



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 9043-9051

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pengelolaan Laundry Nikita Hotel Kota Bukittinggi

Muhammad Luthfi¹, Rini Elvira²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
muuhhluthfi@gmail.com¹, rinielvira@uinbukittinggi.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengelolaan laundry di Nikita Hotel Kota Bukittinggi yang berorientasi pada penerapan prinsip-prinsip syariah. Perkembangan pariwisata syariah di Indonesia menuntut industri perhotelan untuk tidak hanya memberikan layanan yang berkualitas, tetapi juga menjamin kebersihan, kehalalan, dan kesesuaian proses operasional dengan nilai-nilai Islam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP laundry telah dilaksanakan secara sistematis mulai dari penerimaan, pencatatan, pemilahan, pencucian, penyetrikaan, penyimpanan, hingga distribusi linen. Implementasi tersebut telah mengakomodasi prinsip syariah seperti *thaharah* (kebersihan), *halalan thayyiban*, keadilan, transparansi, dan tanggung jawab (*mas'uliyah*), yang tercermin dalam penggunaan bahan pembersih halal, pemisahan linen, serta komitmen staf menjaga kualitas layanan. Namun, pengelolaan laundry masih bersifat konvensional dengan penggunaan peralatan manual dan pengeringan alami, sehingga berpotensi menurunkan efisiensi operasional ketika volume kerja meningkat. Keterbatasan teknologi dan tenaga kerja menjadi tantangan dalam menjaga konsistensi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan melalui modernisasi peralatan, penambahan sumber daya manusia, serta pelatihan dan pengawasan berkala agar implementasi SOP semakin efektif. Dengan pengelolaan yang lebih optimal, layanan laundry diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempertahankan nilai-nilai syariah, serta mendukung daya saing hotel dalam industri pariwisata syariah.

Kata Kunci: SOP Laundry; Hotel Syariah; Pariwisata Syariah; Prinsip Islam

1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor ekonomi penting bagi Indonesia karena memberikan kontribusi besar terhadap PDB dan penciptaan lapangan kerja. Kota Bukittinggi, dengan pesona alam dan kekayaan budaya, telah lama menjadi tujuan wisata unggulan, mendorong pertumbuhan industri perhotelan sebagai penyedia akomodasi dan layanan bagi wisatawan. Seiring dengan meningkatnya minat terhadap pariwisata berbasis nilai-nilai Islam, pariwisata syariah berkembang pesat di Indonesia (Hasibuan & Mutthaqin, 2023). Bukittinggi, sebagai destinasi religi dan budaya di Sumatera Barat, memiliki potensi besar untuk dikembangkan sebagai pusat pariwisata syariah.

Nikita Hotel merupakan salah satu akomodasi perhotelan yang secara konsisten menerapkan prinsip syariah dalam seluruh aspek operasionalnya, meskipun belum mencantumkan label "syariah" pada nama hotelnya. Pernyataan bahwa Nikita Hotel sudah menerapkan prinsip syariah sudah dibuktikan melalui wawancara dengan pihak Nikita Hotel yang didukung dengan bukti rekaman pada saat wawancara. Penerapan syariah ini terlihat dari kebijakan-kebijakan seperti pemisahan area dan waktu antara tamu pria dan wanita, penggunaan bahan makanan halal, serta komitmen terhadap kebersihan (*taharah*) yang selaras dengan konsep *thayyib* dalam Islam.

Dalam industri perhotelan syariah, kebersihan merupakan prioritas utama, terutama dalam pengelolaan laundry yang harus memenuhi standar internasional (ISO 9001) dan prinsip-prinsip syariah. Proses pencucian, penyimpanan, dan distribusi linen harus dilakukan dengan memperhatikan penggunaan deterjen halal, pemisahan linen berdasarkan jenis kelamin tamu, serta memastikan kebebasan dari najis (Ilmi, 2023). Penerapan Standar

Operasional Prosedur (SOP) menjadi sangat penting untuk menjaga konsistensi pelaksanaan prinsip syariah ini sekaligus meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan (Majid, 2023). Hal ini sejalan dengan nilai-nilai Islam sebagaimana ditegaskan dalam QS. Al-Baqarah ayat 222, bahwa Allah menyukai orang-orang yang bertaubat dan menyucikan diri, menekankan bahwa kebersihan adalah bagian dari ibadah dan akhlak mulia dalam praktik laundry hotel syariah (Aulia et al., 2025).

Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana dijelaskan dalam PMKRI Nomor 512/Menkes/PER/IV/2007 adalah seperangkat instruksi atau langkah-langkah yang disusun secara sistematis untuk menyelesaikan proses kerja rutin tertentu. SOP dirancang berdasarkan kesepakatan bersama dan standar profesi guna memastikan pelaksanaan fungsi pelayanan berjalan dengan cara yang benar dan efisien (Ariyanto & Andriyanto, 2024). Dalam konteks industri perhotelan, SOP sangat vital, khususnya dalam pengelolaan laundry hotel. Di Hotel Nikita, SOP laundry tidak hanya berfokus pada efisiensi dan kualitas layanan, tetapi juga mengintegrasikan prinsip syariah, seperti penggunaan deterjen halal dan proses pencucian yang memastikan linen bebas dari najis, guna menarik wisatawan syariah yang mengutamakan kebersihan spiritual (Ramdani, 2025).

