

Analisis Efektivitas Penerapan SOP Pada Sistem Pengelolaan Linen di Novotel Manado

Dayu Putu Aprilia¹, Jemmy R. Pangemanan², Pearl Loesye Wenas³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

Penulis Korespondensi: ¹ aprilidayuputu@gmail.com

Abstrak

Pengelolaan linen yang efektif di hotel bergantung pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis efektivitas penerepanan SOP dalam sistem pengelolaan linen di Novotel Manado Golf Resort and Convention Center, baik internal maupun eksternal, berdasarkan indikator pemahaman, kesesuaian, ketepatan waktu, kualitas kerja, kepuasan tamu, penanganan kendala, dan monitoring. Metode kualitatif deskriptif digunakan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan 19 dari 29 prosedur SOP dilaksanakan konsisten, namun prosedur administratif lemah akibat beban kerja tinggi. Keterlambatan pengiriman dan kontrol kualitas lemah menyebabkan keluhan tamu. Faktor pendukung meliputi SOP jelas dan pelatihan staf, sedangkan penghambat adalah beban kerja, keterlambatan, dan monitoring internal yang kurang. Rekomendasi mencakup pelatihan lanjutan, optimalisasi logistik, dan peningkatan monitoring.

Kata Kunci – Efektivitas, Laundry Eksternal, Laundry Internal, Pengelolaan Linen, SOP

Effectiveness Analysis of SOP Implementation in Linen Management System at Novotel Manado

Abstract

Effective linen management in hotels relies on Standard Operating Procedures (SOPs). This study analyzes the effectiveness of SOP implementation in linen management at Novotel Manado Golf Resort and Convention Center, both internal and external, based on understanding, adherence, punctuality, output quality, guest contentment, problem resolution, and oversight. A descriptive qualitative approach was used, with interviews, observations, and documentation. Findings show 19 of 29 SOP procedures consistently implemented, but administrative procedures are weak due to high workloads. Delivery delays and poor quality control lead to guest complaints. Supporting factors include clear SOPs and staff training, while hindrances are workload, delays, and weak internal monitoring. Recommendations include advanced training, logistics optimization, and enhanced monitoring.

Keywords – Effectiveness, External Laundry, Internal Laundry, Linen Management, SOP

PENDAHULUAN

Departemen *Housekeeping* merupakan departemen yang memiliki tanggung jawab dalam memastikan kebersihan, kerapian, estetika, dan kenyamanan di semua bagian hotel, baik di area luar maupun dalam gedung, mencakup kamar-kamar dan

ruang-ruang yang digunakan oleh tamu seperti restoran, kantor, serta toilet. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu, *Laundry Section* merupakan salah satu seksi yang berperan penting dalam hal penyediaan linen yang berkualitas dan bersih, pengelolaan linen yang baik akan berdampak pada kelancaran operasional yang optimal untuk itu penerapan SOP yang efektif dalam pengelolaan linen menjadi kunci dalam memastikan standar kebersihan dan kenyamanan bagi tamu yang menginap. Menurut Moekijat (2010), SOP bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tugas dilakukan dengan cara yang sama, mengurangi variasi, meningkatkan efisiensi, dan menjamin kualitas *output*. Dalam konteks pengelolaan linen, SOP menjadi elemen penting untuk menjamin kebersihan, ketersediaan, dan standar kualitas linen yang digunakan untuk kebutuhan tamu, yang secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi hotel. Pengelolaan linen di industri perhotelan dapat dilakukan melalui dua sistem yaitu internal (dikelola langsung oleh *laundry hotel*) dan melalui pihak ketiga (*outsourcing* kepada penyedia jasa *laundry profesional*). Di Novotel Manado Golf Resort and Convention Center, sistem pengelolaan linen melibatkan kombinasi kedua ini untuk memenuhi kebutuhan operasional yang tinggi, pengelolaan linen secara internal biasanya mencakup proses penyortiran, penyimpanan, dan distribusi linen di dalam hotel, sementara pihak ketiga bertanggung jawab atas pencucian, perawatan, dan pengiriman linen bersih sesuai standar hotel.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan SOP yang efektif dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi kesalahan, dan mendukung pencapaian operasional, namun tantangan seperti koordinasi antara tim internal dan pihak ketiga, pelatihan karyawan, pemantauan kepatuhan, dan kemampuan untuk mengatasi kendala operasional seperti keterlambatan pengiriman atau kerusakan linen dapat menghambat efektivitas tersebut. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penerapan SOP pada sistem pengelolaan linen di Novotel Manado Golf Resort and Convention Center, penelitian ini relevan untuk mengevaluasi efektivitas SOP dan mengidentifikasi faktor pendukung serta penghambat dalam pengelolaan linen.

