

PELAKSANAAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE MAKE-UP ROOM DI MUTIARA MERDEKA HOTEL PEKANBARU

Oleh : Silvia Okta Dumyati

Pembimbing : Dr. Mariaty Ibrahim, Sos, M.Si

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The hospitality business is growing and developing very well in Indonesia, especially in big cities. The purpose of the writing is to find out the implementation of the standard operational procedure make-up room in the housekeeping department at Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru. In writing this final project report, the author uses a writing method data collection techniques by means of interviews and literature studies with qualitative descriptive techniques. The results of this study can be concluded that the implementation of the Standard Operational Procedure (SOP) has been running well at Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru. Roomboys are also required to create guest satisfaction and comfort from the services provided to minimize and prevent guest complaints.

Keywords: SOP, Make-up Room

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hotel didefinisikan sebagai fasilitas yang dioperasikan secara komersial menggunakan fasilitas akomodasi untuk umum dengan fasilitas tambahan seperti layanan makanan dan minuman, layanan kamar, bersama dengan layanan bagasi.

Di Kota Pekanbaru saat ini banyak perusahaan jasa perhotelan yang sedang naik daun. Jika usaha skala kecil dan skala besar dengan akomodasi dan fasilitas serta pelayanan yang bervariasi. Dapat dilihat *occupancy* kamar hotel berbintang meningkat di Pekanbaru antara tahun 2019 – 2021. Menunjukkan pentingnya layanan penginapan bagi perekonomian kota dari tahun ke tahun. Berikut informasi data penghunian kamar pada hotel bintang di Kota Pekanbaru.

2022

TABEL I.1
Tingkat Penghunian kamar
pada Hotel Bintang di Kota
Pekanbaru Tahun 2019 – 2021

| No | Tahun | Jumlah | | |
|----|-------|---------|--------|----------|
| | | Januari | Juni | Desember |
| 1 | 2019 | 43,73 % | 45,57% | 51,93% |
| 2 | 2020 | 42,49 % | 26,85% | 40,79% |
| 3 | 2021 | 30,35 % | 38,55% | 51,57% |

Sumber : BPS, Survei Hotel Tahunan,

Dari tabel di atas menunjukkan bagaimana permintaan jasa hotel di Kota Pekanbaru berfluktuasi dari tahun ke tahun. Pertumbuhan ini tentunya sejalan dengan ekspansi pariwisata di kota Pekanbaru secara keseluruhan. Seiring dengan perluasan fasilitas kawasan pariwisata, layanan perhotelan juga harus mampu membuat para tamu berkunjung ke kota Pekanbaru memiliki citra positif. Berikut beberapa akomodasi bintang empat di Kota Pekanbaru.

TABEL 1.2
Klasifikasi Hotel Bintang Empat
Pekanbaru Tahun 2022

| No | Nama Hotel | Alamat |
|----|-----------------------|---|
| 1 | Hotel Aryaduta | Jl.Diponegoro No.34, Simpang Empat,Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28116. |
| 2 | Hotel Bono | Jl. Riau No. Kav. 22, Rw. No.103, Padang Terubuk, Kec.Senapelan,Kota Pekanbaru, Riau 28155. |
| 3 | Hotel Mutiara Merdeka | Jl.Yos Sudarso 12-A,Kampung Bandar, Kp. Baru,Kec.Senapelan, Kota Pekanbaru, Prov. Riau 28154. |
| 4 | Hotel Pangeran | Jl.Jend.Sudirman No.371-373, Cinta Raja, Kec.Sail,Kota Pekanbaru, Riau 28126. |
| 5 | Hotel The Premiere | Jl.Jend.Sudirman No.389, Simpang Empat, Kec.PekanbaruKota, Riau 28121. |

Sumber : Dinas Pariwisata Pekanbaru, 2022

Dari tabel I.2 bisa ditinjau bahwa perkembangan hotel bintang empat bisa dikatakan maju pesat untuk Kota Pekanbaru. Dengan keluarnya hotel – hotel bintang empat maka memberikan persaingan yang kompeten buat Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru. Salah satu kunci sukses bagi klien untuk merasa puas dalam berbagai bisnis jasa adalah kualitas dan pelayanan prima (Lupiyoadi, 2001).