Namun, penerapan SOP di lapangan tidak selalu berjalan sesuai harapan. Studi di Hotel Hilton Bandung menunjukkan adanya kelalaian dalam pelaksanaan SOP, seperti kesalahan dalam penyimpanan seragam staf, yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan (Meriana & Nugraha, 2025). Oleh karena itu, pengawasan dan evaluasi rutin menjadi kunci penting dalam menjamin efektivitas SOP. Penelitian di Hotel The Ritz Carlton Jakarta, Pacific Place, menegaskan bahwa pelaksanaan SOP laundry yang baik sangat berpengaruh terhadap kinerja petugas kebersihan kamar (*room attendant*), yang pada akhirnya berdampak langsung pada kepuasan dan kenyamanan tamu hotel (Shamdika, 2021).

SOP (*Standard Operating Procedure*) laundry hotel mencakup beberapa tahapan penting yang dimulai dari penerimaan dan pencatatan linen kotor dari berbagai area hotel, seperti kamar tamu, restoran, atau spa. Pada tahap ini, setiap linen dicatat berdasarkan jumlah, jenis, dan kondisi awal, termasuk adanya noda atau kerusakan. Selanjutnya dilakukan proses pemilahan berdasarkan jenis kain, warna, dan tingkat kekotoran. Pemilahan ini bertujuan agar pencucian dilakukan sesuai kebutuhan masing-masing kain sehingga kualitas linen tetap terjaga (Annishia & Riswanto, 2020).

Tahap berikutnya adalah proses pencucian yang terdiri dari pre-wash, pencucian utama, dan pembilasan serta pengeringan. Setelah itu, linen disetrika menggunakan setrika uap atau mesin pres untuk memastikan tampilannya rapi. Linen yang telah bersih dan rapi kemudian disimpan di tempat yang higienis dan didistribusikan ke berbagai bagian hotel menggunakan troli tertutup guna menghindari kontaminasi. Standar kebersihan menjadi aspek utama dalam seluruh proses, di mana linen harus bebas dari noda, bau, bakteri, dan jamur (Kurniawan, 2-25).

Berdasarkan observasi awal pada 6 Mei 2025, laundry hotel telah melaksanakan SOP dari tahap awal hingga distribusi. Penggunaan alat yang sesuai, proses pemilahan yang tepat, dan pemeliharaan mesin secara berkala menunjukkan adanya kepatuhan terhadap SOP. Namun demikian, masih ditemukan beberapa aspek dalam SOP yang belum sepenuhnya diimplementasikan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan mengenai implementasi SOP pengelolaan laundry di Nikita Hotel Kota Bukittinggi untuk memastikan semua standar operasional benar-benar terlaksana secara menyeluruh.

2. Kajian Pustaka

a. Konsep Pengelolaan Syariah

Pengelolaan syariah adalah sistem pengelolaan organisasi atau bisnis yang berlandaskan prinsip-prinsip Islam seperti keadilan, kejujuran, kebersihan (*taharah*), serta kehalalan dan kebaikan (*halalan thayyiban*), dengan tujuan menciptakan tata kelola yang efektif sekaligus sesuai dengan nilai-nilai agama (Permana, 2025). Dalam konteks laundry hotel syariah, seluruh proses layanan mulai dari pencucian, pengeringan, penyetricaan, penyimpanan hingga distribusi linen atau pakaian tamu harus dijalankan sesuai dengan hukum Islam (*fiqh muamalah*), sehingga selain menjaga kualitas dan kebersihan, proses tersebut juga memenuhi standar syariah (Cahyani & Mu'arrifin, 2024).

Pengelolaan syariah dalam laundry hotel didasarkan pada prinsip-prinsip utama seperti kebersihan (*taharah*), *halalan thayyiban*, keadilan dan transparansi, serta tanggung jawab (*mas'uliyah*). Prinsip *taharah* menekankan bahwa linen harus bebas dari najis dan dicuci dengan bahan halal serta proses yang menjaga

kesucian sesuai syariah. Prinsip halalan thayyiban menuntut bahwa selain halal, linen juga harus baik dan nyaman digunakan, sehingga memberikan kepuasan baik bagi tamu muslim maupun non-muslim. Proses ini mencakup penggunaan deterjen halal, suhu pencucian optimal, dan pemisahan linen berdasarkan jenis kelamin tamu (Rifa'I, 2024).

Prinsip keadilan dan transparansi mengharuskan semua layanan hotel dilakukan secara adil dan terbuka, tanpa diskriminasi, serta memberikan informasi yang jelas kepada semua pihak. Dalam konteks hotel syariah, hal ini tercermin dari perlakuan setara terhadap tamu, keterbukaan operasional seperti penggunaan bahan halal, serta pemisahan fasilitas pria dan wanita (Singa, 2025). Sementara itu, prinsip mas'uliyah menekankan tanggung jawab moral dan spiritual manajemen serta staf laundry untuk menjaga mutu layanan dan memastikan semua proses sesuai ketentuan syariah. Staf tidak hanya bertanggung jawab terhadap kualitas linen, tetapi juga terhadap pelaksanaan amanah sebagai bentuk ketaatan kepada Allah SWT (Idda & Kaddas, 2025).

