

Penerapan Standar Operasional Prosedur Laundry dalam Menunjang Operasional Housekeeping Department di Paradise Hotel Golf dan Resort Likupang Timur

Christie Padoma¹, Dimas E. Permana², Altje E. Tuwaidan³

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

³ Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

Penulis Korespondensi: ¹ padomachristie@gmail.com

Abstrak

Pendekatan kualitatif dipakai dalam riset ini, dengan pemanfaatan teori sebagai acuan untuk memastikan arah penelitian tetap selaras dengan kondisi nyata di lapangan, bukan sebagai kerangka yang membatasi temuan. Dari perolehan pengamatan serta wawancara yang ada dapat menyimpulkan bahwasanya implementasi Standart Operasional Prosedure sangat penting terhadap kinerja operasional di Laundry Paradise Hotel Golf dan Resort Likupang Timur. Oleh karena itu pihak pimpinan perlu melakukan sosialisasi dan penerapan kembali mengenai Standart Operasional Prosedure (SOP) sehingga kinerja operasinal dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan procedure yang ditetapkan. Dan setiap tamu yang berkunjung dapat merasakan kenyamanan serta kepuasan atas pelayanan yang diterima. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah harus adanya Penerapan SOP (Standard Operasional Prosedure) Laundry Section dalam menunjang operasional Housekeeping Department di Paradise Hotel Golf dan Resort Likupang Timur, tentunya agar kinerja di hotel Paradise lebih ditingkatkan.

Kata Kunci – Penerapan Standard Operasional Prosedure (SOP)

Standard Operating Procedures for Implementing Laundry in Supporting Housekeeping Department Operations at Paradise Hotel Golf and Resort Likupang Timur

Abstract

This study employs a qualitative approach, where theoretical frameworks serve primarily as navigational tools to ensure that the research remains grounded in empirical realities observed directly in the field. From the results of observations and interviews, it can be concluded that the implementation of Standard Operational Procedures is very important for operational performance at Laundry Paradise Hotel Golf and Resort Likupang Timur. Therefore, leadership needs to socialize and re-implement Standard Operating Procedures (SOP) so that operational performance can carry out work in accordance with established procedures. And every guest who visits can feel comfort and satisfaction with the service they receive. The conclusion that can be drawn is that there must be an implementation of SOPs (Standard Operational Procedures) for the Laundry Section in supporting the operations of the Housekeeping Department at Paradise Hotel Golf and Resort Likupang Timur, of course so that performance at Paradise Hotel can be further improved.

Keywords – Implementation of Standard Operating Prcedures (SOP)

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata ialah suatu pilar bagi kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Likupang adalah salah satu provinsi Sulawesi utara yang menjadikan salah satu tujuan destinasi wisata yang terkenal akan keindahan alam dan wisata budaya. Oleh karena itu pertumbuhan penginapan di Likupang semakin meningkat didukung oleh fasilitas yang dapat menunjang kebutuhan tamu. Salah satu sektor pariwisata adalah hotel. Hotel memegang peran penting karena menyediakan fasilitas serta layanan penginapan, minuman, dan makanan serta jasa-jasa lainnya. Hotel memiliki banyak departement salah satunya department housekeeping section laundry yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menjaga, memelihara, merawat kebersihan dan pelayanan yang baik bagi para tamu. Tujuan dari tugas dan tanggung jawab *housekeeping department housekeeping laundry section* adalah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu karena pertama kali tamu datang ke hotel yang dilihat adalah kepelayanan yang baik, kebersihan, kerapian, dan keindahan hotel tersebut. Karena memiliki perbedaan dengan hotel lain maka cara perawatan dan kebersihannya pun berbeda. Karena memiliki perbedaan dengan hotel lain maka cara perawatan dan pembersihannya pun berbeda. Kepuasan dan pelayanan yang baik kepada tamu pada hotel merupakan tujuan utama bagi para tamu yang akan menginap. Saat tamu memasuki kamar, tamu akan melihat dari kebersihan, kerapian, keindahan, fasilitas, maupun *view* yang dilihat. Namun tidak semua kamar tamu dibersihkan secara menyeluruh dengan beberapa alasan seperti *occupancy* yang tinggi sehingga kekurangan linen yang bersih dan biasanya *room attendant* biasanya mengerjakan kamar seadanya. Pentingnya *SOP (Standard Operasional Prosedure)* sangat berpengaruh dengan jalannya operasional *pada Laundry Section*, supaya memiliki patokan dalam bekerja. *SOP (Standard Operasional Prosedure)* memiliki peranan yang sangat penting untuk menghindari kesalahan besar atau kecil yang dapat menimbulkan complain dari tamu. Sebagaimana latar belakang tersebut maka studi ini akan terfokus kepada bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedure Laundry Dalam Menunjang Operasional Housekeeping Department di Paradise Hotel Golf & Resort Likupang Timur.

