cuci semua pakaian yang kotor. Sangat berhati-hatilah hingga tidak adanya kerusakan pada pakaian b. Pisahkan pakaian menurut warna dan tipe strukturnya c. Sikat kerah dan lengan baju dengan <i>chemical</i> sebelum meletakkan di mesin cuci.
4.	Prosedur Membilas (<i>extracting</i>)	a. Untuk pakaian putar selama 1 menit b. Untuk linen (<i>duve, sheet, pillow, towel</i>) putar selama 3 menit
5.	Prosedur mengeringkan (<i>drying</i>)	a. Suhu yang digunakan 50 ⁰ C b. Putaran selama 15 menit
6.	Prosedur menyetrika (<i>pressing</i>)	a. Setrika dimulai dari krah, lengan, badan, dan punggung b. Sesuaikan suhunya
7.	Proedur	a. Lipat pakain tamu setelah dicuci dan disetrika seperti underwear,

	mengepak (<i>packing</i>)	dan lain-lain. Untuk dikembalikan ke kamar tamu b. Periksa lagi dari kerusakan khususnya pada kancingnya c. Kaos biasanya dilipat kecuali ada permintaan di hanger d. Kemeja di hanger
8.	Prosedur mengantarkan (<i>delivery</i>)	a. Tekan bel dan lakukan <i>greeting</i> di depan kamar b. Letakkan kain yang dilipat di kasur atau kursi dan yang dihanger di pegangan lemari

Sumber: data pra penelitian dari hotel Rocky Plaza Padang pada bulan April 2013

Sebagai standar dari sebuah hotel, setiap karyawan harus mengikuti SOP untuk mencapai hasil penerapan standar operasional prosedur yang lebih baik. Dengan mengikuti SOP dengan benar, seharusnya tidak terjadi lagi komplain atau keluhan tamu pada hotel Rocky Plaza Padang. Tetapi karyawan *laundry* di Hotel Rocky Plaza Padang masih belum sepenuhnya mengikuti SOP yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang penerapan standar operasional prosedur karyawan *laundry* di hotel Rocky Plaza Padang. Untuk itu penulis memberi judul penelitian ini dengan “***Studi Penerapan Standar Operasional Prosedur Karyawan Laundry Di Hotel Rocky Plaza Kota 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. Pakaian tamu yang hilang oleh karyawan *laundry*
4. Kancing baju yang lepas pada saat proses *laundry*

5. *Washer* yang tidak sengaja mencampurkan baju putih dengan baju berwarna sehingga terjadinya kelunturan pakaian kepada baju putih.
6. Keterlambatan *valet* pada saat mengantarkan pakaian tamu
7. Keterlambatan *valet* pada saat *pick-up* pakaian tamu
8. *Linen* bernoda yang masih diantar ke *pantry*.
9. Penerapan standar operasional prosedur karyawan *laundry* yang masih belum sesuai dengan SOP
10. Pemahaman karyawan *laundry* yang kurang terhadap SOP

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka penelitian ini akan di fokuskan pada penerapan standar operasional prosedur mencakup *picking-up*, *checking* dan *marking*, *washing*, *extracting*, *drying*, *pressing*, *packing*, dan *delivery* oleh karyawan *laundry* dalam menangani pakaian tamu di hotel Rocky Plaza di kota Padang.

D. Rumusan Masalah

Mengacu pada fokus penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan standar operasional prosedur mencakup *picking-up*, *checking* dan *marking*, *washing*, *extracting*, *drying*, *pressing*, *packing*, dan *delivery* oleh karyawan *laundry* dalam menangani pakaian tamu pada hotel Rocky Plaza di kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan penerapan standar operasional prosedur mencakup *picking-up*, *checking* dan *marking*, *washing*, *extracting*, *drying*, *pressing*, *packing*, dan *delivery* oleh karyawan *laundry* pada hotel Rocky Plaza di kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi hotel

Sebagai pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan terutama yang berhubungan dengan prosedur kerja *laundry*.

2. Bagi jurusan

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan terhadap pengelolaan mata kuliah *laundry/binatu* yang lebih baik dan maksimal.

3. Bagi peneliti lain

Sebagai bahan bacaan, bahan perbandingan, penambahan ilmu pengetahuan ataupun studi kepustakaan bagi yang memerlukan.

4. Bagi peneliti sendiri

Sebagai sarana untuk mengembangkan kemampuan dibidang karya ilmiah dan sebagai syarat untuk menyelesaikan Diploma Empat Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Hotel

Menurut **Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan telekomunikasi No. KM. 37/PW. 340/MPPT. 86** 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”. Sedangkan menurut Rumekso (2002: 2) “Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (*profit*) ”.