Tujuan utama pengelolaan syariah dalam laundry hotel adalah untuk memastikan bahwa setiap proses dijalankan sesuai dengan prinsip Islam, meningkatkan kepercayaan tamu muslim terhadap layanan hotel, serta memberikan kenyamanan jasmani dan spiritual bagi semua tamu. Selain itu, sistem ini mendukung reputasi hotel sebagai akomodasi yang sesuai syariah dan memperkuat keberlanjutan bisnis secara etis (Arifin, 2021). Dalam konteks penelitian di Nikita Hotel Bukittinggi, penerapan prinsip-prinsip ini memberikan dasar kuat bagi analisis implementasi SOP laundry sesuai dengan standar perhotelan syariah dan mendukung pengembangan pariwisata syariah secara profesional.

b. Pariwisata Syariah

Pariwisata syariah merupakan bentuk kegiatan wisata yang mengikuti prinsip-prinsip Islam, meliputi penyediaan fasilitas, layanan, dan lingkungan operasional yang sesuai dengan hukum syariah. Kegiatan ini tidak hanya diperuntukkan bagi umat Islam, tetapi juga terbuka untuk non-muslim yang ingin merasakan kenyamanan dan keamanan dalam suasana yang bebas dari unsur haram seperti alkohol, riba, pelacuran, serta adanya pemisahan ruang antara laki-laki dan perempuan (Mandalia, 2023). Aspek penting dalam pariwisata syariah mencakup akomodasi ramah syariah, makanan halal, transportasi yang sesuai, serta adanya tempat ibadah, dengan fokus pada kebersihan, kenyamanan spiritual, dan ketaatan terhadap ketentuan fiqh muamalah (Mustaqim, 2023).

Lebih dari sekadar aktivitas rekreasi, pariwisata syariah berperan sebagai bagian dari proses pembangunan multidimensi, mencakup aspek sosial, ekonomi, budaya, hingga politik. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 menegaskan bahwa pariwisata bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat, membuka lapangan kerja, memperkuat identitas budaya, dan memperkenalkan kekayaan alam Indonesia. Sebagai sektor yang terus berkembang secara global, pariwisata memiliki keunggulan karena banyak memanfaatkan sumber daya yang dapat diperbarui. Oleh karena itu, keberadaan pariwisata syariah menjadi strategi penting dalam pembangunan berkelanjutan, khususnya untuk menarik wisatawan muslim sekaligus meningkatkan ekonomi daerah (Allen, 2025).

Secara spiritual, Al-Qur'an mendorong umat manusia untuk menjelajahi bumi sebagai bentuk pengamatan dan penghayatan terhadap ciptaan Allah SWT. Dalam QS. Al-An'am ayat 11 dan QS. Saba' ayat 18, Allah menyerukan perjalanan yang aman dan penuh berkah sebagai bentuk syukur dan pembelajaran dari alam semesta. Pariwisata, dalam konteks ini, menjadi sarana untuk mengenal keagungan Tuhan, menghargai keindahan alam, dan mempererat hubungan antar manusia (Al-Sheikh & Shekh, 1994). Secara etimologis, kata "pariwisata" berasal dari bahasa Sanskerta yang berarti perjalanan yang dilakukan secara berkeliling, atau dalam istilah modern dikenal sebagai "tourism", yang mencakup berbagai bentuk perjalanan dengan tujuan rekreasi, pendidikan, maupun spiritual.

Pariwisata syariah mencakup berbagai jenis yang serupa dengan pariwisata konvensional, namun berbeda dalam penerapan dan pengelolannya yang berlandaskan prinsip syariah. Jenis-jenisnya meliputi wisata alam seperti pegunungan dan pantai, wisata sejarah dan budaya yang menonjolkan situs bersejarah dan tradisi lokal, serta wisata buatan seperti taman hiburan dan pusat perbelanjaan (Rauf, 2024). Selain itu, terdapat wisata agro yang berfokus pada aktivitas pertanian dan suasana pedesaan, serta wisata religi yang berorientasi pada ibadah dan kunjungan ke situs keagamaan seperti umrah, haji, dan ziarah ke makam wali (Miranda M. I. Turangan & Rengkung, 2022). Setiap jenis wisata ini memiliki daya tarik tersendiri dan berperan dalam perkembangan industri pariwisata secara keseluruhan.

c. Hotel Syariah dan Pengelolaan Laundry

Hotel syariah adalah jenis akomodasi yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, mencakup aspek pelayanan, operasional, hingga tata kelola SDM. Hotel ini menjamin bahwa seluruh fasilitas dan aktivitasnya bebas dari unsur yang bertentangan dengan syariah, seperti alkohol, makanan haram, dan aktivitas non-mahram. Hotel syariah juga menyediakan sarana ibadah, memastikan pemisahan fasilitas berdasarkan jenis kelamin, serta menerapkan etika bisnis Islam (Rachmayani, 2022). Dalam pengelolaan laundry, linen harus dicuci dengan bahan halal, bebas najis, dan dipisahkan menurut jenis kelamin. Hal ini bertujuan memberikan kenyamanan spiritual kepada tamu dan memastikan pelayanan yang bersih serta sesuai syariat (Azzahra, 2024).

Transformasi digital turut memperkuat manajemen hotel syariah, seperti melalui sistem reservasi online dan penggunaan teknologi untuk layanan pelanggan. Di Kota Bukittinggi, Nikita Hotel menjadi contoh nyata hotel syariah yang berkontribusi dalam industri perhotelan lokal. Seiring meningkatnya wisatawan, hotel ini dituntut untuk menjaga kualitas layanan termasuk pada pengelolaan laundry, yang menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan tamu dan operasional hotel secara menyeluruh.