1. Tugas dan Tanggung Jawab *Laundry Section*

Menurut Nyoman S. Pendit (2005) Departement Laundry adalah usaha laundry yang dirancang untuk mencuci dan meyetrika garmen, linen, gordena, dan lain-lain dengan harga yang telah ditentukan. Rumecko (2002) berpendapat bahwa *department housekeeping* yang bertanggung jawab atas semua cucian yaitu *laundry section*. Ada 2 kategori yang dimana cucian dikirim ke *section laundry* dan *dry cleaning* dapat dibagi:

- a. *House laundry*, juga dikenal sebagai pekerjaan yang tidak dikenal sebagai pekerjaan yang tidak menghasilkan pendapatan karena mendukung layanan tamu tetapi tidak segera menghasilkan pendapatan. Berikut beberapa jenis cucian laundry hotel sebagai berikut:

- *Sheets* (sprei), *pillow case* (sarung bantal), blangket (selimut), *bed* (tempat tidur), *bed cover*(penutup tempat tidur), dan towel (handuk) adalah beberapa produk linen yang digunakan oleh departemen tata graha.
 - *Table cloth* (taplak meja), *napkin* (serbet), *place mat/tray mat* (tatakan piring), *apron*(celemek), *glass towel* (handuk kaca), dan *kitchen towel* (handuk dapur) yang digunakan oleh *departemen Food and Beverage*.
 - *Guest Laundry* cucian yang dihasilkan oleh tamu disebut sebagai *guest laundry*. *Guest Laundry* juga disebut sebagai pekerjaan penghasil pendapatan karena memiliki keuntungan finansial langsung. Laundry tamu misalnya:
 - ✓ Penghuni hotel
 - ✓ Wisatawan dari hotel lain
 - ✓ Pemilik usaha, pejabat, pemerintahan, dan lain-lain.
 - ✓ Penginapan tanpa layanan laundry.
- b. Area *laundry department housekeeping* bertugas menangani semua laundry untuk pakaian tamu, seragam karyawan, dan linen baik dari dalam maupun luar hotel hal itu menurut penulis hasil uraian diatas.

2. *Job Desk Laundry Section*

Bagyono (2006) berpendapat departemen hotel yang bertugas mencuci baik pakaian luar atau linen maupun *guest laundry (dry cleaning and pressing)*, pakaian staff, dan linen hotel. Menurut *Bagyono (2006)* ada beberapa uraian tugas dari *laundry section* yaitu:

- a. *Laundry Manager*, bertanggung jawab atas pengoprasian laundry dan produksi laundry kepada manajemen, membuat rencana kerja, pengelolaan laundry, pendelegasian mauoun pengontrolan semua anggaran yang berhubungan dengan laundry, membantu *housekeeping manager* dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan standar yang berlaku diperusahaan itu.
- b. *Ass. Laundry Manager*, bertugas atas pengoprasian laundry dan produksi laundry kepada manajemen, membuat rencana kerja, pengelolaan laundry, menggantikan tugas/pekerjaan laundry manajer bila laundry manajer tidak ada di tempat/berhalangan hadir, bertanggung jawab atas bawahan dan melapor kepada *laundry manager*.
- c. *Laundry Supervisor*, bertugas atas pengoprasian laundry dan hasil cucian, membantu *laundry manager* dan *assistant laundry manager* dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan standar yang berlaku diperusahaan.
- d. *Laundry Attendant*, bertugas mencuci linen kotor hotel, seragam, pakaian tamu hotel dan luar hotel dan menjadikan cucian halus/rapi sesuai aturan dan urutan kerjanya, melaporkan dan bertanggung jawab kepada *laundry supervisor*, berkoordinasi dengan semua departemen hotel.

Menurut *Indah Setiyawati (2020)* pemisahan department laundry ke dalam revisi atau seksi sangat penting dan mempengaruhi kegiatan operasional laundry.

