

***IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATING
PROCEDURES MAKE UP ROOM AT THE ROYAL ASNOF
HOTEL PEKANBARU***

By: Septia Ronald Riawansyah

Advisor : Siti Sofro Sidiq

Email: septiaronald27@gmail.com

Sitiosofrosidiq@lecturer.unri.ac.id

Department of Administration Science - Tourism Department

Faculty of Social Science and Political Science

Riau University

ABSTRACT

Hospitality is a commercial business that provides accommodation facilities such as lodging and food and beverage service facilities. Hospitality industry is a commercial industry that operates in the field of services that is very influential on the development of tourism in Indonesia. Hotel include business presses on sales of service. One of the activities undertaken by the company to achieve sales goals is to implement good and efficient service customer. without this kind of service efforts to increase sales volume is very difficult because of the many and tight competition that occurs today. this study aim to implementtation of standard oprating procedures make up room at the Royal Asnof Hotel Pekanbaru. This research uses qualitative description merthod to examine the problem in the lift by guest complain about to implementtation of standard oprating procedures make up room at the Royal Asnof Hotel Pekanbaru. while the data collection techniques in this study used interview, observation and documentation. The results of this study that form the implementation standard oprating procedure make up room Hotel Royal Asnof Pekanbaru its good enough but in roomboy there are still those who haven't implementation it according to standart oprasional procedure make up room because the working equipment is not good enough to support the work of roomboy.

Keywords: standart oprasional procedure make up room, roomboy, hotel

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata yang semakin berkembang membuat jenis wisata pun beraneka ragam, termasuk di Riau. Riau adalah salah satu Provinsi yang ada di Indonesia terletak di bagian tengah pantai timur pulau sumatera yaitu di sepanjang pesisir Selat Melaka. Hingga tahun 2004 Provinsi ini juga meliputi Kepulauan Riau, sekelompok besar pulau-pulau kecil (pulau-pulau utamanya antara lain Pulau Batam dan Pulau Bintan) yang terletak di sebelah timur Sumatera dan sebelah selatan Singapura, namun pada 1 juli 2004 Kepulauan Riau telah dimekarkan menjadi Provinsi sendiri yaitu provinsi Kepulauan Riau dan Riau menjadi provinsi sendiri.

Pekanbaru merupakan ibu kota dari Provinsi Riau yang memiliki potensi yang sangat bagus, mulai dari bidang pariwisata, bisnis hingga yang lainnya, sehingga sangat cocok untuk sarana-sarana akomodasi seperti hotel, wisma, vila dan yang lainnya masuk kota yang sangat berpotensi ini, sejalan dengan semakin berkembangnya pariwisata dan bisnis di Kota Pekanbaru maka semakin menjamurlah sarana akomodasi seperti industri perhotelan di Kota Pekanbaru, Industri perhotelan merupakan industri yang bergerak di bidang jasa yang menyediakan

tempat tinggal serta pelayanan makanan dan minuman, industri perhotelan ini sangat berpengaruh terhadap perkembangan kepariwisataan di Indonesia, khususnya di kota Pekanbaru.

Hotel adalah usaha pariwisata dan juga dapat dikatakan sebagai usaha akomodasi yang bersifat komersial dengan menyediakan fasilitas-fasilitas seperti, kamar tamu, makanan dan minuman tamu, pelayanan-pelayanan antara lain taman rekreasi, fasilitas olah raga, hiburan, dsb. (Agustinus Darsono, 1995: 3). Maka dapat dikatakan bahwa hotel adalah sebagian atau seluruh bangunan yang menyediakan jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman, dan fasilitas lainnya untuk umum yang bersifat komersial.

Semakin berkembangnya pariwisata di kota Pekanbaru maka semakin ketat persaingan industri perhotelan untuk menarik pengunjung sehingga masing-masing dari hotel yang berada di kota Pekanbaru mulai dari hotel berbintang 3 (tiga) hingga hotel berbintang 5 (lima), berlomba-lomba meningkatkan fasilitas dan pelayanannya, khususnya pelayanan dan fasilitas di kamar hotel, sehingga menimbulkan rasa nyaman dan aman untuk pengunjung sehingga pengunjung tidak segan untuk menginap kembali di hotelnya.