Department yang bertanggung jawab atas pembersihan ialah *housekeeping*. *Department* ini mempunyai tugas utama dalam memelihara, membersihkan, dan mempersiapkan segala keperluan. Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru mempunyai beberapa karyawan seperti tabel dibawah ini.

TABEL 1.3
Jumlah Karyawan *Housekeeping*
Department Mutiara Merdeka Hotel
Pekanbaru Tahun 2022

| No | Jabatan | Jumlah |
|---------------------------|-------------|-----------|
| 1 | Manager | 1 |
| 2 | Supervisor | 1 |
| 3 | Roomboy | 4 |
| 4 | Laundry | 3 |
| 5 | Public Area | 3 |
| 6 | Gardener | 1 |
| Jumlah Keseluruhan | | 13 |

Sumber : Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru, 2022

Dengan banyaknya karyawan sesuai tabel I.3 maka pelayanan diberikan pada tamu bisa maksimal. Seorang *roomboy* dalam memberikan pelayanan wajib memiliki kemampuan serta kualitas yang baik, supaya kamar sesuai dengan *standard*.

Menciptakan *make-up room* yang sukses dan sesuai dengan standar membutuhkan dua elemen yaitu sebagai berikut.

1. Persiapan & Pelaksanaan
Hal pertama yang harus dipersiapkan, semuanya harus siap sebelum prosedur *make-up room* dimulai. Pelaksanaan ialah proses yang dilakukan dengan benar.
2. Kendala & Upaya.
Kendala *make-up room* biasanya terjadi persediaan stok *linen* dan *towel* kurang sehingga memperlambat waktu untuk melengkapi kamar. Dari kendala tersebut, *roomboy* akan berupaya mendahulukan kamar yang berstatus prioritas.

Penulis menemukan keluhan yang terjadi di *Department Housekeeping* Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru antara bulan September 2021 – Januari Tahun 2022 saat melakukan observasi di awal.

TABEL 1.4

**Keluhan Tamu Mutiara Merdeka
Hotel Pekanbaru Tahun 2022**

| No | Keluhan Tamu | Jumlah |
|---------------------------|--|------------------------|
| 1 | Sheet tidak diganti, kotor & terdapat noda | 12 komplain |
| 2 | Tutup <i>Buthup</i> tidak tersedia | 8 komplain |
| 3 | Sampah tertinggal di bawah <i>bed</i> | 6 komplain |
| 4 | <i>Pillowcase</i> ada noda | 5 komplain |
| Jumlah Keseluruhan | | 31 komplain |

Sumber : Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru, 2022

Tabel I.4 menunjukkan bahwa *Housekeeping* Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru menerima keluhan terbanyak, 12 kali keluhan tentang *sheet* yang tidak diganti, kotor atau memiliki noda, dibanding dengan 5 kali untuk keluhan lainnya.

Keluhan ini berkaitan erat dengan peningkatan penjualan kamar Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru, sebab bila keluhan seringkali terjadi maka salah satu dampaknya ialah akan terjadinya penurunan tingkat hunian kamar yang terjual, sebagai akibatnya tamu yang memesan kamar di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru ikut mengalami penurunan.

Tingkat *complain* yang diterima oleh hotel tersebut, berpengaruh terhadap kualitas serta kemampuan *roomboy* dalam menjalankan peran dan tugasnya dalam *preapare* atau membersihkan kamar (*make-up room*) sesuai *standard operational procedure* yang telah ditetapkan.

SOP memudahkan pekerjaan karyawan. Dengan menggunakan standar operasional prosedur (*SOP*), alur kerja dapat dibuat lebih jelas dan bermutu (Tambunan, 2003).

GAMBAR 1.5
Tingkat Penghunian Kamar Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru Tahun 2021



Sumber : HRD Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru, 2022

Tabel I.5 menunjukkan bahwa dari 247 kamar pada bulan Januari menjadi 1.888 kamar pada bulan Desember 2021, jumlah kamar yang terjual di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru mengalami peningkatan setiap bulannya.

Penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tambahan untuk mempelajari lebih lanjut mengenai *Standard Operational Procedure (SOP)* guna menentukan bagaimana seharusnya dilaksanakan.

1.2. Rumusan Masalah

Penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut dengan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu Pelaksanaan *Make-up Room Standard Operational Procedure* pada *Department Housekeeping* di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

1.3. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah penelitian ini sebagai berikut, sejalan dengan rumusan masalah yang telah penulis sebutkan :

- Bagaimana Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru melakukan persiapan dan pelaksanaan *Standard Operational Procedure Make-up Room*, apakah sesuai tidaknya pada kamar tamu ?

- b. Bagaimana dengan kendala dan upaya *Standard Operational Procedure Make-up Room* yang ada di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru ?

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah penting untuk mendefinisikan tujuan penulisan agar tulisan penelitian ini lebih fokus dan terarah serta untuk mencapai hasil terbaik. Teknik prosedur pelaksanaan kegiatan *make-up room* di bagian *housekeeping* Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru adalah batasan masalah dalam penelitian ini.

1.5. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui persiapan dan pelaksanaan (*SOP Standard Operational Procedure Make-up Room*), apakah sesuai tidaknya *SOP Make-up Room* pada kamar tamu di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kendala dan upaya *Standard Operational Procedure (SOP) Make-up Room* di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

1.6. Manfaat Penelitian

- a. Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai bahan informasi untuk pengembangan dan dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Make-up Room*.
- b. Bagi penulis, penelitian ini berusaha memperluas tentang pemahaman industri perhotelan dan menentukan nilai *SOP* bagi pelaku usaha.
- c. Sumber pengetahuan bagi para peneliti berikutnya yang mungkin termotivasi untuk mempelajari lebih dalam masalah yang sama di masa depan.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Hotel

Hotel adalah struktur bangunan yang dikelola secara profesional untuk keuntungan (komersial) menawarkan penginapan, makanan, minuman, dan layanan lainnya bagi para tamu (Rumekso, 2002). Selain itu, harus memenuhi persyaratan pariwisata yang diuraikan dalam Undang-Undang No.9 Republik Indonesia dari tahun 1990.

2.2. Klasifikasi Hotel

Menurut Yayuk Sri Perwani (2001), klasifikasi hotel ditentukan oleh sejumlah faktor, seperti sistem denah (harga jual), jumlah kamar, jenis tamu, durasi menginap, atau konteks historis lokasi.

2.3. Housekeeping Department

Menurut Rumekso (2001), istilah "*housekeeping*" berasal dari kata "*house*" (yang berarti "rumah") dan "*keeping*" (yang berarti "menjaga"). Dalam bukunya, *Housekeeping Hotel*, Rumekso lebih lanjut membela gagasan *housekeeping*, menyatakan bahwa istilah tersebut mengacu pada *department* yang bertugas melengkapi kamar dengan semua fasilitas penting untuk toilet umum serta semua ruangan yang berada di hotel.

2.4. Pengertian Pelaksanaan

Implementasi atau pelaksanaan adalah proses dari serangkaian kegiatan, artinya dimulai dengan kebijakan untuk mencapai suatu tujuan, kebijakan tersebut dihasilkan dari suatu program dan proyek, klaim (Tjokroadmudjoyo, 2004).

2.5. Standard Operational Procedure (SOP)

Standard Operational Procedure (SOP) ialah dokumen yang menjelaskan langkah-langkah yang diambil dengan tujuan hasil terbaik (Laksmi, 2008).

2.6. Prosedur *Make-up Room*

Menurut Yayuk Sri Perwani, *make-up room* merupakan kegiatan yang melibatkan pembersihan, pengorganisasian, dan pelengkap segala permintaan dan fasilitas para tamu di kamar sehingga mereka merasa nyaman memanfaatkan ruang tersebut (Yayuk, 1999).

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini. sementara itu, desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif deskriptif, dengan cara mengelompokkan data dengan cara tertentu kemudian menghubungkan teori-teori yang dihadapi organisasi untuk mengembangkan kesimpulan.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru terletak di jalan Yos Sudarso No.12 A. Kampung Bandar, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau.