Dalam operasional hotel, Menurut Jaya & Sinambela (2019) *Housekeeping* merupakan bagian dari hotel yang bertugas untuk memastikan kenyamanan, keindahan, kerapian, dan kebersihan di seluruh area hotel, termasuk kamar tamu. Salah satu seksi penting dalam *housekeeping* adalah *laundry section* yang berperan dalam pencucian pakaian tamu sekaligus pemeliharaan linen hotel. *Laundry section* berfungsi untuk menjaga kualitas kebersihan linen agar tamu merasa nyaman saat menggunakannya (Polii & Towoliu, 2018). Dengan demikian, pengelolaan linen menjadi aspek penting dalam menjaga kelancaran operasional hotel.

Salah satu instrumen penting dalam manajemen operasional adalah SOP. Menurut Moekijat (2010), SOP merupakan pedoman tertulis yang berisi langkah-langkah terperinci untuk memastikan setiap tugas dilakukan dengan cara yang sama, mengurangi variasi, meningkatkan efisiensi, dan menjamin kualitas output. SOP juga menjelaskan tanggung jawab karyawan, waktu pelaksanaan, jenis dokumen yang digunakan, serta pihak yang berwenang memberikan persetujuan (Setiawati, 2015). SOP yang efektif harus jelas, konsisten, sesuai kebutuhan organisasi, serta mampu mencapai tujuan yang diinginkan dengan sumber daya

yang tersedia. Dalam konteks pengelolaan linen, SOP bertujuan untuk menjamin ketersediaan linen yang bersih, higienis, dan sesuai standar kualitas hotel.

Puspitasari dan Sari (2022) menekankan bahwa efektivitas pengelolaan linen sangat dipengaruhi oleh konsistensi penerapan SOP, keterampilan staf, serta ketepatan waktu distribusi. Efektivitas penerapan SOP dalam penelitian ini dianalisis menggunakan tujuh indikator, yaitu pemahaman terhadap SOP, kesesuaian pelaksanaan, ketepatan waktu, kualitas hasil kerja, kepuasan tamu, penanganan kendala, serta evaluasi dan monitoring. Pemahaman terhadap SOP menekankan pentingnya pelatihan agar staf dapat menjalankan prosedur dengan konsisten (Moekijat, 2010). Kesesuaian pelaksanaan menunjukkan tingkat kepatuhan terhadap prosedur tertulis (Jones, 2017). Ketepatan waktu berkaitan dengan proses pengumpulan, pencucian, hingga distribusi linen agar operasional hotel tetap lancar. Kualitas hasil kerja dinilai dari kebersihan, kerapian, dan kenyamanan linen yang digunakan tamu, yang berdampak langsung pada citra hotel. Kepuasan tamu menjadi indikator keberhasilan layanan housekeeping, sementara kemampuan menangani kendala menunjukkan fleksibilitas SOP dalam menghadapi masalah operasional (Mahmudi, 2015). Evaluasi dan monitoring yang dilakukan secara rutin berfungsi memastikan konsistensi penerapan prosedur.