Pengelolaan laundry di hotel syariah melibatkan proses pencucian, pengeringan, penyetricaan, penyimpanan, dan distribusi linen sesuai dengan standar kebersihan dan syariat Islam. Proses ini harus menggunakan bahan pembersih halal, bebas dari alkohol dan najis, serta pemisahan linen tamu laki-laki dan perempuan. Linen dicuci menggunakan suhu tinggi minimal 60°C untuk membunuh mikroorganisme, disetrica dengan setrika uap, dan disimpan dalam ruang kering tertutup sebelum didistribusikan secara higienis. Prosedur ini menekankan efisiensi sumber daya sekaligus menjaga mutu dan kebersihan hasil laundry (Zahea, 2024).

Namun, tantangan dalam pengelolaan laundry syariah tetap ada, seperti biaya operasional tinggi dan risiko kontaminasi silang. Oleh karena itu, hotel perlu menerapkan praktik terbaik secara konsisten, termasuk audit rutin dan pelatihan karyawan dalam memahami SOP syariah. Dengan pengelolaan laundry yang sesuai prinsip Islam, hotel tidak hanya menjamin kualitas dan kebersihan, tetapi juga meningkatkan citra syariah, efisiensi operasional, serta kepuasan tamu muslim yang menjunjung tinggi nilai-nilai agama.

d. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang disusun secara sistematis untuk memastikan setiap kegiatan operasional berjalan secara konsisten, efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi. SOP tidak hanya berfungsi sebagai instruksi teknis, tetapi juga sebagai alat manajerial yang mengatur alur kerja, tanggung jawab, serta mekanisme pengendalian dalam suatu unit kerja. Dengan adanya SOP, setiap karyawan memiliki acuan yang jelas mengenai apa yang harus dilakukan, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dilaksanakan, serta standar hasil yang harus dicapai. Hal ini menjadikan SOP sebagai fondasi penting dalam menciptakan profesionalisme kerja dan stabilitas operasional (Ajasta & Addin, 2018).

Dalam industri perhotelan, keberadaan SOP menjadi sangat krusial karena sektor ini bergerak di bidang jasa yang menuntut kualitas pelayanan tinggi, ketepatan waktu, serta konsistensi pengalaman tamu. SOP berfungsi sebagai alat pengendalian mutu layanan agar setiap proses dapat dilakukan secara seragam oleh seluruh karyawan tanpa dipengaruhi oleh perbedaan individu, keterampilan, maupun situasi kerja. Dengan demikian, hotel mampu menjaga standar pelayanan yang stabil, meminimalkan kesalahan kerja, mengurangi risiko keluhan tamu, serta meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, SOP juga berperan sebagai instrumen evaluasi kinerja karena menjadi tolok ukur dalam menilai kesesuaian antara praktik di lapangan dengan standar yang telah dirancang oleh manajemen (Bachtiar, 2024).

Dalam konteks pengelolaan laundry hotel, SOP memiliki peranan yang sangat penting karena layanan laundry berkaitan langsung dengan aspek kebersihan, kesehatan, kenyamanan, dan citra hotel secara keseluruhan. Linen yang bersih, rapi, dan higienis merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan hotel. Oleh sebab itu, pengelolaan laundry harus dilakukan melalui tahapan kerja yang terstruktur, mulai dari penerimaan linen kotor, pencatatan jumlah dan kondisi, identifikasi jenis kain, pemilahan berdasarkan warna dan tingkat kekotoran, proses pencucian dengan standar suhu dan bahan tertentu, pengeringan, penyetricaan,

penyimpanan secara higienis, hingga distribusi kembali ke unit pelayanan. Setiap tahapan tersebut harus dilaksanakan sesuai prosedur agar kualitas linen tetap terjaga dan tidak terjadi kerusakan material maupun kontaminasi silang yang dapat membahayakan kesehatan tamu (Wijoyo, 2023).

Pengelolaan laundry yang tidak mengikuti SOP dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti menurunnya kualitas kain, kesalahan pencucian, pencampuran linen yang tidak sesuai, penyebaran bakteri, hingga keterlambatan distribusi. Dampak lebih lanjut dari ketidakteraturan tersebut adalah menurunnya kepuasan pelanggan dan citra hotel. Oleh karena itu, SOP dalam laundry bukan hanya berfungsi sebagai panduan kerja teknis, tetapi juga sebagai sistem pengendalian risiko untuk menjaga standar kebersihan dan mutu pelayanan (Ferawaty & Wardani, 2022).

Selain aspek operasional, hotel berbasis syariah menambahkan dimensi religius dalam pengelolaan laundry dengan memastikan seluruh proses sesuai dengan prinsip kebersihan dalam Islam (thaharah). Dalam perspektif Islam, kebersihan tidak hanya dimaknai sebagai kondisi fisik yang bebas dari kotoran, tetapi juga kesucian dari najis serta penggunaan bahan yang halal dan baik (halalan thayyiban). Prinsip ini menuntut adanya perhatian khusus dalam pemilihan deterjen yang halal, pemisahan linen tertentu, serta proses pencucian yang menjamin kesucian sesuai ketentuan syariat. Dengan demikian, kegiatan laundry tidak hanya berorientasi pada kebersihan material, tetapi juga kebersihan spiritual yang memberikan rasa nyaman bagi tamu (Rifai, 2024).