3.3. Informan

Informan penelitian ini ialah *Supervisor*, 2 orang roomboy dari 4 orang dan 2 tamu. Dimana penelitian ini keseluruhan *staff* dijadikan unit penelitian.

3.4. Jenis & Sumber Data

3.4.1. Sumber Data Primer

Informasi yang penulis peroleh langsung dari sumber aslinya (bukan melalui media perantara). Digunakan metode data primer dengan metode observasi serta menggunakan metode wawancara. Data utama berasal dari sebuah rekaman wawancara dengan pekerja.

3.4.2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang dapat diakses oleh pengumpul data melalui sarana perantara sumber informasi, seperti yang ditemukan dalam dokumen atau melalui orang lain (Sugiyono, 2012).

Penulis mengambil data sekunder dari jurnal, majalah, buku, tesis, arsip/dokumen, internet, dan literatur yang berkaitan dengan penelitian.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penulisan penelitian ini penulis memakai teknik pengumpulan data menggunakan cara :

a. *Interview* (Wawancara)

Yaitu, bagaimana mendapatkan informasi dengan meminta masukan langsung kepada eksekutif perusahaan, beserta karyawan Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

b. Observasi (Pengamatan)

Secara khusus, memantau dan mendokumentasikan secara metodis gejala-gejala yang diselidiki berhubungan dengan pelaksanaan *SOP make-up room* di bagian *housekeeping* Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

c. Dokumen

Dokumen ialah catatan peristiwa kejadian masa lalu menurut (Sugiyono, 2009). Sumber utama adalah foto gambar, dan informasi mengenai *housekeeping* di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik metode analisis data deskriptif digunakan dalam penyelidikan ini. menurut (Sugiyono, 2004). Model ini mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Fasilitas Hotel

Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru bintang 4 (****) adalah hotel yang lengkap dengan fasilitas yang memadai. Menurut fasilitas dan layanan, klasifikasi ini ditentukan. Berdasarkan dengan hal ini Keputusan Menteri Pariwisata KM.94/HK.103/PMPT - 87, dikeluarkan 23 Desember tahun 1987.

Dimungkinkan untuk menentukan ukuran dan fasilitas yang ditawarkan dari penentuan klasifikasi. Dengan jumlah uang yang dibayarkan sebagai ganti pembayaran kamar, memperoleh pelayanan kamar serta fasilitas yang ada di hotel secara garis besar :

1. *Kuantan Coffee Shop*
2. *Lobby Lounge*
3. *Swimming Pool*
4. *Room Service, dll.*

Buat lebih jelasnya, mengenai kamar di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru, bisa dilihat pada tabel berikut ini :

TABEL IV. 1
Daftar Kamar dan Harga Kamar
Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru

| No | Jenis Kamar | Kamar Tersedia | Harga Kamar (Rp) |
|----|------------------------|----------------|------------------|
| 1. | <i>Deluxe Room</i> | 128 | Rp. 400.000 |
| 2. | <i>Executive Suite</i> | 23 | Rp. 700.000 |
| 3. | <i>Indragiri Suite</i> | 13 | Rp. 950.000 |
| 4. | <i>Mutiara Suite</i> | 2 | Rp.1.300.000 |

Sumber : HRD Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru, 2022

Dari tabel IV. 1 bisa dilihat bahwa aneka macam jenis kamar dengan harganya, ini memberikan kesempatan pada tamu buat menentukan beberapa jenis kamar yang sesuai dengan keperluan dan daya beli tamu.

Harga kamar juga dibedakan atas fasilitas – fasilitas yang tidak sama berada di kamar itu sendiri, seperti Mutiara Suite paling tinggi di antara beberapa jenis kamar lainnya, sebab kamar jenis ini mempunyai fasilitas terbaik.