Pekerjaan dapat dipisahkan menjadi bagian-bagian berdasarkan kekuatan dan keterampilan masing-masing individu atau staff sehingga membuat pekerjaan lebih sederhana dan lebih efisien. Namun, beberapa hotel menggabungkan dan mengoprasikan beberapa area menjadi satu sektor. Hal ini dilakukan karena muatan laundry tidak terlalu besar dan karena kondisi laundry hotel terlalu kecil. Seksi laundry bertanggung jawab untuk tugas-tugas berikut :

- *Order Taker*, petugas yang menangani pesanan dan laundry.
- *Valet*, petugas pengumpul dan pengantar cucian tamu.
- *Checker*, divisi yang memeriksa setiap potong laundry tamu sebelum diproses.
- *Marker*, bertugas mengidentifikasi cucian untuk mencegah kesalahan .
- *Washer*, bertugas membersihkan linen hotel dan pakaian tamu.
- *Presser* dan *Ironer*, setrika dan pengepres, bertugas menyetrika dan menghaluskan cucian tamu dan luar hotel (setrika uang tangan).
- *Mangler*, bertanggung jawab untuk menyetrika barang.
- *Finisher*, bertugas menekan dan meyetrika.
- *Dry Cleaning*, bertugas menggunakan pelarut untuk mencuci barang tamu.

METODOLOGI PENELITIAN

Menurut *Creswell (2008 : 214)*, Dalam pendekatan kualitatif, peneliti secara sadar menetapkan subjek atau lokasi penelitian melalui *purposeful sampling*, yakni proses pemilihan secara selektif terhadap individu atau tempat yang dinilai paling relevan dan mampu memberikan wawasan mendalam guna mengurai atau menjelaskan suatu fenomena secara lebih komprehensif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dalam hal ini peneliti mengamati secara langsung Penerapan SOP (*Standard Operasional Prosedure*) *Laundry Section* dalam menunjang operasional *Housekeeping Department* di *Paradise Golf and Resort Likupang Timur*.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam, komprehensif, serta praktis guna menunjang kelancaran pelaksanaan observasi lapangan. Atas dasar itu, peneliti menetapkan lokasi kajian secara strategis, yakni di kawasan *Paradise Hotel Golf & Resort* yang berlokasi di Likupang Timur, sebagai titik fokus pengumpulan data dan analisis. *Paradise Hotel Golf and Resort* dibuka sejak 2015 sejak beralih owner di likupang timur, kemudian pada Mei 2019 namanya berganti menjadi *Paradise Hotel Golf and Resort*, sejatinya hotel yang berada di bibir pasifik ini sudah berdiri sejak lama, dari tahun 90-an namanya hotel Paradise seperti nama yang dipakai sekarang. Penelitian ini dilakukan pada waktu magang selama 4 bulan dari bulan Februari 2024 sampai bulan Juni tahun 2024.

Alat dan Bahan

Penulis melakukan penelitian di *Paradise Hotel Golf & Resort Likupang Timur* peralatan yang dibutuhkan peneliti pada saat melakukan penelitian hanyalah menggunakan kamera yang digunakan untuk mengambil gambar pada saat melakukan peneliti/wawancara di hotel.

Metode Pengumpulan Data

Menurut *Sugiyono (2013:224)* teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karna tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain : wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka.

Metode Analisa

Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas. Dalam hal ini *Nasution 2014:89* menyatakan: “Analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang grounded. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersama dengan pengumpulan data. Dalam kenyataannya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data.” Analisis data versi Miles dan Huberman, bahwa ada tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berikut ini akan menjelaskan hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara pada informan yang dilakukan peneliti mengenai penerapan SOP (Standart Operasional Prosedure) Laundry Section dalam menunjang operasional housekeeping department di *Paradise Hotel Golf & Resort Likupang Timur*. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan dilakukan wawancara kepada 3 informan yaitu kepada *Spv (Supervisor)* dan 2 staff yang ada di Department Section Laundry dan mendapatkan hasil, jadi bisa dapat dilihat bahwa para staff masih banyak yang melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan *Standard Operasional Prosedure (SOP)* yang ada sehingga yang mereka lakukan kinerja staff belum maksimal dikarenakan kelalaian dan beberapa tamu yang komplain dan merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Penerapan *Standard Operasional Prosedure (SOP)* di *Paradise Hotel Golf & Resort Likupang Timur* memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses kerja.