Saat ini telah banyak bermunculan bisnis jasa perhotelan

di kota Pekanbaru , bila dari bisnis skala kecil dan skala besar dengan akomodasi dan fasilitas serta pelayanan yang bervariasi. Di bawah ini merupakan beberapa hotel berbintang (tiga) yang ada di kota Pekanbaru

Tabel 1.1
Hotel Berbintang Tiga di Pekanbaru

No	Nama hotel	Alamat
1	Royal asnof Pekanbaru	Jl Tuanku Tambusai No 106 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28282
2	Pesonaa hotel Pekanbaru	Jl.Sudirman No 455 Pusat kota Pekanbaru, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28116
3	Tjokro hotel Pekanbaru	Jl.Sudirman No 15 Pusat kota Pekanbaru, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28282

Sumber: *traveloka 2019*

Sesuai tabel diatas menunjukan bahwa di kota Pekanbaru sekarang ini mempunyai beberapa hotel dengan standar berbintang tiga dan besar lagi

kemungkinan akan bertambah lagi jumlahnya. Perkembangan bisnis hotel ini semakin membaik mengharuskan manajemen hotel meningkatkan kenyamanan dan keamanan hotel agar maksimal supaya bisa menarik tamu terus menerus menginap di hotel, untuk mengetahui tingkat hunian kamar (*room occupancy*) pada hotel bintang tiga di Kota Pekanbaru bisa dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 1.2
Room Occupancy Bintang 3 Kota Pekanbaru

No	Nama Hotel	Room occupancy
1	Royal Asnof Hotel Pekan Baru	79%
2	Pesona Hotel Pekanbaru	54%
3	Tjkokro Hotel Pekanbaru	49%

Sumber : *HRD Hotel Royal Asnof Pekanbaru*

Penelitian ini diangkat karena penulis bertujuan agar mengetahui seperti apa *Pelaksanaan standard operational procedure make up room* di hotel Royal Asnof Pekanbaru. Walaupun tingkat hunian kamar hotel selalu meningkat tetapi masih banyak juga terdapat *complain* yang di keluhkan oleh tamu saat menginap di hotel, *standard operational procedur* merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan agar tidak adanya

complain dari tamu saat menginap maupun menetap di hotel itu.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian diatas maka diperoleh rumusan masalah yang di hadapi Hotel Royal Asnof Pekanbaru yaitu: Bagaimanakah pelaksanaan *standard operational procedure make up room* di Hotel Royal Asnof Pekanbaru demi meminimalisir *complain* tamu.

1.3 Identifikasi Masalah

Masalah keluhan yang dilontarkan tamu di sebabkan oleh tidak sesuainya *standard oprasional procedure make up room* di dalam kamar. Oleh sebab itu akan dikumpulkan alternatif-alternatif sebab terjadinya masalah yang pada gilirannya nanti akan diteliti sesuai batas kemampuan peneliti.

1.4 Batasan Masalah

Peneliti memberikan batasan pada penelitian ini sehingga penelitian ini tidak keluar dari permasalahan yang membahas *standard operational procedure make up room* berdasarkan ilmu dimensi *standard operational prosedur* yaitu : Mengetuk pintu tiga kali dan menekan door ball, buka pintu kamar secara perlahan, menyalakan semua lampu dalam kamar, membuka *black out cuirtain* dan jendela, memeriksa mini bar, memeriksa perlengkapan lain, memeriksa almari, mengeluarkan alat-alat bekas makanan-minuman

dan making bed yang dilihat dari pelaksanaan *roomboy* terhadap kamar tamu.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan *roomboy* terhadap *standard operational procedure make up room* di hotel Royal Asnof Pekanbaru sudah berjalan dengan benar atau tidak.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi hotel adalah sebagai masukan agar hotel dapat menetapkan kebijakan dalam hal meningkat *standard operational procedur make up room* supaya mengurangi keluhan dari tamu.
2. Bagi penulis adalah untuk menambah pengetahuan dibidang perhotelan dan housekeeping
3. Bagi pembaca adalah sebagai tambahan informasi dan menambah wawasan dibidang hotel khususnya housekeeping

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Standard Operational Procedure

Menurut Joko Dwi Santoso (2014: 15) *standard oprasional procedure* adalah sangat tergantung dengan konteks. *standard oprasional procedure* sangat bervariasi, baik berkaitan dengan perusahaan,

kesehatan, pendidikan, penerbangan, perindustrian atau juga militer (yang paling harus jelas adalah *standard oprasional procedure* nya).