4.1.2. Struktur Organisasi Hotel

Setiap hotel pastinya mempunyai struktur organisasi, masing-masing sesuai dengan kebutuhan hotel itu sendiri. Berikut struktur organisasi Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

- a. *Owner / Director* : Jeffri Nazir.
- b. *General Manager* : Aryanda Rizannnsyah
- c. *Ex. Assitant Manager* : Eva Faza Soraya.
- d. *HRD Manager* : Delita Aryani
- e. *Sales Manager* : Silvana Yasinta Putri
- f. *Chief Engineering* : Abdul Haris
- g. *Exec. Housekeeper* : Hengki Akbar
- h. *Restaurant Manager* : Norik Fansah
- i. *F.O Manager* : Nadhira Kartika
- j. *Executive Chef* : Priyadi
- k. *F & B Banquet* : Janaidi Sidiq.

4.1.3. Deskripsi Kerja

Adapun untuk deskripsi pekerjaan dari masing-masing *section* bagian *Department Housekeeping* ialah sebagai berikut :

1. *Manager Housekeeping*

Manager atau *Executive Housekeeping* merupakan pimpinan tertinggi pada suatu *section department*, yang mengawasi jalannya operasional dan kinerja para *staff*. Tugas *Manager Housekeeping* meliputi :

- a. Bertanggung jawab atas semua tugas tata graha, yang termasuk membersihkan kamar, koridor, ruang publik, seperti lobi, *lounge*, dan restoran dan taman *indoor* atau *outdoor*, serta semua ruang *back office*.
- b. Menulis laporan untuk *manager*.
- c. Melakukan penilaian kinerja *staff*.

2. *Supervisor Housekeeping*

Supervisor ialah bertugas mendampingi atau menggantikan *manager* menjalankan tugas. Selain itu, merangkum sebuah laporan dan menyampaikan kepada *manager*. Tugas dan tanggung jawab *Supervisor Housekeeping*, meliputi :

- a. Melakukan memantau, mempertanggung jawab kebersihan ruangan yang telah dibersihkan oleh *roomboy*, serta kamar, lorong, dapur, dan area lantai.

- b. Menyiapkan, memperbaharui status kamar atau status kamar ganti.
- c. Buat laporan untuk barang yang hilang dan ditemukan (*Lost & Found*) dikamar tamu.

3. *Roomboy*

Petugas *section* kamar adalah seseorang yang menjaga kebersihan, ketertiban, kelengkapan kamar tamu. Tanggung jawab dan tugas *roomboy* meliputi :

- a. Bertugas menjaga kebersihan kantor, lorong, dan kamar tamu.
- b. Menulis laporan pada lembar *roomboy report*.
- c. Melayani permintaan tamu untuk fasilitas dalam kamar.

4. *Laundry*

Salah satu divisi hotel, *laundry* bertugas mencuci pakaian tamu (*laundry, dry cleaning, dan pressing*), serta seragam karyawan dan *linen*. Peran, tugas *laundry* meliputi :

- a. Memproduksi, mencuci *linen* kotor baik itu digunakan *department housekeeping* atau *F&B Service*.
- b. Mencuci, menawarkan pelayanan *laundry* pada tamu hotel (*guest laundry*).
- c. Memelihara & menjaga tempat kerja agar bersih dan selalu enak dipandang.

5. Gardener

Gardener ialah bagian yang bertugas mengatur tanaman hotel dikenal sebagai tukang kebun. Divisi seksi bunga adalah bagian dari struktur organisasi taman, untuk digunakan oleh hotel. Tugas dan tanggung jawab *Gardener* meliputi :

- a. Melaksanakan tugas, perawatan tanaman yang ada, termasuk yang ada di area penyimpanan hotel, pembibitan tanaman di dalam ruangan hotel ataupun diluar ruangan hotel dan pemeliharaan tanaman hotel.
- b. Perbanyak tanaman dengan memotongnya, membeli yang baru.
- c. Mengontrol dimana dan bagaimana dirawat, seperti memindahkan tanaman yang ada.

6. Public Area

Pintu masuk hotel, *lobby*, meja depan, *lift*, lorong, area dapur, area karyawan, restoran, *lounge* koktail, ruang konferensi, ruang perjamuan semuanya dianggap area publik (area bagian / ruang publik). Tugas dan tanggung jawab, meliputi :

- a. Menjaga kerapian lobi, restoran, bar & kantor.
- b. Membersihkan toilet *staff* dan toilet umum hotel.
- c. terakhir, membersihkan alat, meletakkan kembali di gudang.