Pengelolaan syariah juga menekankan nilai-nilai etika kerja seperti kejujuran, tanggung jawab (mas'uliyah), keadilan, dan transparansi dalam pelayanan. Nilai-nilai tersebut mendorong karyawan untuk bekerja tidak hanya berdasarkan target operasional, tetapi juga atas dasar kesadaran moral dan amanah. Setiap pekerjaan dipandang sebagai bentuk tanggung jawab yang harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, sehingga menghasilkan pelayanan yang tidak hanya profesional tetapi juga berintegritas (Rini, 2026).

Dengan demikian, implementasi SOP dalam hotel syariah bukan sekadar prosedur teknis administratif, melainkan bagian dari praktik ibadah dan profesionalisme kerja yang mengintegrasikan standar manajemen modern dengan nilai-nilai spiritual. Pendekatan ini memberikan keunggulan tersendiri karena mampu menghadirkan pelayanan yang berkualitas sekaligus bernilai etis.

Seiring dengan perkembangan industri pariwisata syariah, kebutuhan terhadap sistem kerja yang profesional, terdokumentasi, dan terstandar semakin meningkat. Hotel dituntut untuk mampu mengintegrasikan prinsip manajemen modern seperti efisiensi, produktivitas, dan pengendalian mutu dengan nilai-nilai syariah agar tetap kompetitif di tengah persaingan industri. Wisatawan masa kini tidak hanya mempertimbangkan fasilitas fisik, tetapi juga aspek kebersihan, keamanan, serta kesesuaian layanan dengan nilai keagamaan (Afni et al., 2024).

Oleh karena itu, kajian mengenai implementasi SOP laundry menjadi penting untuk menilai sejauh mana standar operasional mampu mendukung kualitas layanan sekaligus menjaga konsistensi penerapan nilai-nilai syariah dalam praktik perhotelan. Evaluasi terhadap implementasi SOP juga memberikan gambaran mengenai efektivitas sistem kerja, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan yang dapat dilakukan guna menciptakan layanan yang lebih profesional, efisien, dan sesuai dengan tuntutan industri pariwisata yang terus berkembang.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan menggambarkan implementasi SOP dalam pengelolaan laundry di Nikita Hotel Kota Bukittinggi. Penelitian dilakukan di hotel yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 123, Bukittinggi, dari Oktober 2024 hingga Agustus 2025. Nikita Hotel dipilih karena meskipun belum secara formal menyandang label "syariah", seluruh operasionalnya mengikuti prinsip syariah. Data yang digunakan terdiri dari data primer berupa hasil wawancara dengan General Manager dan staf laundry, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen internal hotel dan sumber pustaka seperti buku, jurnal, dan artikel. Teknik pengumpulan data mencakup observasi, wawancara terstruktur, dan studi kepustakaan.

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan teknik analisis konten yang dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi makna dalam komunikasi tertulis atau lisan. Proses analisis dilakukan dalam tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data bertujuan menyaring dan

menyederhanakan data penting, penyajian data membantu merangkum informasi agar mudah dipahami, dan kesimpulan diambil berdasarkan pemahaman menyeluruh terhadap pola dan hubungan yang ditemukan. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran mendalam mengenai kesesuaian implementasi SOP laundry hotel dengan prinsip syariah serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan layanan sesuai kebutuhan tamu muslim.

4. Hasil dan Diskusi

Kota Bukittinggi merupakan kota bersejarah yang terletak di Provinsi Sumatera Barat dan dikenal sebagai pusat ekonomi terbesar kedua di provinsi tersebut. Kota ini pernah menjadi ibu kota Indonesia pada masa Pemerintahan Darurat Republik Indonesia (PDRI), serta ibu kota Provinsi Sumatra dan Sumatra Tengah. Bukittinggi terkenal sebagai kota perjuangan dan tempat kelahiran tokoh nasional seperti Mohammad Hatta. Letaknya yang strategis di kawasan pegunungan Bukit Barisan, dikelilingi oleh Gunung Marapi dan Singgalang, membuat kota ini memiliki iklim sejuk. Meski secara hukum memiliki luas wilayah 145,29 km², secara faktual luasnya hanya 25,24 km² karena adanya penolakan sebagian masyarakat Kabupaten Agam terkait penggabungan wilayah. Bukittinggi juga dikenal sebagai pusat perdagangan grosir dan destinasi wisata, dengan ikon terkenalnya yaitu Jam Gadang.

Secara historis, Bukittinggi berkembang dari sebuah pasar rakyat menjadi kota penting selama masa kolonial Belanda dan pendudukan Jepang. Belanda membangun benteng Fort de Kock sebagai pusat pertahanan, yang kemudian berkembang menjadi kota administratif. Pada masa Jepang, kota ini menjadi pusat pemerintahan militer mereka di Sumatera. Setelah kemerdekaan, Bukittinggi sempat menjadi ibu kota Provinsi Sumatera dan menjadi pusat Pemerintahan Darurat Republik Indonesia ketika Yogyakarta jatuh ke tangan Belanda pada tahun 1948. Kota ini ditetapkan sebagai kota besar melalui UU Nomor 9 Tahun 1956. Upaya perluasan wilayah kembali dilakukan melalui PP Nomor 84 Tahun 1999, namun masih menghadapi kendala sosial-politik. Hari jadi kota ini ditetapkan pada 22 Desember 1784.