Lalu menurut Artini T. Soemohadiwijojo (2014: 14) pengertian *standard oprasional procedure* adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan oprasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.

Agar tercapai hasil maksimal dan pelaksanaan yang maksimal dalam membersihkan kamar perlu dibuat ketentuan yang sering di sebut *standard oprasional procedur*. Adapun yang dimaksud dengan *standard oprasional procedure* menurut karya anda, yaitu suatu kegiatan mengenai cara-cara atau urutan-urutan kerja yang harus dilakkukan dalam pelaksanaan pekerja yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. Apa bila *standard oprasional procedure* dengan baik maka sangat mudah bagi *roomboy* dalam melaksanakan pekerjaannya membersihkan kamar, dalam istilah sering di sebut dengan *make up room*.

2.2Pelaksanaan Standartd Oprasional Procedure Make Up Room

1. Prepare *trolley* dengan mengisi peralatan dan bahan-bahan yang akan dibutuhkan saat melaksanakan pekerjaan.
2. Setelah menyiapkan *trolley* *roomboy* menuju kamar dan harus memarkirkan kan

*trolley*nya pas di depan kamar tetapi tidak menghalangi jalan.

3. Mengetuk pintu tiga kali atau menekan door bell tiga kali sambil menyebutkan jati diri “ *housekeeping*” atau “*roomboy please*” tunggu beberapa saat untuk memastikan apakah tamu sudah betul-betul meninggalkan kamar.
4. Buka pintu secara perlahan dengan menggunakan *key master* begitu pintu terbuka ucapkan “ *permisi*” atau “*excuse me*”.
5. Menyalakan semua lampu dalam kamar sambil memeriksa kalau ada lampu yang mati. Jika ada lampu yang mati segera melapor kepada floor section agar dibuatkan work order kepada engineering, agar segera di perbaiki.
6. Membuka back out curtain atau night curtain dan jendela agar suasana dan udara dalam kamar lebih segar dan terang.
7. Memeriksa minibar consume, jika ada minuman dalam almari es yang diminum tamu, segera tanyakan kepada front office apakah minuman tersebut sudah di bayar oleh tamu.
8. Memeriksa almari, laci, dan meja serta yang lainnya, barangkali ada barang tamu yang ketinggalan, jika ada menemukan barang maka

laporkan kepada front office apakah benar tamu tersebut masih berada di lobby, room boy dapat mengantarkan langsung ketetamu, jika tidak ada maka temuan harus di simpan dan di buat list report dan simpan di office housekeeping.

9. Mengeluarkan sampah bekas minuman dan makanan tamu yang ada didalam kamar seperti : piring sendok, garpu, gelas sampah dan lain-lain.
10. Membersihkan tempat tidur (*make up bad*) dalam membersihkan kamar ada beberapa *standard oprasional procdure*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan cara melakukan pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen.

3.2.Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di hotel Royal Asnof Pekanbaru yang beralamt di Jl Tuanku Tambusai No 106 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28282

3.3. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah orang orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang subjek penelitian atau di sebut juga dengan key informan dan key informan dalam penelitian ini adalah terdiri dari 2 *room attendant*, *supervisor* dan *housekeeping kordinator*

3.4. Jenis dan sumber data

Data Primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data sekunder juga merupakan data yang diperoleh melalui sumber data berupa buku dan linteratur dan laporan peneliti sebelumnya seperti jurnal

3.5. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran umum Hotel Royal Asnof Pekanbaru

4.1.1. Sejarah Hotel Royal Asnof Pekanbaru

Hotel Royal Asnof Pekanbaru merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang akomodasi perhotelan atau penginapan. Hotel Royal Asnof Pekanbaru merupakan

hotel berbintang 3 (tiga) yang terletak di Jalan Tuanku Tambusai No 106 kecamatan Marpoyan Damai kota Pekanbaru. Hotel ini juga memiliki keunggulan dimana letaknya yang sangat strategis, terletak di tengah kota dan dikelilingi dengan pusat – pusat perbelanjaan seperti Giant, Living World Pekanbaru, Transmart, SKA dan Lotte Mart.