Serta menurut Sulastiyono Agus (2010: 10) hotel adalah:

“Suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Dari beberapa pengertian hotel di atas, dapat penulis simpulkan bahwa hotel adalah suatu usaha akomodasi yang menyediakan tempat penginapan, makanan dan minuman yang dilayani oleh pihak hotel itu sendiri. Pflegger (2000: 15) berpendapat bahwa “hotel terdiri dari

beberapa departemen, salah satu departemen yang paling penting adalah departemen *housekeeping*". Dimana departemen ini berkaitan dengan tamu langsung.

Pengertian departemen *housekeeping* menurut Pfleger (2000: 16), "*Housekeeping* bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaan yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar (*Room*) dan area umum (*Public Area*) serta pelayanan (*Service*) terhadap tamu penghuni kamar". Sejalan dengan pendapat Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, (1993: 2003) "*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".

Sedangkan menurut Rumeckso (2002: 1) *Housekeeping Department* adalah:

"Bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *office*, serta toilet".

Dari beberapa pengertian di atas dapat penulis simpulkan pengertian departemen *housekeeping* adalah bagian departemen yang bertanggung jawab dan menangani kebersihan seluruh area umum hotel dan kamar hotel. Mulai dari menjaga kebersihan kamar sampai area

umum seperti *lobby, koridor, restroom*, dan lain-lain. Pflieger (2000: 18) “mengatakan bahwa salah satu bagian yang paling penting dari departemen *housekeeping* adalah bagian laundry (*laundry section*). Bagian laundry adalah bagian yang menangani pakaian tamu dan *linen-linen* hotel”.

2. **Laundry**

Menurut Pflieger (2000: 73) “Binatu (*Laundry Department/section*) merupakan bagian atau departemen yang melaksanakan pencucian (*Laundry*) dan *dry cleaning* atas semua bahan/pakaian yang dicucikan”. Sejalan dengan pendapat Rumekso (2002: 23) “*Laundry* dan *Dry Cleaning section* adalah salah satu bagian di dalam *housekeeping department* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya”. Tidak jauh berbeda dengan pendapat Sihite (1996: 20) “*Laundry* adalah proses pencucian dengan menggunakan media pembasahannya dengan air, dalam arti bahwa tekstil tersebut akan basah terkena air”.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat penulis simpulkan bahwa *laundry* adalah bagian yang menangani pencucian *linen-linen* hotel dan pakaian tamu.

a. **Proses pencucian laundry**

Proses pencucian/*laundry* ada dua cara, pendapat Pflieger (2000: 73) yaitu:

- 1) *Laundry* adalah proses pencucian dengan cara di laundry mempergunakan air dan deterjen.
- 2) *Dry cleaning* adalah cara pencucian atas bahan/pakaian dengan mempergunakan bahan kimia yaitu *solvent*.

Dari penjelasan di atas, terdapat dua cara proses untuk mencuci pakaian. Melalui proses *laundry*, pakaian dicuci dengan menggunakan air sedangkan *dry cleaning* pakaian dicuci tidak menggunakan air melainkan memakai *solvent*, seperti pakaian jas, jaket kulit, dan lain-lain.

b. Fungsi *Laundry Section*

Pfleger (2000: 74) menyatakan fungsi *laundry section* meliputi:

- 1) Mencuci semua perlengkapan hotel yang terbuat dari tekstil, yang disebut sebagai *house laundry*.
- 2) Mencuci semua bahan/pakaian tamu yang dicucikan, baik yang menginap di hotel maupun dari luar yang disebut dengan istilah:
 - a) *In house guest laundry* : yaitu semua cucian *laundry* dari tamu yang menginap di hotel.
 - b) *Outside guest laundry* : yaitu semua cucian *laundry* dari tamu yang tidak menginap di hotel
 - c) *In house guest valet* : semua cucian *dry cleaning* dan *pressing* dari tamu yang menginap di hotel.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa fungsi dari bagian *laundry* adalah mencuci pakaian tamu dan semua perlengkapan hotel seperti: *bed sheet*, *pillow case*, *napkin*, *skirting*, *duve* dan lain sebagainya.

c. Prosedur Kerja Bagian *Laundry*

Pfleger (2000: 77) menyatakan prosedur kerja *laundry* ada beberapa tahap yaitu:

- 1) Memberikan informasi (*Taking Order*)

- 2) Mengambil pakaian (*Picking-Up*)
- 3) Pengecekan dan pemberian identitas (*checking* dan *Marking*)
- 4) Pencucian (*Washing*)
- 5) Pemerasan (*Extracting*)
- 6) Proses pengeringan (*Drying*)
- 7) Proses penyetrikaan (*Pressing*)
- 8) Pengemasan (*Packing/finishing*)
- 9) Pengantaran (*Delivering*)