Namun, ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan untuk memastikan *Standard Operasional Prosedure (SOP)* berjalan dengan maksimal, seperti pelatihan komprehensif, dukungan manajemen yang kuat, serta evaluasi yang berkelanjutan. Dengan demikian, penerapan *Standard Operasional Prosedure (SOP)* dapat berjalan dengan baik dan dapat memberikan dampak positif bagi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dan masih banyak yang harus diperbaiki, contohnya dalam *Standard Operasional Prosedure (SOP)* waktu sangatlah penting dalam organisasi, terutama untuk memotivasi agar mendisiplinkan diri dalam pekerjaan baik secara perorangan maupun secara kelompok. Kedisiplinan waktu juga dapat bermanfaat untuk mendidik dalam mematuhi peraturan, prosedur maupun kebijakan dalam mematuhi peraturan, prosedur maupun kebijakan yang telah di tetapkan untuk menghasilkan pelayanan yang baik.

Pembahasan

Berikut ini akan menjelaskan hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara pada informan yang dilakukan peneliti mengenai penerapan SOP (Standart Operasional Prosedure) Laundry Section dalam meunjang operasional housekeeping department di Paradise Hotel Golf & Resort Likupang Timur :

Hasil Wawancara dengan Supervisor (SPV) Dan Staff di Department Section Laundry

Dalam wawancara, membahas tentang komitmen, tugas dan tanggung jawab serta aturan yang harus dilaksanakan sesuai dengan *Standard Operrasional Prosedure (SOP)* yang telah diterapkan pada suatu department tersebut. Kemudian wawancara dengan 3 informan yaitu. Supervisor (SPV) dan 2 Staff yang ada di Department Section Laundry yang telah dilakukan pada tanggal 17 Mei 2025 melalui tatap muka. Setelah melakukan wawancara, kemudian mendapatkan hasil lalu kemudian dilakukan analisis hasil wawancara dengan menggunakan tabel sebagai berikut.

No	Pertanyaan	Responden 1 (Supervisor Laundry) Pak Ridwan	Responden 2 (Staff Laundry) kak Dio	Responden 3 (Staff Laundry) kak Jesika	Hasil Wawancara apakah melakukan sesuai dengan Standard Operasional Prosedure (SOP)
1	Bagaimana Staff Laundry di hotel ini berinteraksi dengan tamu saat menerima atau mengantarkan pakaian?	Tentunya yang pertama yaitu staff dengan sopan, untuk melayani tamu seperti dengan mengambil atau mengantarkan laundry tamu. Tetapi ada beberapa kesalahan yang terjadi, contohnya ketika mengambil pakaian kotor tidak di pastikan dimarker kembali dikarenakan mereka sudah menghafalnya sehingga terjadi penukaran pakaian tamu.	Melayani dengan ramah dan sopan, dengan tersejurn.	Menekan Bell dan menyebutkan Laundry Service Saat tamu membuka pintu memberikan salam dengan senyuman Memerikan pakaian tamu beserta Bill saat selesai ucapan terimakasih.	Jarang dilakukan.
2	Bagaimana tingkat komunikasi antar staff Laundry di hotel ini?	Komunikasi dengan staff dengan sesama karyawan kurang cukup baik, dikarenakan ada juga beberapa karyawan yang kurang ramah, tidak saling menegur antar sesama karyawan dan mengakibatkan	Cukup baik, dikarenakan karyawan di hotel ini kurang akan komunikasi sesama karyawan yang ada.	Belum cukup baik.	Jarang dilakukan.

		komunikasi yang kurang baik.			
3	Apakah terdapat masalah dalam penanganan keluhan atau masalah yang dilaporkan oleh tamu terkait SOP pada Laundry Section?	Ya tentunya ada, contohnya seperti karyawan mengantarkan pakaian kepada tamu kurang ramah sehingga tamu kurang puas akan pelayanannya.	Masih banyak yang kurang dalam kualitas mengenai SOP terhadap tamu karena kurangnya training untuk para setiap karyawan yang ada di hotel ini.	Tentunya, masalah dalam penanganan keluhan tamu ada, tapi bisa ditangani oleh staff laundry sendiri, dengan disertai komunikasi yang baik dengan tamu.	Jarang dilakukan.
4	Bagaimana Staff Laundry menilai kualitas mengenai SOP mereka terhadap tamu?	Staff laundry menilai dengan ajuan atau standart di dalam pekerjaan di dalam laundry jadi SOP sangatlah penting sebagai dalam pekerjaan.	Masih banyak yang kurang dalam kualitas mengenai SOP terhadap tamu karena kurangnya training untuk para setiap karyawan yang ada di hotel ini.	Ada beberapa kesalahan yang terjadi, dan kami berharap seterusnya kami staff bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu.	Jarang dilakukan.
5	Bagaimana SOP Laundry berkontribusi pada kepuasan tamu dan karyawan?	Tim laundry itu adalah sangat penting untuk berkontribusikan karna semua untuk mencuci sebagai contoh mencuci pakaian karyawan ataupun baju tamu jadi semua berpatokan menurut sesuai dengan SOP di dalam perusahaan.	Ya tentunya kami selalu mengusahakan pelayanan dan kepuasan tamu yang terbaik, namun ada kesalahan yang membuat tamu merasa tidak puas akan pelayanan yang ada di hotel ini khususnya di department section laundry, contohnya	Ada beberapa yang kurang dalam pelayanan kepada tamu bahkan juga kepada karyawan dikarenakan banyak melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan SOP yang ada.	Jarang dilakukan.