Pada tahun 1984 Pemilik hotel yaitu Bapak H. Asri Janahar, SE, MM mulai diterima bekerja di PT. Caltex Pacific Indonesia di Rumbai - Pekanbaru dan PT. TOTAL di Kalimantan. Bertepatan di tahun yang sama orang tua beliau juga baru berniat untuk mendirikan Pabrik Furniture di Pekanbaru. Dan dengan diawali dengan niat yang tulus untuk membantu usaha orang tuanya untuk mendirikan Pabrik furniture di pekanbaru, beliau memutuskan Hijrah dari kota Jakarta ke Pekanbaru dan menerima bekerja di PT. Caltex Pacific Indonesia.

Pada tahun 2014 beliau Pensiun yaitu setelah berkarya selama 30 tahun di PT. Caltex Pacific Indonesia yang sekarang dikenal dengan nama PT. Chevron Pacific Indonesia.

4.1.2. Fasilitas Hotel Royal Asnof Pekanbaru

Hotel Royal Asnof Pekanbaru merupakan hotel bintang 3 (tiga) yang menawarkan berbagai fasilitas akomodasi penginapan, hiburan, serta bisnis untuk setiap tamu nya.

Hotel ini juga mudah diakses bagi para wisatawan maupun tamu yang berkepentingan bisnis karena letaknya yang sangat strategis. Untuk memenuhi kebutuhan akomodasi serta kepuasan tamu, hotel ini menyediakan 47 (empat puluh tujuh) kamar

4.2. Pembahasan Hasil Penelitian Pelaksanaan Standard Operational Procedure Make Up Room Hotel Royal Asnof Pekanbaru

4.3.1. Prepare Trolley

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa *prepare trolley* sangat lah penting karena jika ada barang yang tertinggal maka *Roomboy* haruslah kembali ke store untuk mengambil barang yang tertinggal tersebut dan hal ini berdampak kepada kenyamanan tamu apa bila tamu tersebut berada didalam kamar saat pembersihan kamar, sehingga timbul keluhan dan *complain*, maka dari itu setiap *roomboy* harus mengisi *trolley* nya dengan amenities, compliment, handuk, sheet, duve, platic sampah, dan alat pembersih kamar mandi agar tidak terjadi kesalahan, *supervisor* dituntut untuk selalu mengawasi dengan ketat agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti keluhan dan *complain*.

4.3.2. Mengetuk Pintu 3 kali

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa

etika dalam membuka pintu dan mengetuk pintu sangat di tuntut karena ketika tamu mendapatkan hal tersebut maka jelas hotel pasti kehilangan tamunya untuk selamanya, dengan adanya tata cara yaitu mengetuk pintu sebanyak 3 kali secara perlahan dan di ulang kembali sebanyak 3 kali dengan menerapkan cara ini dipastikan tamu akan nyaman dan tidak akan terkejut ketika seorang *roomboy* akan membersihkan kamarnya.

4.3.3. Buka Pintu Perlahan

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa membuka dengan membuka pintu saja bisa mengganggu kenyamanan dan keamanan tamu yang sedang berada di dalam kamar hotel, tindakan yang dilakukan setiap atasan pasti selalu mengingatkan tentang hal ini karena hal ini sangat sensitif kepada tamu, menjaga tamu dengan tatacata yang sopan dapat meningkat kan point plus dimata tamu tentang kenyamanan dan keamanan kamar hotel sehingga dapat meminimalisir complain

4.3.4. Menyalakan Semua Lampu

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa menyalakan semua lampu di awal pekerjaan adalah agar dapat melihat apakah ada kerusakan atau tidak seluruh lampu dan alat elektronik lainnya agar dapat segera di perbaiki sebelum kamar di readykan untuk di

jual kepada tamu, dengan membuat *report* dan meminta persetujuan dari *supervisor* untuk menginformasikan kepada *engginering* agar segera di perbaiki sehingga tidak ada keluhan dan complain dari tamu.