4.2. Pelaksanaan SOP Make-up Room di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru

Salah satu yang menjadi pusat perhatian manajemen hotel ialah pelaksanaan standar operasional prosedur pada proses *make-up room*. Dengan begitu keadaan kamar hotel dalam keadaan higienis, nyaman, dan tentunya rapi.

Setelah tamu *check-out* perlu persiapan dengan cepat setelah tamu pergi agar bisa di jual (*sale*). Khususnya bagian kamar, ketika kamar disiapkan atau dikenal sebagai *cleaning a check out room* akan dilakukan pelaksanaan *standard operational procedure make-up room*.

4.2.1. Activity SOP Persiapan Kerja & Pelaksanaan Make-up Room

Persiapan bisa diartikan yaitu segala sesuatu persiapan dilakukan untuk mengerjakan hal berikutnya. Sedangkan Pelaksanaan kerja dapat diartikan proses itu adalah kegiatan yang dilakukan secara berurutan dan dilakukan berulang kali.

4.2.2. Activity SOP Persiapan Diri

Untuk bisa memenuhi tugasnya, *roomboy* harus terlebih dahulu menjaga kebersihan pribadinya. Berikut ini adalah hal-hal yang perlu diperhatikan oleh *roomboy* meliputi :

- a. Datang 15 menit sebelum bertugas, memakai *uniform* lengkap dan merapikan diri.
- b. Memperhatikan kebersihan diri, dan tentunya memakai wewangian secukupnya.

- c. Merias wajah secukupnya sesuai dengan kebutuhan serta rambut yang panjang harus diikat atau digulung untuk wanita, bagi pria rambut pendek.
- d. Menghindari memakai terlalu banyak aksesoris.
- e. Memperhatikan kesehatan mulut yang baik dan nafas yang segar.

4.2.3. Activity SOP Persiapan Penataan Peralatan

Sebelumnya dalam hal melaksanakan tugas *roomboy* harus menyiapkan peralatan sebagai berikut :

- a. Mengambil kertas formulir *roomboy sheet (Roomboy Report)*.
- b. Mengambil kunci kamar yang akan di *make-up room* dan *master key*.
- c. Menyiapkan pensil atau pena.
- d. Kemudian, menyediakan persediaan tamu.
- e. Menempatkan dengan rapi ke dalam *trolley roomboy*.

4.2.4. Activity SOP Penataan Trolley

Kemudian *roomboy* menyiapkan *trolley*. Seorang *roomboy* menggunakan *trolley* atau kereta mengangkut semua peralatan yang diperlukan dan perlengkapan kebersihan untuk tugasnya. Yang perlu untuk diperhatikan oleh seorang *roomboy* atau *room maid* pada saat menata *trolley* sesuai *procedure*, meliputi :

- a. Keluarkan *trolley* dari *pantry roomboy* menuju koridor untuk *space roomboy* (area kerja).

- b. Mempersiapkan *linen, guest supplies, cleaning supplies, chemical supplies* dan alat bantu kerja yang berada di lantai 4, dan persediaan air *mineral* kemasan ada di lantai 3.
- c. Tempatkan dimana *linen-linen* sesuai kelompok-kelompok perlengkapannya dan sesuai dengan rak-raknya dimana berada dengan standar *procedure* hotel yang ada.
- d. Hindari saat menata perlengkapan secara acak, lakukan penataan secara beragam dan konsisten.
- e. Tempatkan linen sesuai perhitungan kebutuhannya, bawa ½ bagian terlebih dahulu lalu sisanya di bawa ke gudang lantai masing-masing kerja yang akan digunakan setelah istirahat.