Sementara itu, Nikita Hotel Bukittinggi merupakan hotel milik putra daerah, H. Aidil Azwar, yang berdiri sejak tahun 1994 dan direnovasi pada 2014 menjadi hotel lima lantai bergaya Minangkabau. Terletak strategis di pusat kota, hotel ini menyediakan 31 kamar dalam tiga tipe utama: Standard, Deluxe, dan Suite, dengan fasilitas lengkap mulai dari AC, Wi-Fi, hingga minibar. Visi hotel ini adalah menjadi pilihan utama wisatawan dengan misi memberikan pelayanan berkualitas tinggi, memadukan budaya lokal, dan mendukung pelestarian lingkungan serta komunitas sekitar. Operasional hotel dijalankan dengan struktur organisasi yang sistematis untuk memastikan pelayanan profesional dan efektif kepada para tamu, baik domestik maupun mancanegara.

a. Implementasi SOP dalam Pengelolaan Laundry di Nikita Hotel Kota Bukittinggi

Implementasi SOP dalam pengelolaan laundry di Nikita Hotel Bukittinggi berperan penting dalam mendukung mutu pelayanan kepada tamu. SOP yang jelas dan terstruktur memungkinkan staf menjalankan tugasnya secara efisien dan minim kesalahan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Prosedur mencakup proses manual mulai dari pencatatan jumlah dan jenis linen hingga pengecekan kondisi linen sebelum dicuci. Pemilahan linen dilakukan berdasarkan jenis kain, warna, dan tingkat kekotoran. Proses pencucian masih menggunakan mesin manual dengan pengeringan alami yang tergantung pada kondisi cuaca, sedangkan penyetrikaan dilakukan secara manual menggunakan setrika rumah tangga. Meskipun metode ini cukup efektif untuk menjaga kerapian linen, keterbatasan teknologi dapat mempengaruhi efisiensi kerja dan menambah beban tenaga kerja.

Penyimpanan dan distribusi linen diatur secara sistematis untuk menjaga kebersihan dan mempermudah proses pengantaran. Setiap jenis linen disimpan dalam lemari khusus sesuai ukuran dan fungsi, dan proses distribusi menggunakan troli tertutup untuk menjaga kebersihan selama pengiriman ke kamar-kamar tamu. Di sisi lain, hotel menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam menjaga kebersihan linen, seperti *taharah* (kesucian), *halalan tayyiban* (bahan aman dan halal), adil (pelayanan merata), transparan, dan *mas'uliyah* (tanggung jawab). Setiap tahapan dilakukan dengan penuh tanggung jawab, dan bahan pencuci yang digunakan dipastikan aman dan tidak mengandung unsur haram. Prinsip-prinsip ini tidak hanya menjamin kualitas layanan, tetapi juga menunjukkan komitmen hotel terhadap kenyamanan dan nilai-nilai keislaman.

Secara keseluruhan, pengelolaan laundry di Nikita Hotel masih bersifat konvensional namun tetap mengikuti prosedur kerja yang tertib sesuai SOP. Meskipun teknologi yang digunakan belum modern, hotel tetap berusaha mempertahankan standar pelayanan dan kebersihan melalui pendekatan manual yang cermat dan prinsip syariah. Namun demikian, keterbatasan dalam penggunaan alat otomatis masih menjadi

tantangan dalam efisiensi operasional. Untuk meningkatkan daya saing dan kualitas pelayanan, hotel perlu mempertimbangkan investasi pada peralatan laundry yang lebih modern serta sistem kerja yang lebih terintegrasi tanpa mengabaikan nilai-nilai dasar yang telah diterapkan.

b. Analisis Kesesuaian Implementasi dengan SOP

Berdasarkan hasil analisis, implementasi SOP laundry di Nikita Hotel masih didominasi oleh metode manual, mulai dari proses penerimaan, pencatatan, pemilahan, hingga penyimpanan linen. Pada tahap penerimaan, staf mencatat jumlah dan jenis linen secara manual dan memastikan pemisahan berdasarkan jenis kelamin tamu serta kondisi kebersihannya sesuai standar. Cara ini memberikan kontrol kualitas yang baik dan meningkatkan personalisasi layanan, namun jika tidak disertai inovasi, proses manual dapat memicu risiko kesalahan, memperlambat kerja, dan meningkatkan biaya operasional. Begitu pula pada proses pemilahan, klasifikasi linen dilakukan berdasarkan warna, bahan, dan tingkat kekotoran. Hal ini menjaga daya tahan linen, namun tetap memakan waktu dan sangat bergantung pada tenaga kerja, yang dapat menurunkan efisiensi operasional saat beban kerja meningkat.

Dalam proses pencucian, hotel masih menggunakan mesin cuci biasa tanpa sistem otomatis, serta mengandalkan pengeringan dengan sinar matahari. Meskipun cara ini memberikan kontrol penuh dan ramah lingkungan, kelemahannya adalah membutuhkan waktu dan tenaga lebih, terutama saat cuaca tidak mendukung. Hal ini dapat menghambat proses pencucian dan berdampak pada pelayanan jika volume linen tinggi. Proses penyetricaan juga dilakukan secara manual dengan setrika rumah tangga, yang memang cukup efektif menjaga kualitas linen, namun sangat memakan waktu dan tenaga, serta meningkatkan beban kerja staf. Jika tidak diimbangi dengan penggunaan alat yang lebih modern, hotel berisiko kehilangan efisiensi serta kesulitan memenuhi permintaan layanan yang cepat dan konsisten.