			linen yang kotor.		
6	Apakah SOP Laundry memfasilitasi pencapaian target produksi dengan waktu?	Tentunya sebagai contoh kita harus mempunyai waktu di dalam beroperasi dalam laundry seperti untuk meningkatkan kinerja kita untuk Steam dan dalam waktu dalam misalkan 4 jam dalam sehari untuk memperlancarkan operasional kinerja. Tetapi karena kelalaian juga dalam hal mencuci sehingga steam juga dilakukan tidak sesuai dengan waktu yang ada.	Tentunya ada, contohnya saat steam kita diberi waktu selama 2 jam bahkan ada lebh juga sampai 4 jam karena apabila dalam kondisi full dengan tamu ada kekurangan Sit dan Linen.	Tentunya ada, tetapi ada juga karna kelalaian kami sebagai karyawan tidak mencapai sesuai dengan target produksi.	Jarang dilakukan.
7	Bagaimana tingkat pemahaman dan penerapan SOP Laundry oleh karyawan?	Mereka sangat memahami dan itu SOP sebagai ajuan di dalam untuk bekerja setiap hari, tetapi kurangnya training dan briefing jadi ada juga sesuatu hal yang tidak diinginkan akan terjadi dan tidak sesuai dengan SOP yang diterapkan.	Seperti datang tidak tepat waktu dan melaksanakan pekerjaan tidak sesuai dengan SOP yang ada. Namun belum semua bisa datang tepat waktu dikarekan kelalaian sendiri.	Masih banyak yang kurang dikarenakan kurangnya training kepada karyawan.	Jarang dilakukan.
8	Bagaimana SOP Laundry digunakan disesuaikan dengan karakteristik	SOP laundry digunakan atau sebagai patokan dalam bekerja dalam perusahaan.	Contohnya saat handle laundryan tamu, pastikan baju	Contohnya melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP agar semua pekerjaan	Jarang dilakukan.

	hotel dan kebutuhan tamu?		dimarker dengan baik, dan melakukan pemeriksaan baju dan mengawasi pencucian dan lakukan pengantaran tepat waktu. Tapi juga dikarenakan kondisi pada waktu banyak tamu, pernah ada kejadian keterlambatan dalam mengantar pakaian Laundry tamu.	bisa berjalan dengan baik.	
9	Bagaimana SOP Laundry mempengaruhi kinerja karyawan di department Laundry?	SOP laundry sangat mempengaruhi dindalam hotel, karena fasilitas yang ada atau yang ada di hotel semua masuk di laundry jadi, otomatis secara tidak langsung laundry berperan penting di dalam hotel ini. Dan juga ada kesalahan dan kelalaian karyawan laundry contohnya : staff dari department cook menitip untuk mencuci seragam untuk dipakai besoknya, tetapi waktu keesokan harinya seragam tersebut belum dicuci.	Dengan adanya SOP kita bisa bekerja dengan baik, dan tertata dan untuk keselamatan dan keamanan saat bekerja.	Tentunya sangat diperlukan dan harus dilakukan segala pekerjaan sesuai dengan SOP yang di terapkan, agar sesuatu yang tidak diinginkan tidak terjadi.	Jarang dilakukan.