Berdasarkan pendapat pfleger di atas, maka prosedur kerja seksi *laundry* dapat dijabarkan secara detail di bawah ini:

1) Memberikan informasi (*Taking Order*)

Tamu yang berniat mencuci pakaiannya ke *laundry* dapat melalui beberapa cara, yaitu menghubungi seksi *order taker*, menggantung tas pelayanan *laundry (laundry service bag)* di pintu memberitahukan kepada *room attendant* atau *floor captain*. Informasi yang diterima oleh petugas di atas selanjutnya akan di informasikan kepada *valet*. Menurut Noaman (1997) *valet* adalah orang yang bertugas untuk mengambil dan mengantarkan cucian tamu.

2) Mengambil pakaian (*Picking Up*)

Setelah menerima informasi, *valet* menuju ke kamar tamu sambil membawa perlengkapan yang diperlukan. sesampainya di kamar tamu *valet* mengetuk pintu kamar tamu 3x sambil menyebutkan identitasnya. Apabila pintu dibuka oleh tamu ucapkan salam dan katakan keperluan anda. Mintalah ijin

kepada tamu untuk mengecek cucian. Setelah melakukan pengecekan dan *laundry list* hotel sudah terisi, masukkan kembali cucian ke dalam tas *laundry* beserta dengan *listnya*. Keluarlah dari kamar tamu ucapkan terimakasih kepada tamu. Tutup pintu pelan-pelan letakkan *laundry* pada *trolley* bila anda membawanya. Isilah *valet record* dan bawalah cucian ke ruang *laundry* serahkan kepada *checker*. *checker* selanjutnya akan mengecek cucian tersebut.

3) Pengecekan dan pemberian identitas (*checking* dan *Marking*)

Menurut Rumeckso (2002: 25) tugas *checker* adalah:

- a) Mengecek setiap *laundry bag* apakah cuciannya sudah sesuai dengan *laundry list*.
- b) Memeriksa setiap cucian, mengenai jenisnya, jumlah tiap jenis cucian, service yang diminta oleh tamu, nomor kamar tamu.
- c) Memeriksa cucian, barangkali ada barang yang terbawa didalam saku pakaian.
- d) Memisahkan pakaian yang menghendaki *express service*.
- e) Mengecek pakaian, barangkali terkena noda
- f) Mengecek pakaian mungkin ada kancing baju yang lepas
- g) Memeriksa cucian-cucian yang telah selesai dicuci barangkali ada yang belum bersih.
- h) Melipat dan membungkus dengan *plastic bag* cucian kecil-kecil yang telah selesai dicuci.
- i) Pakaian-pakaian yang besar dihanger, ditata di dalam *trolley* beserta *laundry list* sesuai nomor kamarnya agar tidak kusut

Setelah cucian dicek oleh *checker* selanjutnya diserahkan kepada *marker* untuk diberi kode. Pemberian kode pada cucian tamu ada beberapa cara, yaitu manual dan makinal. Secara

manual menggunakan sepidol, kain, peniti. Sedangkan yang makinal menggunakan mesin pembuat tanda (*marking machine*). Menurut Noaman (1997) Pemberian identitas dapat dilakukan dengan menggunakan:

- a) nomor kamar tamu
- b) hari dan no urut
- c) warna kain
- d) hari, tanggal, no kamar

Secara manual pada kain akan ditulis kode seperti di atas dan dengan peniti akan dipasangkan pada salah satu sudut cucian. Secara makinal pada mesin sudah tercetak informasi yang digunakan sehingga cucian tinggal memasukkan pada mesin dan setelah dicap pada cucian akan nampak kode cucian yang diinginkan. Menurut Noaman (1997) syarat-syarat yang harus diperhatikan pada saat memberi identitas adalah:

- a) Mudah diterima
- b) Tidak merusak pakaian
- c) Tidak terlihat

4) Pencucian (*Washing*)

Pada proses ini cucian ditambah dengan bahan kimia seperti deterjen sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Proses *washing* berlangsung secara otomatis juga disusul dengan pembilasan yang berlangsung tiga kali. Pembilasan pertama bertujuan menghanyutkan kotoran serta busa deterjen yang terjadi pada proses pencucian. Pada pembilasan kedua maka

dibutuhkan *sour* agar cucian tidak terpengaruh oleh bahan pencuci yang dipakai juga menetralkan pengaruh air. Pembilasan ketiga memasukkan *softener* untuk melembutkan dan mengharumkan pakaian.