Dalam praktiknya, pengelolaan linen di hotel dapat dilakukan secara internal maupun eksternal. Sistem internal berarti pengelolaan sepenuhnya dilakukan oleh hotel, mulai dari pencucian hingga distribusi. Menurut Arief (2020), model ini memerlukan fasilitas laundry sendiri yang dikelola oleh staf housekeeping. Sebaliknya, sistem eksternal melibatkan pihak ketiga atau vendor laundry profesional yang bertanggung jawab terhadap pencucian dan perawatan linen, meskipun tetap berada dalam pengawasan hotel (Triaswara, 2020; Hayes et al., 2017).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menganalisis efektivitas penerapan SOP dalam pengelolaan linen di Novotel Manado Golf Resort and Convention Center. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman mendalam tentang fenomena melalui data kualitatif (Sugiyono, 2016). Sumber data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan delapan informan, yaitu staf *housekeeping*, supervisor *laundry* internal, perwakilan vendor eksternal, dan tamu hotel, serta observasi langsung selama magang pada periode Januari-Juli 2025. Data sekunder bersumber dari dokumen SOP hotel, laporan inventaris linen, dan literatur seperti jurnal, buku, dan laporan terkait manajemen *housekeeping*.

Metode pengumpulan data meliputi wawancara semi-struktural dengan pertanyaan terbuka untuk mengeksplorasi persepsi dan pengalaman informan, observasi partisipan di unit *laundry* dan *housekeeping* untuk memantau pelaksanaan SOP, serta dokumentasi berupa foto prosedur operasional dan catatan keluhan tamu. Pengolahan data dilakukan melalui tiga tahap: reduksi data (seleksi dan kategorisasi temuan berdasarkan indikator efektivitas), penyajian data (menyajikan dalam bentuk matriks, tabel, dan narasi), serta verifikasi melalui triangulasi sumber

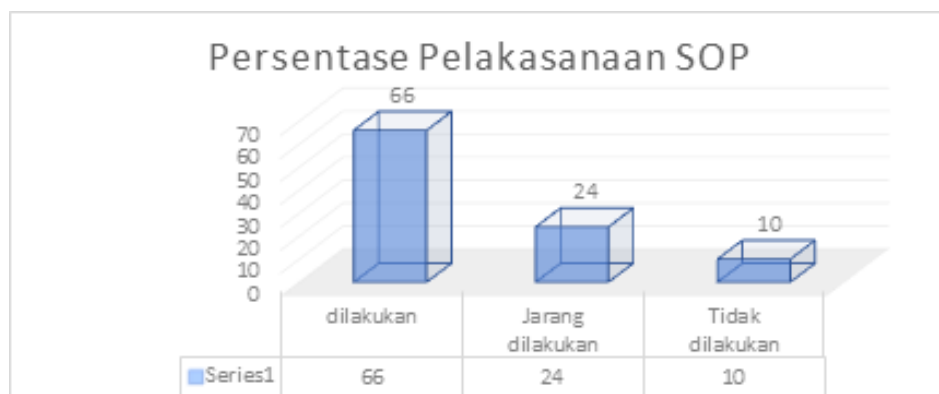
(kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi) untuk memastikan validitas dan keandalan data. Teknik analisis data menggunakan pendekatan deskriptif dengan membandingkan pelaksanaan SOP aktual terhadap standar yang ditetapkan, diikuti identifikasi faktor pendukung dan penghambat berdasarkan tujuh indikator efektivitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Observasi

Berdasarkan observasi terhadap 29 prosedur dalam SOP, sebanyak 19 prosedur (66%) dilaksanakan secara konsisten, 7 prosedur (24%) hanya dilakukan sesekali, sementara 3 prosedur (10%) tidak dilaksanakan sama sekali. Prosedur yang terlaksana dengan baik mencakup pengumpulan linen kotor sesuai jadwal, pemisahan berdasarkan jenis, penggunaan deterjen ramah lingkungan, pencucian dengan suhu sesuai standar, penanganan noda khusus, hingga proses penyimpanan dan distribusi linen. Namun, kelemahan ditemukan pada pencatatan inventaris linen, pemeriksaan kualitas oleh supervisor, rotasi stok linen, serta inspeksi acak yang jarang dilakukan.