4.3.5. Membuka Back Curtain

Dari hasil wawancara di atas antara *supervisor* dan *roomboy* dapat disimpulkan bahwa membuka *back curtain* dan jendela adalah bertujuan agar udara menjadi segar kembali terkadang karena terpepet waktu *roomboy* harus bekerja cepat tanpa memperhatikan bau atau udara yang tidak segar di dalam kamar, hal yang sangat kecil seperti membuka *back curtain* dan jendela pun menjadi salah satu hal yang sangat sensitif Karena banyak sekali tamu yang mengeluhkan kamar yang masih berbau sap rokok atau bau yang tidak enak ;ainnya , tindakan dari *supervisor* pun hanya mengganti kamar tetapi tidak menekankan kepada *roomboy* agar lebih teliti dan tidak terburu-buru mengerjakan kamarnya.

4.3.6. Memeriksa Mini Bar

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahawa memeriksa mini bar harus dengan cara perlahan agar isi didalam mini bar tersebut tidak berjatuhan, pemeriksaan mini bar harus dilakukan karena memiliki tujuan yaitu ketika isi mini bar tersebut di konsumsi oleh tamu maka segera

menghubungi *front office* agar dapat di cas kepada tamunya langsung dan juga bertujuan agar tidak ada makanan sis tamu yang tertinggal di dalam mini bar, jika tidak di laksanakan pemeriksaan mini bar maka akan menjadi hal yang fatal selain merugikan pihak hotel juga merugikan tamu yang baru masuk dengan bau yang tidak sedap maka akan menimbulkan keluhan dan complain.

4.3.7. Memeriksa Perlengkapan Lain

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara di atas bahwa yang dilakukan saat memeriksa perlengkapan lain adalah memeriksa asbak, remote ac, remote tv, dan handuk, dengan tujuan jika ada tamu yang membawa peralatan tersebut maka harus segera menghubungi *front office* dan menanyakan apakah tamu memang membawa senadainya iya maka segera di minta kepada tamu tersebut, pemeriksaan perlengkapan fasilitas kamar harus di laksanakan karena hal tersebut yang membuat kerugian pada hotel apa bila petugas tidak mengerjakan hal tersebut.

4.3.8. Memeriksa Lemari

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan lemari ini harus di lakukan, jika ada barang tamu yang ketinggalan maka segera menghubungi *front office* supaya segera melaporkan kepada tamu

yang memiliki barang tersebut, jika tamu tersebut telah meninggalkan hotel maka segera melaporkan kepada *supervisor* agar dapat disimpan di store, hal ini dilakukan agar menimbulkan kenyamanan kepada tamu.

4.3.9. Mengeluarkan Bekas Makanan

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa makanan sisa yang ada di kamar harus segera di keluarkan supaya dapat meminimalisir bau makanan sisa tersebut, ketika terdapat gelas, piring tau sendok maha harus segera melaporkan kepada manajemen *food and bavarage* agar segera di ambil dengan tujuan agar tidak berantakan di depan kamar tersebut, semua hal tersebut dilakukan agar dapat mengurangi keluhan dan complain dari tamu.

4.3.10. Make Up Bed

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tatacara *make up bed* yang baik dan benar adalah memilih dan membuka linen dan menggantinya dengan yang bersih, rapi dan disetrika, seperti keluhan dan complain yang di lontarkan oleh tamu bukan lah hal yang di sengaja tetapi keterlambatan dari perusahaan laundry mengantarkan linen, sudah di usahakan dan di tegur karena pertimbangan harga dan sudah lamanya kerjasama dengan