5) Pemerasan (*Extracting*)

Menurut Rumekso (2002) "*extracting* adalah proses pemerasan pakaian dengan menggunakan *extractor machine*". Pada proses ini air dikeluarkan dari cucian agar kadar air pada cucian berkurang. Umumnya secara manual dilaksanakan dengan memeras. Makin sedikit kadar air pada cucian, makin sebentar proses pemanasan yang diperlukan untuk pengeringan.

6) Proses pengeringan (*drying*)

Proses ini terjadi setelah proses pemerasan, dan dalam mesin tersendiri. Setelah diperas cucian dipisahkan berdasarkan tebal tipisnya agar keringnya dapat bersama-sama. Hal yang perlu diperhatikan dalam proses pengeringan ini adalah penyesuaian panas yang diberikan terhadap cucian sehingga cucian tidak akan mengalami kerusakan (*hangus*).

7) Proses penyetricaan (*Pressing*)

Proses ini yang paling awal ditentukan adalah bahan yang akan disetrika. Apabila jenis *linen*/pakaian berbentuk lembaran maka mesin yang digunakan adalah *flat roll ironner*.

Cara kerja mesin ini adalah *linen*/pakaian dibuka lalu ujungnya dimasukkan ke dalam mesin yang akan berputar untuk melicinkan permukaan *linen*/pakaian yang disetrika oleh *roll*. Jika yang akan disetrika adalah pakaian jenis celana, setrika yang akan digunakan adalah *steam press*. Pelicinan permukaan pakaian tersebut disebabkan oleh adanya uap yang dialirkan dari atas dan bawah pada saat menyetrika. Jadi saat menyetrika kedua permukaan harus benar-benar rata. Mesin *suzi-q* berupa setengah badan yang penuh lubang dari sini uap mengalir, maka yang disetrika dengan menggunakan mesin ini hanya baju atau jas saja, lengannya harus disetrika dengan menggunakan mesin lain.

8) Pengepakan (*Packing*)

Proses ini sering disebut sebagai proses *finishing*. Proses ini merupakan proses terpenting sebab dalam keadaan inilah tamu merasa puas atau tidak terhadap pelayanan hotel. Kebanyakan tamu hanya melihat keadaan pakaiannya, namun banyak juga yang sangat teliti untuk memeriksa kebersihan cucian, oleh sebab itu yang perlu diperhatikan dalam *finishing* adalah:

a) *Jas/Jaket/Coat*

Kerah harus tegak dan rapi, pada bagian punggung harus licin dan halus, Kantong baju harus licin dan tidak ada kotoran. Pada bagian lengan atau kapnya harus licin tidak boleh kusut dan bergaris dan diusahakan bentuknya bulat. Semua jas harus digantung pada hanger, tidak boleh dilipat, kecuali ada permintaan khusus dari pemiliknya. Pada gantungan bahu harus rata tidak boleh miring. Pinggiran bawah jas digantung haruslah satu garis sejajar, tidak miring. Jas yang digantung tidak boleh dikancingkan. Tutup keseluruhan tasnya dengan *suit bag*. Pada satu hanger harus ada satu jas dengan celana setelahnya.

b) *Celana/Trouser*

Hanya satu garis lurus dan tidak terputus dari atas ke bawah. Bila ada garis lipatan dari ban pinggang di atas daerah kantong, maka lipatan tersebut harus bersambung lurus dengan garis celana. Bibir kantong harus bertemu sejajar tidak ada yang melengkung. Ujung kaki celana harus rata sejajar tidak ada yang melengkung. Semua celana harus digantung dengan menggunakan *trouserquard*, terkecuali atas permintaan tamu. Setelah digantung di tutup dengan *suit bag*. Tidak dibenarkan lebih dari dua celana digantung

pada gantungan yang sama, bila ada gantungan dua bersamaan, harus dengan intruksi khusus. Menggantungkan celana pada gantungan, kaki celana harus sejajar lurus kebawah, dan letaknya harus seimbang hingga tidak tergelincir ke bawah.

c) Pakaian wanita/*silks/dress*

Daerah kancing harus licin. *Collar* harus licin, rata dan tidak mengkerut. Bagian lengan harus licin dan tidak ada kerutan dan berbentuk sesuai dengan modelnya. Semua kelebihan jahitan haruslah rata sejajar menurut belahannya masing-masing. Tidak ada pelembungan pada bagian bawah pinggang. Seluruh lapisan harus rata lurus dan licin. Semua dress harus digantung, tidak boleh menyentuh lantai dan tidak tertekan oleh pakaian-pakaian lain pada rel gantungan. Pada gantungan terlebih dahulu harus diberi hanger *shield* dan *tissue paper* untuk menjaga *body dress* pada bagian dada. Tutup dengan plastik *dress bag*. Bila ada ban pinggang gantungkan pula pada hanger dengan jepit dasi. Hanya satu *dress* dalam satu hanger.