Gambar 1. Presentase Observasi Pelaksanaan SOP

Hasil wawancara dengan manajer laundry, staf laundry, penyedia jasa eksternal, dan 5 tamu hotel memberikan gambaran lebih detail mengenai efektivitas SOP. Dari sisi manajemen, SOP dianggap sangat membantu dalam menjaga efisiensi kerja dan kualitas linen, meskipun kendala tetap muncul seperti mesin internal yang overload, keterbatasan bahan kimia, serta keterlambatan pengiriman dari vendor eksternal. Staf laundry mengakui bahwa mereka memahami SOP dan telah mendapatkan pelatihan, namun tingginya beban kerja membuat prosedur administratif seperti pencatatan dan sortir sering dilewatkan. Pihak eksternal berusaha mengikuti SOP hotel, tetapi masih terdapat kendala dalam ketepatan waktu pengiriman akibat faktor transportasi.

Pembahasan

Berdasarkan tujuh indikator efektivitas memperlihatkan bahwa pemahaman terhadap SOP sudah cukup baik berkat sosialisasi dan pelatihan, tetapi kesesuaian pelaksanaan rendah pada aspek administratif karena beban kerja tinggi, yang menyebabkan kelalaian dalam pencatatan stok. Ketepatan waktu terganggu oleh keterlambatan pengiriman linen dari vendor eksternal, dengan rata-rata keterlambatan 1-2 jam per pengiriman akibat kendala transportasi, mengakibatkan kekurangan stok linen bersih untuk kebutuhan harian. Kualitas hasil kerja umumnya sesuai standar tetapi belum optimal (3 dari 5 tamu yang diwawancarai) melaporkan ketidaknyamanan akibat linen bernoda atau bertekstur kasar, ini menunjukkan perlunya peningkatan pengawasan. Kepuasan tamu berada pada tingkat cukup hingga sangat puas, meskipun masih ada catatan perbaikan. Penanganan kendala efektif pada sistem eksternal melalui evaluasi bulanan dengan vendor, tetapi monitoring internal hanya dilakukan sebulan sekali, sehingga masalah seperti noda atau kerusakan linen terdeteksi terlambat.

Tabel 1. Ringkasan Analisis Berdasarkan Indikator Efektivitas

No.	Indikator Efektivitas	Temuan Utama	Kategori
1.	Pemahaman terhadap SOP	Staf memahami SOP operasional, tetapi lemah pada prosedur administratif (pencatatan, pemeriksaan) karena beban kerja tinggi.	efektif
2.	Kesesuaian pelaksanaan SOP	Tinggi pada tugas operasional, rendah pada pencatatan, pemeriksaan, dan rotasi stok. Pengelolaan eksternal sulit dikontrol.	Kurang efektif
3.	Ketepatan waktu	Jadwal operasional terpenuhi, tetapi tumpang tindih pengambilan/pengiriman linen dan keterlambatan transportasi jadi kendala.	Kurang efektif
4.	Kualitas hasil kerja	Pencucian sesuai standar, tetapi kontrol kualitas lemah (linen bernoda/rusak). Keluhan tamu soal noda dan tekstur.	Cukup efektif
5.	Kepuasan pengguna (tamu hotel)	Bervariasi: 3/5 tamu melaporkan noda/kerusakan (skor 7/10), 1/5 sangat puas. Respons staf cepat, tetapi kualitas perlu ditingkatkan.	Cukup efektif
6.	Penanganan kendala	Sistem pelaporan ada, respons staf cepat, tetapi masalah kualitas dan keterlambatan berulang. Kendala internal: mesin dan stok.	efektif
7.	Evaluasi dan monitoring	Monitoring internal lemah (inspeksi/inventaris bulanan, bukan mingguan). Evaluasi eksternal terstruktur, tetapi tindak lanjut perlu diperkuat.	Cukup efektif