perusahaan tersebut jadi pihak hotel dapat memakluminya

4.3.11. Membersihkan wc

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam membersihkan wc *roomboy* harus melakukannya sesuai urutan seperti mengambil chemical dan semprotkan ke toilet dan tunggu obat beraksi, Sambil menunggu obat bekerja bersihkan lah wash basin dan mirror sampai ke gelas dan wash basin table, Lanjut bersihkan bath tub lalu bilas dan keringkan, Kembali ke toilet bowl bersihkan lalu flush dan bersihkan bagian luarnya, Setelah selesai lanjut dengan bersihkan fasilitas kamar mandi lalu keringkan dengan dry mop, pada umumnya *roomboy* telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan urutan tetapi tidak tertutup kemungkinan kelalaian atau kelupaan itu terjadi, terkadang keluhan dan complain yang di lontarkan oleh tamu tentang kamar yang masih berbau disebabkan oleh kelalaian dari petugas kamar yaitu *roomboy* itu sendiri

4.3.12. Membersihkan Perlengkapan Kamar

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa membersihkan debu dikamar yang baik dan benar adalah menggunakan alat seperti mesin vacum karena jika menggunakan alat maka hasil akan maksimal berbeda dengan hasil manual, padahal *roomboy* telah

melaksanakan *procedure* dengan benar tetapi keluhan dan complain yang tamu lontarkan memang bukan kesalahan dari petugas kamar tetapi karena alat pembersih debu yang selalu bermasalah.

4.3.13. Pemeriksaan Akhir

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan terakhir adalah mematikan keropian kamar, kebersihan kamar, memastikan seluruh guest komplimen dan guest amenities terisi dengan baik sertra memastikan keamanan pintu tertutup dengan baik, pemeriksaan terakhir tidak hanya di lakukan oleh *roomboy* saja tetapi di laksanakan oleh *supervisor* juga.

Dari hasil seluruh wawancara diatas terdapat tiga belas subvariabel yaitu *petrama*, prepare trolley, *kedua*, ketuk pintu 3 kali, *ketiga*, buka pintu perlahan, *keempat*, menyalakan semua lampu, *kelima*, membuka back curtain, *keenam*, memeriksa mini bar, *ketujuh*, memeriksa perlengkapan lain, *kedelapan*, memeriksa lemari, *kesembilan*, mengeluarkan berkas makanan, *kesepluluh*, make up bad, *kesebelas*, membersihkan wc, *keduabelas*, membersihkan perlengkapan kamar, *ketigabelas*, pemeriksaan akhir, dapat disimpulkan bahwa dari pelaksanaan *standart oprasional procedure make up room* pada Hotel Royal Asnof Pekanbaru sudah cukup baik, namun dalam pelaksanaannya *room attendant* masih ada yang

belum melaksanakan sesuai dengan *standart oprasional procedure make up room* dikarena kan keadaan peralatan kerja yang kurang baik dalam mendukung pekerjaan dari *roomboy* tersebut, pihak manajemen juga kurang sigap dan terlalu menyepelekan dalam menangani keluhan dan complain dari tamu.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan terhadap pihak Hotel Royal Asnof Pekanbaru, maka penulis mengambil kesimpulan seperti berikut.

1. Pelaksanaan *Standard Operasional Procdure Make Up Room* Hotel Royal Asnof Pekanbaru sudah dilakukan dengan baik dan benar sesuai *Standard Operational Procedure* yang sudah ditetapkan oleh pihak management kepada setiap *roomboy* mulai dari prepare trolley sampai dengan pemeriksaan akhir.
2. Keluhan dan complain yang di berikan oleh tamu secara langsung maupun tidak langsung, secara tertulis ataupun lisan tentang *Standard Operasional Procdure Make Up Room* seperti kurangnya guest amenities

dan guest compliment, sheet yang tidak diganti, duve yang tidak di ganti, kamar masih bau asap rokok, kamar mandi yang masih berbau serta masih banyaknya debu di meja dan sekitar kamar hal ini di sebabkan beberapa faktor seperti hotel yang bekerja sama dengan perusahaan laundry dari luar sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pengantaran linen sehingga *roomboy* terpaksa tidak mengganti sheet dan duve, lain halnya dengan kekurangan guest amenities dan guest komplimen disebabkan oleh beberapa faktor seperti terbatasnya jumlah *roomboy* tetapi harus kerja dengan waktu yang cepat karena tamu sudah menunggu lama begitu pula dengan kamar yang masih berbau asap rokok dan kamar mandi yang masih berbau, lain halnya dengan masih terdapat banyak debu dimeja dan di sekitar kamar hal ini di sebabkan karena selalu bermasalahnya peralatan seperti alat vacum.