d) Kemeja/*Shirt*

Seluruh permukaan kemeja harus licin, rata dan tidak ada kerutan, terlebih bagian *collar* dan *cuff* yang

terlihat orang. Bagian leher, lengan harus rata, licin dan tidak mengkerut. Pergelangan tangan dan bagian bahu harus licin. Kemeja yang sudah di setrika tidak boleh di kancingkan. Untuk yang digantung harus menggunakan *hanger shield* dan tutup dengan *plastic suit bag*. Untuk yang dilipat menggunakan *collar band* untuk menahan lipatnya dan harus menggunakan *collar board* untuk menjaga *collarnya* dari tindakan dan perubahan letaknya. Setelah itu harus dimasukkan kedalam plastik *shirt bag*, dan selanjutnya dibungkus dengan menggunakan *shirt shell* (karton) sebagai penahan kertas pembungkus.

9) Pengantaran (*Delivering*)

Pengantaran pakaian tamu yang sudah bersih dilakukan oleh petugas pada sore hari dilengkapi dengan *laundry voucher* (rangkap 3) kemudian diantar ke kamar tamu. Minta tamu menandatangani *laundry voucher*. Bila tamu tidak ada di kamar, serahkan *laundry voucher* tersebut pada kasir kantor depan.

Selain mencuci dengan menggunakan air, laundry juga dapat dilakukan dengan teknik pencucian kering (*Dry Cleaning*). Di bawah ini jabaran tentang pencucian kering.

1) Proses Pencucian Kering (*Dry Cleaning*)

Sifat dari cucian akan sangat diwarnai oleh bahan dasarnya. Misalnya, tidak tahan panas, suka mengkerut, tidak tahan air, sabun, deterjen. Ada beberapa cucian yang tidak tahan air atau sabun, akan tetapi secara periodik harus dicuci. Untuk menghindari kerusakan pada cucian jenis ini harus dicuci dengan *supplies* khusus yaitu *solvent* yang digunakan dalam mesin *dry cleaning*. Keunikan mesin ini cucian akan diproses melalui *pre washing* sampai dengan pengeringan. Selanjutnya *solvent* yang telah digunakan akan disuling sehingga dapat digunakan kembali. Untuk bahan-bahan tertentu seperti karet, kancing plastik, serta aksesories dari plastik pun tidak tahan terhadap *solvent* sehingga pada saat pencuciannya perlu dibungkus dengan menggunakan *aluminium foil*. Adapun proses pencuciannya adalah sebagai berikut :

a) Pengecekan

Pengecekan adalah pengecekan luntur tidaknya pakaian, caranya:

(1) Siapkan *solvent* dimangkok

(2) Selupkan ujung bawah bagian pakaian kemudian tempel

atau usapkan pada bahan putih, maka akan terlihat luntur atau tidak.

b) Pemberian Indentitas (*Marking*)

Proses ini sama dengan proses laundry.

c) Pencucian (*Washing*)

Sebelum proses pencucian berlangsung biasanya apabila ada noda akan dihilangkan terlebih dahulu. Prosedur pencucian pada tahap ini adalah:

(1) Cara menghilangkan noda

Siapkan sabun untuk cuci kering/takanon/*dry cleaning soap, solvent*, dan air dengan perbandingan takanon 40%, solvent 30%, air 30%. Campur dan aduk bahan di atas. Siapkan pakaian yang terkena noda pada mesin *spotting board*. Bubuhi dengan campuran tersebut dengan cara berulang-ulang sampai noda hilang.

(2) Tahapan-tahapan *dry cleaning machine* dalam operasionalnya terdiri dari :

- (a) Pencucian
- (b) Pemerasan
- (c) Pengeringan
- (d) Pendinginan
- (e) Penyelesaian

(3) Proses *dry cleaning machine*

Bukalah pintu mesin cuci dan silender, masukkan cucian sesuai dengan kapasitas. Atur lamanya proses pencucian *dry cleaning*, putaran pendek 3 menit, putaran sedang 7-8 menit, dan panjang 12-15 menit. Atur lamanya waktu untuk memeras. Ada tiga waktu pemerasan: *short extraction* 1,5 menit, *medium extraction* 4-5 menit, dan *long extraction* 6-7 menit. Atur lamanya waktu pengeringan. Waktu pengeringan tergantung dari tebal tipisnya pakaian. Pada umumnya untuk setelan pria dan wanita memakan waktu 10-15 menit. Setelah proses pengeringan selanjutnya proses terakhir adalah pendinginan. Setelah cucian dikeluarkan dari mesin lakukan penyetrikaan dan pengepakan.