Analisis interpretasi menunjukkan bahwa faktor pendukung meliputi SOP yang jelas dan ter- struktur, pelatihan staf yang meningkatkan kompetensi teknis, sistem pelaporan yang terorganisir, dan evaluasi bulanan dengan vendor yang memastikan standar pencucian terjaga. Namun, faktor penghambat seperti beban kerja tinggi, keterlambatan logistik, kontrol kualitas yang lemah, monitoring internal yang jarang, dan kendala teknis (mesin *laundry* yang sering *overload*) menghambat efektivitas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Puspitasari dan Sari (2022) yang menyatakan bahwa kelemahan administrasi dan monitoring berdampak pada kepuasan tamu, serta Jaya dan Sinambela (2019) yang menyoroti pentingnya koordinasi dengan vendor. Implikasi praktis di lapangan menunjukkan bahwa peningkatan frekuensi inspeksi mingguan dan pemeriksaan ganda oleh supervisor dapat mengurangi keluhan tamu hingga 20-30%. Rekomendasi

mencakup pelatihan lanjutan untuk prosedur administratif, optimalisasi jadwal pengiriman dengan memisahkan waktu pengambilan dan pengiriman linen, pemeriksaan ganda untuk kontrol kualitas, dan monitoring mingguan untuk mendeteksi masalah lebih cepat.

KESIMPULAN

Penerapan SOP pengelolaan linen di Novotel Manado Golf Resort and Convention Center belum sepenuhnya efektif, Hasil observasi menunjukkan bahwa dari 29 prosedur SOP, hanya 19 prosedur (66%) yang dijalankan secara konsisten, sementara 7 prosedur (24%) dilakukan secara tidak rutin dan 3 prosedur (10%) tidak dilakukan sama sekali. Kelemahan utama terletak pada prosedur administratif (pencatatan dan pemeriksaan), ketepatan waktu pengiriman eksternal, dan monitoring internal yang jarang, yang menyebabkan ketidakkonsistenan kualitas linen dan keluhan tamu. Faktor pendukung seperti SOP yang jelas, pelatihan staf, dan evaluasi bulanan dengan vendor mendukung efisiensi operasional, tetapi faktor penghambat seperti beban kerja tinggi, keterlambatan logistik, dan kendala teknis perlu diatasi.

SARAN

Untuk mencapai efektivitas optimal, diperlukan peningkatan monitoring rutin, pelatihan lanjutan untuk aspek administratif, optimalisasi koordinasi dengan vendor, dan perawatan rutin peralatan *laundry*. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mengatasi kelemahan yang ditemukan, meningkatkan efektivitas pengelolaan linen, dan mendukung pencapaian standar pelayanan tinggi sesuai visi *Accor*, sehingga meningkatkan kepuasan tamu dan citra Novotel Manado *Golf Resort and Convention Center*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penelitian ini, yang telah memberikan kontribusi, baik berupa dukungan, bimbingan, masukan, maupun motivasi, sehingga penulisan jurnal ini dapat diselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- [1] Arief, M. (2020). *Manajemen housekeeping*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- [2] Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., & Miller, A. A. (2017). *Hotel operations management* (3rd ed.). Boston, MA: Pearson.
- [3] Jaya, A. K., & Sinambela, M. F. (2019). Tugas manajemen operasional housekeeping dalam meningkatkan keberhasilan kerja housekeeping department di Bina Darma Hotel Palembang. *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)*, 1(1), 67–74.

- [4] Jones, T. (2017). *Hospitality operations: A systems approach*. London: Routledge.
- [5] Mahmudi. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- [6] Moekijat. (2010). *Manajemen operasional*. Bandung: Mandar Maju.
- [7] Polii, B. D., & Towoliu, B. I. (2018). *Manajemen tata graha dan binatu 1 (housekeeping)*. Manado: Polimdo Press.
- [8] Puspitasari, R., & Sari, M. (2022). Efektivitas pengelolaan linen pada hotel bintang empat di Surabaya. *Jurnal Hospitality Indonesia*, 11(2), 55–63.
- [9] Setiawati, S. (2015). Standar operasional prosedur (SOP): Penjelasan peran dan tanggung jawab karyawan.
- [10] Sugiyono, P. D. (2016). *Metode penelitian manajemen (Cetakan ke-5)*. Bandung: Alfabeta.
- [11] Triaswara, I. N. T. (2020). Pengelolaan linen berbasis green productivity di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Politeknik Negeri Bali.