Pada tahap penyimpanan dan distribusi, linen yang telah disetrika disusun rapi dalam lemari khusus berdasarkan jenis dan ukuran. Distribusi ke kamar dilakukan menggunakan troli tertutup untuk menjaga kebersihan dan kerapian. Metode ini cukup efektif dalam menjaga kualitas linen dan memudahkan penataan kamar, namun keterbatasan kapasitas penyimpanan dan ketergantungan pada tenaga kerja tanpa dukungan teknologi, seperti sistem inventaris digital, dapat menurunkan efisiensi dalam jangka panjang. Hotel berisiko tertinggal dari pesaing yang telah menerapkan sistem otomatisasi dalam penyimpanan dan distribusi.

Meskipun metode kerja yang digunakan masih manual, Nikita Hotel sudah menunjukkan komitmen dalam menjaga standar kebersihan dan prinsip syariah, yaitu *thaharah*, *halalan thayyiban*, adil, transparan, dan *mas'uliyah*. Linen dijamin bebas najis, deterjen yang digunakan bersertifikat halal, dan semua tamu mendapat perlakuan layanan yang adil tanpa diskriminasi. Seluruh proses dijalankan dengan penuh tanggung jawab oleh staf. Namun, tanpa modernisasi alat dan sistem kerja, prinsip-prinsip ini akan sulit dijaga dalam skala besar. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan teknologi untuk mendukung prinsip layanan syariah agar tetap relevan dan kompetitif di tengah dinamika industri perhotelan yang semakin digital dan efisien.

c. Analisis Kesesuaian Implementasi SOP dengan Prinsip-Prinsip Syariah

Implementasi prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan laundry di Nikita Hotel Kota Bukittinggi telah dilakukan dengan cukup baik, mencakup empat aspek utama, yaitu *thaharah* (kebersihan), *halalan thayyiban* (halal dan baik), adil dan transparan, serta *mas'uliyah* (tanggung jawab). Prinsip *thaharah* diwujudkan dengan memastikan linen terbebas dari najis dan dicuci menggunakan deterjen halal, serta menggunakan suhu air optimal minimal 60°C untuk membunuh bakteri. Proses ini juga melibatkan pemisahan linen berdasarkan jenis kelamin tamu jika diperlukan, agar tetap sesuai dengan ketentuan fiqh. Selanjutnya, prinsip *halalan thayyiban* terlihat dalam penggunaan bahan pembersih halal yang aman dan ramah lingkungan serta memastikan linen bersih, wangi, lembut, dan nyaman digunakan, tidak hanya bagi tamu muslim, tetapi juga non-muslim.

Prinsip keadilan dan transparansi diterapkan melalui pelayanan yang merata bagi semua tamu tanpa diskriminasi, keterbukaan penggunaan bahan halal, serta akuntabilitas dalam prosedur kerja. Sedangkan *mas'uliyah* ditunjukkan dengan komitmen staf dan manajemen terhadap tanggung jawab moral dan profesional, termasuk menyediakan pelatihan rutin serta mekanisme penanganan keluhan tamu seperti penggantian linen atau pencucian ulang. Semua proses tersebut mengacu pada SOP yang telah disusun sesuai prinsip syariah sebagai bentuk amanah, sebagaimana ditegaskan dalam QS. Al-Maidah ayat 1 mengenai pentingnya menepati janji dan perjanjian. Hal ini memperkuat posisi Nikita Hotel sebagai penyedia layanan

syariah yang tidak hanya menjalankan kewajiban agama, tetapi juga menjaga mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan secara profesional.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi SOP dalam pengelolaan laundry di Nikita Hotel Kota Bukittinggi, diketahui bahwa SOP telah diterapkan secara terstruktur dan menjadi pedoman utama dalam operasional laundry, mulai dari penerimaan hingga distribusi linen bersih. Meskipun secara umum sudah sesuai dengan ketentuan, masih terdapat kendala seperti keterbatasan tenaga kerja saat beban kerja tinggi, kurangnya ketelitian, dan belum meratanya pemahaman staf terhadap isi SOP. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis seperti penambahan staf, pelatihan berkelanjutan, serta pengawasan dan evaluasi berkala untuk meningkatkan efektivitas implementasi SOP di lapangan. Penerapan SOP telah sesuai dengan prinsip syariah, seperti menjaga kesucian linen melalui pemisahan dan penggunaan deterjen halal. Hal ini mencerminkan komitmen hotel terhadap prinsip *thaharah*, *halalan tayyiban*, *adil*, *transparan*, dan *mas'uliyah*. Untuk menjaga konsistensi implementasi, manajemen perlu memperkuat pengawasan internal, menyediakan sarana pendukung sesuai syariat, dan mengadakan evaluasi berkala mengenai nilai-nilai syariah yang mendasari setiap proses. Sementara itu, karyawan perlu menjaga disiplin, meningkatkan ketelitian, dan memahami filosofi syariah agar standar layanan tetap terjaga. Adapun saran yang diberikan adalah agar manajemen melakukan evaluasi kebutuhan tenaga kerja dan modernisasi peralatan laundry, serta memperkuat supervisi di masa sibuk. Di sisi lain, staf laundry perlu menjalankan SOP secara disiplin, proaktif menyampaikan kendala, dan menjaga integritas kerja sesuai prinsip syariah. Dengan kolaborasi yang baik antara manajemen dan staf, diharapkan layanan laundry di Nikita Hotel semakin profesional, efisien, dan mampu mempertahankan citra sebagai hotel syariah terpercaya.