3. **Karyawan Laundry**

Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktivitas tidak akan terlaksana. Menurut Manulang (2002: 3) karyawan adalah “tiap orang yang mampu melaksanakan pekerjaan baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat”. Sejalan dengan UU No 13 tahun 2003, karyawan adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat. Sedangkan menurut Hasibuan (2007:117)

menyatakan bahwa “karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian”.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas dapat penulis simpulkan bahwa karyawan adalah setiap orang yang melakukan pekerjaan guna menghasilkan produk barang atau jasa untuk memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Sedangkan *laundry* adalah bagian yang menangani pencucian *linen-linen* hotel dan pakaian tamu. Jadi karyawan laundry adalah orang yang menangani pencucian *linen-linen* hotel dan pakaian tamu.

4. Standar Operasional Prosedur

a. Pengertian SOP

Menurut Wisnu (2006) SOP merupakan “Panduan prosedur bagi karyawan untuk mempermudah dan menghemat waktu dalam pelaksanaan pekerjaan baik bersifat umum maupun khusus untuk masing- masing jabatan”. Menurut Tambunan (2013: 3) Standar Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya adalah:

“Pedoman yang berisi prosedur – prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan , langkah , atau tindakan , dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang – orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten , standar, dan sistematis”.

Secara umum SOP merupakan gambaran langkah- langkah kerja yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas guna mencapai

tujuan perusahaan tersebut. SOP sebagai suatu dokumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Tujuan adanya SOP agar dapat dipahami oleh semua anggota organisasi atau perusahaan tersebut. Seperti yang telah dijelaskan Tambunan (2013: 307) yang mengatakan bahwa “Sejak awal telah dinyatakan bahwa penyusunan SOP bukan pekerjaan sederhana ,terutama apabila harapan mendukung kegiatan dan kontrol intern organisasi ingin diwujudkan”.

Dari penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa SOP adalah suatu pedoman untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar berjalan sesuai yang diharapkan dan mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan adanya SOP semua pekerjaan lebih terarah dan lebih terkontrol.

b. Unsur – Unsur SOP

Unsur- unsur SOP sangat menentukan efektifitas penyusunan dan penerapan SOP itu sendiri. Mengabaikan unsur- unsur standar SOP sama saja dengan melaksanakan penyusunan SOP yang tidak akan bermanfaat bagi organisasi. Unsur- unsur SOP tidak hanya bermanfaat untuk jadi rujukan penyusunan, tetapi juga berguna sebagai senjata kontrol pelaksanaan penyusunan SOP, yaitu untuk melihat apakah SOP yang disusun telah lengkap atau tidak.

Menurut Tambunan (2013) ada 9 unsur-unsur yang terdapat di dalam SOP yaitu : "1) tujuan, 2) kebijakan, 3) petunjuk operasional, 4) pihak yang terlibat, 5) formulir, 6) masukan, 7) proses, 8) laporan, 9) validasi".

1) Tujuan

Setiap SOP harus mempunyai tujuan yang jelas agar bisa menjadi pedoman atau landasan setiap prosedur serta langkah kegiatan yang akan dilakukan dan diatur didalam SOP tersebut.

2) Kebijakan

Di dalam suatu organisasi banyak terdapat kebijakan yang ditetapkan untuk mengambil seluruh keputusan dalam kegiatan organisasi yang berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan.

3) Petunjuk operasional

Petunjuk operasional harus dinyatakan secara lengkap, konsisten, dan bahasa yang jelas agar setiap orang yang membaca petunjuk itu akan mudah memahami apa yang akan mereka lakukan dan juga untuk menghemat waktu pelaksanaannya.

4) Pihak yang terlibat

Pihak yang terlibat dalam hal ini adalah semua bagian-bagian di dalam organisasi yang terlibat dalam prosedur SOP tersebut.

5) Formulir

Formulir dalam hal ini yaitu berkas- berkas atau dokumen-dokumen yang digunakan dalam menjalankan suatu prosedur SOP.

6) Masukan

Masukan dalam hal ini dapat diartikan sebagai penjelasan atau informasi tambahan untuk melaksanakan proses suatu prosedur.

7) Proses

Proses dapat diartikan kegiatan yang bertujuan mengubah masukan menjadi keluaran. Data dan informasi di dalam masukan diubah menjadi informasi dan knowledge yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan

8) Laporan

Laporan dapat diartikan sebagai hasil pengolahan atau pemrosesan yang mempunyai makna tertentu dan dapat dimanfaatkan sebagai sumber pengambilan keputusan di dalam organisasi.

9) Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan dari melakukan validasi adalah untuk memastikan bahwa semua

keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah (valid).

Dari uraian diatas dapat penulis simpulkan bahwa di dalam SOP terdapat 9 unsur-unsur yang sangat bermanfaat dalam pembuatan SOP. Apabila dalam pembuatan SOP kita mengabaikan salah satu unsur maka sama saja kita membuat SOP yang tidak berguna untuk organisasi tersebut.

c. Keuntungan adanya SOP

Menurut Tambunan (2013) Ada tiga keuntungan yang didapat oleh perusahaan jika dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan menggunakan SOP antara lain :

- 1) SOP yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.
- 2) Para *roomboy* akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan.
- 3) SOP juga bisa dipergunakan sebagai salah satu alat training dan bisa digunakan untuk mengukur penerapan standar operasional prosedur *roomboy* .

Dalam menjalankan operasional hotel, peran karyawan memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar- standar operasional prosedur sebagai acuan kerja secara

sungguh- sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi hotel tersebut.

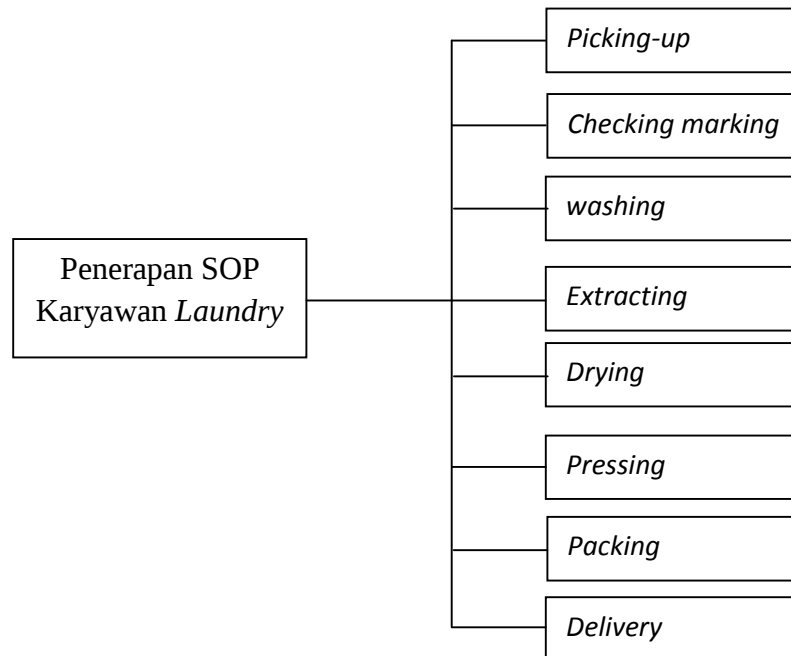
Berdasarkan uraian diatas dapat penulis simpulkan bahwa keuntungan adanya SOP bagi suatu organisasi adalah sebagai pedoman bagi pelaksana, dan sarana komunikasi antara pelaksana dan pengawas, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara konsisten.

d. SOP Laundry

No.	Tugas	Standart Operasional Procedure (SOP)
1.	Prosedur mengambil (<i>picking-up</i>)	e. Menekan bel melakukan <i>greeting</i> di depan pintu kamar tamu f. Periksa <i>laundry</i> dalam <i>laundry bag</i> g. Cocokan dengan <i>laundry list</i> h. Ucapkan terima kasih
2.	Prosedur mengecek dan menandai (<i>checking dan marking</i>)	f. Sortir pakaian menurut klasifikasi di <i>laundry list</i> g. Beri nomor pada masing-masing item h. Periksa dengan hati-hati i. Periksa pakaian dari kerusakan, kelunturan, kotoran, kehilangan kancing, sobekan dan lain-lain. j. Pisahkan pakaian yang dicuci yang memerlukan perlakuan khusus menurut warna dan strukturnya.
3.	Prosedur mencuci (<i>Washing</i>)	d. Cuci semua pakaian yang kotor. Sangat berhati-hatilah hingga tidak adanya kerusakan pada pakaian e. Pisahkan pakaian menurut warna dan tipe strukturnya f. Sikat kerah dan lengan baju dengan <i>chemical</i> sebelum meletakkan di mesin cuci.
4.	Prosedur Membilas (<i>extracting</i>)	c. Untuk pakaian putar selama 1 menit d. Untuk linen (<i>duve, sheet, pillow, towel</i>) putar selama 3 menit
5.	Prosedur mengeringkan (<i>drying</i>)	c. Suhu yang digunakan 50 ⁰ C d. Putaran selama 15 menit
6.	Prosedur menyetrika (<i>pressing</i>)	c. Setrika dimulai dari krah, lengan, badan, dan punggung d. Sesuaikan suhunya
7.	Prosedur mengepak (<i>packing</i>)	e. Lipat pakain tamu setelah dicuci dan disetrika seperti underwear, dan lain-lain. Untuk dikembalikan ke kamar tamu f. Periksa lagi dari kerusakan khususnya pada kancingnya g. Kaos biasanya dilipat kecuali ada permintaan di hanger h. Kemeja di hanger
8.	Prosedur mengantarkan (<i>delivery</i>)	c. Tekan bel dan lakukan <i>greeting</i> di depan kamar d. Letakkan kain yang dilipat di kasur atau kursi dan yang dihanger di pegangan lemari

B. Kerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian teori yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa tidak semua karyawan *laundry* mampu memberikan hasil dengan baik dan maksimal. Sehingga masih terdapat komplain dari tamu-tamu yang menginap khususnya untuk bagian *laundry*. Hal ini disebabkan masih adanya karyawan *laundry* yang kurang menjalani Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik. SOP yang telah diberikan oleh hotel harus diperhatikan dengan baik dan melaksanakan proses pekerjaan dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka kerangka berpikir dari penelitian ini dapat ditampilkan pada gambar 1:



Gambar 1 : Kerangka Konseptual

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan standar operasional prosedur karyawan *laundry* di hotel Rocky Plaza Padang, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Pada prosedur *picking-up*, terdapat dua orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *picking-up* dengan baik dan tidak sesuai dengan SOP hotel.
2. Pada prosedur *checking* dan *marking*, terdapat empat orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *checking* dan *marking* dengan baik dan tidak sesuai dengan SOP hotel.
3. Pada prosedur *washing*, terdapat satu orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *washing* dengan baik dan tidak sesuai dengan SOP hotel.
4. Pada prosedur *extracting* terdapat tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *extracting* dengan baik dan tidak sesuai dengan SOP hotel.
5. Pada prosedur *drying* terdapat dua orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *drying* dengan baik dan tidak sesuai dengan SOP hotel.

6. Pada prosedur *pressing* terdapat dua orang dari tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *pressing* dengan baik dan tidak sesuai dengan SOP hotel.
7. Pada prosedur *packing* terdapat tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *packing* dengan baik dan tidak sesuai dengan SOP hotel.
8. Pada prosedur *delivery* terdapat tujuh orang karyawan *laundry* yang tidak melakukan prosedur *delivery* dengan baik dan tidak sesuai dengan SOP hotel.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Guna meningkatkan penerapan standar operasional prosedur karyawan *laundry*, manajemen hotel harus merinci *Standard Operational Procedure* (SOP) pada masing-masing prosedur *laundry*, sehingga karyawan *laundry* dapat memahami SOP dengan baik.
2. Melihat proses *laundry* yang dilakukan oleh karyawan *laundry* kurang cepat, hendaknya manajemen hotel menambahkan alat-alat *laundry*, seperti setrika serba guna (*multi purpose*) salah satunya.
3. Sebagai hotel bintang empat, hotel Rocky Plaza Padang harus menambahkan karyawan *laundry*, sehingga masing-masing prosedur *laundry* ditangani oleh satu karyawan dan demikian akan menghasilkan penerapan standar operasional prosedur yang lebih baik.

4. Karyawan *laundry* harusnya memahami SOP dengan baik dan merealisasikan dalam pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Baridwan Zaky. 2009. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. Yogyakarta: YKPN.
- Djohan. 1993. *Tata Graha*. Jakarta: Gramedia.
- Hasibuan. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Kadir, Poppy Arnold. 2012. *Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Penerapan standar operasional prosedur Pegawai Di Arion Swiss-Belhotel Bandung*. Tesis. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata
- Koentjaraningrat. 2002. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Lawson, Roberta. 1976. *Hotel dan Manajemennya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Manser. 1996. *Managing Housekeeping Operation*. USA: Librires unlimited.
- Manulang. 2002. *Hospitality*. Semarang: PT Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nelson, Sheila. 1997. *Effective Performance Management*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Noaman, Sherif. 1997. *Laundry Manual*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Pfleger Dkk. 2000. *Manajemen Tata Graha*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rivai, Ahmad dan Muhammad Basri. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.
- Robins. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Rudi. 2013. *Operasional Standar Prosedur (SOP)*. Jakarta: PT Gramedia Utama
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: ANDI
- Sihite. 1996. *Housekeeping Operation*. Bandung. Alfabeta
- Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bina Aksara.