3. Keluhan dan complain yang di berikan oleh tamu kepada pihak hotel khususnya pihak

management seperti *Standard Operasional Procedure Make Up Room*, tetapi pihak management kurang sigap dan terlalu menyepelekan tanpa mencari jalan keluar seperti menambahkan jumlah karyawan khususnya *roomboy* dan selalu memperhatikan peralatan pekerjaan jika rusak segera ambil tindakan seperti memperbiki apa bila masalah selalu terjadi maka segera lah mengganti peralatan tersebut.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dari pelaksanaan *standart oprasional procedure make up room* pada Hotel Royal Asnof Pekanbaru sudah cukup baik, namun dalam pelaksanaannya *roomboy* masih ada yang belum melaksanakan sesuai dengan *standart oprasional procedure make up room* dikarenakan keadaan peralatan kerja yang kurang baik dalam mendukung pekerjaan dari *roomboy* tersebut, pihak manajemen juga kurang sigap dan terlalu menyepelekan dalam menangani keluhan dan complain dari tamu.

5.2. Saran

Dari kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi *housekeeping* khususnya *roomboy* agar lebih lagi meningkatkan kinerjanya, walaupun sudah baik dalam penerapan *standart oprasional procedure*, agar dapat meminimalisir complain, agar tamu merasakan nyaman dan akan datang secara terus menerus
2. Untuk *supervisor* agar lebih teliti lagi memeriksa kamar yang telah dikerjakan oleh *roomboy* walaupun kamar sudah di kerjakan dengan sebaik mungkin, bias saja ada kelalaian tidak terlihat oleh *roomboy*
3. Untuk manajemen hotel diharapkan lebih memperhatikan tentang oprasional peralatan jika ada yang rusak maka segera di ganti karena bisa berpengaruh terhadap pelayanan,

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, 2000. *Oprasional Tata Graha Hotel* (Housekeeping Oprasional), Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Bagyono, 2006. *Manajemen Housekeeping Hotel*, Bandung: Alfabeta
- _____, 2007. *Priwisata dan Perhotelan*, Bandung: Alfabeta
- _____, 2008. *Problem Solving dan Terminoligi Housekeeping Hotel*, Bandung: Alfabeta
- _____, 2010. *Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja Bidang Perhotelan*, Bandung: Alfabeta
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Harrison, Lisa. 2016. *Metode Penelitian Politik*, Jakarta: PT Kharisman Putra Utama
- Heryanto, Albertus. 2006. *Panduan Penelitian*, Jakarta: Perestasi Pustaka
- Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Patilima, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Pitana, Gde. 2009. *Pengantar Pariwisata*, Yogyakarta: CV Andi Offset
- Pratama, Defrian. 2015. *Tata Graha Hotel 2*, Surakarta: PT Aksarra Sinergi Media
- Remukso. 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi
- _____. 2005. *Housekeeping hotel – Floor Section*, Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Strauss, Anselm. 2017. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- ### Referensi Skripsi
- Ardian Ridwanca, 2015, *Prosedur Pelayanan Prima Roomboy Pada Hotel Metro Politeknik NSC Surabaya*. Google Cendikia
- Mona Anggelina, 2009, *Kemampuasn Roomboy Berdasarkan Standart Opreating Procedure Pada Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci*. Universitas Riau
- Muthya Achyana, 2017, *Kinerja Room Attendant Hotel Grand Jatra Pekanbaru* Univeritas Riau

Referensi Internet

www.traveloka.com /hotel/
Indonesia/ harga
kamar di Royal Asnof
hotel Pekanbaru Di
Akses pada april 2020

www.traveloka.com /Hotel/
Indonesia/ Hotel
Bintang Tiga dikota
Pekanbaru

www.traveloka.com /Hotel/
Indonesia/ tipe kamar
di Royal Asnof Hotel
Pekanbaru