Referensi

1. Afni, R., Tambunan, S. M., Manurung, R., Tambunan, S. G., & Nirmala, Y. (2024). Manajemen pariwisata dan perhotelan. Cattleya Darmaya Fortuna.
2. Ajusta, A. G., & Addin, S. (2018). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) di departemen HRD PT Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(3), 181–189.
3. Alen, W. (2025). Revitalisasi Wisata Kampung Turis Pangandaran Sebagai Peningkatan Ekonomi Masyarakat (Perspektif Ekonomi Pembangunan Islam) (Master's thesis, Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri (Indonesia)).
4. Al-Sheikh, D., & Shekh, A. B. M. B. A. Bin. (1994). Tafsir Ibnu Katsir Jilid 4 (p. 398). Pustaka Imam Syafi'i.
5. Annishia, F. B., & Riswanto, R. (2020). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department Dalam Penyediaan Bath Towel di The Acacia Hotel Jakarta. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 3(1).
6. Arifin, Z. (2021). Manajemen Bisnis Syariah. Rajawali Pers.
7. Ariyanto, A., & Andriyanto, A. (2024). Implementasi rekam medis elektronik di institusi pelayanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Insan Cendikia*, 11(1).
8. A Singa, A. (2025). Penerapan Corporate Social Responsibility Pada Hotel Perdana Syariah Di Kolaka Utara Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negri Palopo).
9. Aulia, N. P., Sari, S. S., & Saragih, D. K. (2025). Telaah QS Al-Baqarah Ayat 222 Tentang Kesehatan Dan Kebersihan. *Young Journal of Social Sciences and Humanities*, 1(2), 85–93.
10. Az-Zahra, N. A. Z. I. L. A. (2024). Analisis risiko pengelolaan linen di instalansi laundry rumah sakit swasta X Bandar Lampung tahun 2024 (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang).
11. Bachtiar, U. P. A. (2024). Persepsi tamu terhadap layanan Hotel Satria Wisata di Kota Parepare (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
12. Cahyani, R. I., & Al Mu'arrifin, S. F. (2024). Implementasi esensi pengelolaan syariah dalam mendalami ruang lingkup dan prinsip-prinsip syariah. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 8(1), 63–68.
13. Ferawaty, E., & Wardani, R. (2022). Evaluasi manajemen linen unit laundry RSUD Kota Madiun. *Jurnal Imejing Diagnostik (JImeD)*, 8(2), 121–128.
14. Hasibuan, I. M., & Mutthaqin, S. (2023). Kontribusi sektor pariwisata terhadap perekonomian nasional. *UIN Sumatera Utara*, 8(2).
15. Idha, M., & Kaddas, B. (2025). Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Pada Madani Laundry Sudiang Kota Makassar. *Jariqa: Journal of Management, Business, and Economics*, 3(1), 96–105.
16. Ilmi, N. (2023). Penerapan Hygiene dan Sanitasi dalam Pengolahan Makanan di Hotel Satria Wisata Parepare dalam Perspektif Syariah (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
17. Kurniawan, D. (2025). Mengenal Profesi Housekeeping. Afdan Rojabi Publisher.
18. Majid, R. (2023). Standar Operasional Bank Syariah Indonesia Pasca Merger Dalam Menciptakan Kualitas Layanan Pada Nasabah (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo).
19. Meriana, N. K., & Nugraha, I. G. P. (2025). Peran Prosedur Operasional Standar dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restoran Palm Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 1396–1407.
20. Miranda, M. I. T., P. P. E., & Rengkung, M. M. (2022). Pariwisata berbasis ekonomi kreatif di Kota Tomohon. *Jurnal Spasial: Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 9(1).
21. Permana, D. (2025). Strategi Manajemen Bisnis Syariah untuk Meningkatkan Daya Saing Produk UMKM Halal: Studi Kasus di Kecamatan Gunung Tanjung, Tasikmalaya. *EKSISIBANK (Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan)*, 9(2), 200–214.
22. Ramadani, A. F. (2025). Penerapan prinsip-prinsip syariah di Hotel Natama Syariah Kota Padangsidimpuan (Doctoral dissertation, Uin Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan).

23. Rauf, A. (2024). Pengembangan Potensi Wisata Ammani dalam Peningkatan Ekonomi Masyarakat (Analisis Ekonomi Islam) (Doctoral dissertation, IAIN Pare pare).
24. Rifai, M. S. A. (2024). Penerapan prinsip-prinsip syariah pada hotel. CV. Intelektual Manifes Media.
25. Rini, A. W. (2026). Manajemen umum dan produksi efisien berbasis nilai Qur'ani: Studi literatur membangun etika dan amanah dalam kinerja organisasi. *Al-A'mal: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 2(2), 1–10.
26. Shamdika, R. (2021). Penerapan standar operasional prosedur laundry di Hotel Hilton Bandung. *EProceedings of Applied Science*, 7(5).
27. Siska Mandalia, S. S. (2023). Pengantar Bisnis dan Industri Pariwisata Syariah. Penerbit K-Media.
28. Wijoyo, T. A. (2023). Operasional departemen housekeeping di dalam hotel. Badan Penerbit STIEPARI Press, 1–92.