10	Apakah SOP Laundry digunakan dalam pemeliharaan dan perawatan peralatan?	Ya, tentu ada.	Ya, ada.	Ada sebagian dilakukan dengan perawatan dan kebersihan, tetapi karena kurangnya bahan sehingga ada beberapa peralatan khususnya pada department section laundry tidak terawat dengan baik.	Jarang dilakukan.
11.	Apa harapan atau rekomendasi anda untuk meningkatkan operasional mengenai SOP dalam interaksi staff Laundry?	Kami disini sebagai karyawan tentunya sangatlah berharap untuk meningkatkan kinerja kami yang ada di Paradise Hotel dan juga fasilitas yang ada apapun sebagai kekurangan kami akan kami perbaiki untuk menjadi yang terbaik di masa akan datang.	Tingkat SOP ditingkatkan lagi dan bekerja sesuai dengan SOP yang ada di hotel, dan juga kepada SPV Laundry diberikan training kepada karyawan yang khususnya pada department section laundry agar bekerja berjalan sesuai dengan SOP yang ada.	Harapan bisa saling komunikasi yang baik antar sesama staff, dan juga ketika ada masalah bisa diselesaikan dengan baik.	Jarang dilakukan.

Penerapan SOP

Berdasarkan hasil yang didapatkan maka menjadi pesan atau solusi betapa pentingnya penerapan SOP dan meningkatkan operasional bisa berjalan dengan maksimal yang ada di *Paradise Hotel Golf & Resort Likupang Timur*. Penerapan SOP pada *department housekeeping*, khususnya Laundry sangat penting untuk memastikan efisiensi, efektivitas dan kualitas layanan, SOP membantu standar operasional dan memastikan setiap prosedur diikuti secara konsisten, mulai dari penerimaan pakaian, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, hingga pengembalian pakaian kepada tamu.

Dampak Jika SOP Tidak Dilaksanakan

Dalam Penerapan SOP di *Paradise Hotel Golf and Resort Likupang Timur* telah diterapkan tetapi masih belum di jalankan sesuai dengan prosedur yang sudah di terapkan oleh Laundry Attendant, sehingga masih belum maksimal. Jika SOP tidak dilaksanakan akan ada beberapa dampak negatif yang bisa terjadi, kualitas layanan yang tidak konsisten, kemungkinan peningkatan resiko bahaya, dan sulitnya melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan. Tanpa SOP yang jelas, proses kerja dalam Laundry, akan menjadi tidak terstruktur dan kurang efisien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti gunakan adalah deskriptif Kualitatif dan sudah di lakukan observasi dan wawancara kepada 3 informan yaitu kepada Supervisor dan 2 karyawan Laundry lainnya dan sudah mendapatkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan SOP pada *Housekeeping Department Section Laundry* dalam menunjang operasional di Paradise Hotel and Resort Likupang Timur masih banyak yang kurang sehingga kinerja masih belum maksimal, karena masih ada beberapa staff yang sering tidak melaksanakan pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedur. Sehingga peneliti merasa kalau belum cukup memahami semua SOP yang diterapkan. Karena tanpa adanya SOP maka perusahaan akan berjalan tidak efektif.

SARAN

Manajemen hotel disarankan untuk memperkuat standar kebersihan melalui pengawasan dan pelatihan, meningkatkan konsistensi pelayanan dengan pembinaan karyawan, mengoptimalkan akses lokasi melalui informasi transportasi yang jelas, mengelola ulasan daring secara responsif sekaligus mendorong ulasan positif, serta melakukan monitoring berkelanjutan terhadap umpan balik tamu guna menjaga kualitas layanan secara konsisten.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan berharap semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

REFERENSI

- [1] Alfabeta. 2017. Membahas tentang housekeeping dan laundry perhotelan. Penertbit Alfabeta 2017.
- [2] Gava media. 2017. Pengertian Housekeeping. Yokyakarta.
- [3] Gava Media. 2017. Pengertian Laundry Section serta bertugas dan tanggung jawab. Yokyakarta 2017.
- [4] Hadman. 2011. Pengertian Standar Operasional Prosedure. (tesis). Manado 29 juli.
- [5] Rumekso. 2002. Tugas dan tanggung jawab laundry section. Attendant di Hotel The Luxton Bandung. Jurnal Kajian Pariwisata, 3(2). 67-72.

- [6] Sailendra. 2015. Langkah-langkah raktis membuat SOP. Yokyakarta 17 juli 2020.
- [7] Sulastiyono. 2011. Mamajemen peyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta. Ghozali, Imam.2013.
- [8] Tatahagi. 2014. Menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari. Yokyakarta. 2017
- [9] Fadli, A. (2017) Pengantar Housekeeping Perhotelan. Yogyakarta: Gava Media.