4.2.5. Activity SOP Stripping Bed

Linen kotor perlu dilepas dengan hati-hati satu per satu sebelum *bed* dibuat dengan *linen*. Jika, ada barang-barang tamu yang terselip di *linen* harus dikibaskan. Cara *Stripping bed* meliputi :

- a. Dorong *trolley linen* khusus untuk *stripping bed* ke depan pintu kamar yang akan di *stripping bed*.
- b. Setelah *trolley* diletakkan dengan tepat oleh *roomboy*.
- c. Lalu, ketuk pintu kamar tamu tiga kali sambil menyebutkan jati diri petugas kebersihan kamar dengan sebutan “*roomboy*” jika, tidak ada jawaban langsung buka pintu dan masuk.

- d. Angkat *linen-linen* yang kotor di atas *bed*, lalu kumpulkan semua linen kotor dari kamar, baik yang ada di kamar maupun di kamar mandi bekas tamu.
- e. Lalu masukkan di kantong linen kotor (*linen humper*) pada *trolley*.

4.2.6. Activity SOP Entering

Guestroom

Roomboy dan *room maid* akan menentukan apakah kamar perlu segera dibersihkan atau perlu dilakukan lagi sesuai dengan standar berdasarkan tanggapan tamu, akses ke kamar tamu, sebagai berikut :

- a. Jika tamu masih tertidur, keuar dari kamar dengan menutup pintu dengan lembut.
- b. Jika *roomboy* mendengar tamu menggunakan kamar mandi, perlahan-lahan keluar dari kamar.
- c. Jika tamu mendengar *roomboy* memasuki kamar saat dia menggunakan kamar mandi, minta maaf kepada tamu dan jelaskan bahwa dia akan kembali lagi nanti.
- d. Beri tahu *manager* atau *supervisor* jika kamar tamu memiliki tanda “jangan ganggu” hingga tengah hari.
- e. Dengan cara yang sama, jika sebuah kamar terkunci ganda, jangan jawab pintu dan segera beritahu *manager* atau *supervisor*.

4.2.7. Activity SOP Beginning Task

Melakukan tugas awal pekerjaan sebagai berikut :

- a. Biarkan sedikit cahaya dan udara segar masuk dengan membuka tirai dan jendela.
- b. Periksa atau *check AC* dicekiklan atau dimatikan.
- c. Mengosongkan wadah sampah dengan semua sampah yang berada di kamar. Lalu, tempatkan di tempat sampah *trolley roomboy* kemudian tukar plastik sampah dengan yang baru.
- d. Jika kamar *occupied*, bersihkan majalah, koran, atau bahan yang relevan dengan peralatan yang digunakan oleh tamu, jangan membuangnya ataupun memindahkannya.
- e. Jika kamar yang baru saja *check-out* oleh tamu, periksa meja, laci, dan area lain untuk memastikan tidak ada barang yang tertinggal.

4.2.8. Activity SOP Making Bed

Making bed sesuai dengan standar hotel ini saat merapikan tempat tidur, persiapan dan proses/langkah kerja menggunakan teknik *SOP (Standard Operational Procedure)* meliputi :

- a. Tarik *bed* ke belakang terlebih dahulu untuk menciptakan lebih banyak ruang untuk bergerak dan membuat tempat tidur lebih mudah memaking *bed*. lalu *stripping bed* sambil memeriksa keadaan *linen*.
- b. Tebarkan *sheet* pertama dalam posisi berdiri langsung di atas tempat tidur.

Lalu sebarakan dengan rapi sampai kasur tertutup seluruhnya, dengan lipatan tengah *sheet* langsung di tengah *bed*. pastikan bagian atas, bawah, kanan, dan kiri tempat tidur semuanya tertutup rata.

- c. Bentuk sudut 45 derajat dengan setiap sisi *sheet* dan lipat ke bagian bawah *bed*.
- d. Letakkan *duvet cover* di *bed*, lalu selipkan *inner duvet* ke *duvet cover* sampai terisi dengan baik. Lalu lipat bagian *duvet* selebar bantal. Kemudian tempelkan *pillowcases* posisikan di bagian atas atau kepala *bed* agar tampak rapi.
- e. Dorong untuk meletakkan *bed* kembali di tempat semula, untuk membuat *bed* menyatu dengan lingkungan sekitar, sesuaikan kepala tempat tidur dan bagian depan tempat tidur.

4.2.9. Activity SOP Dusting

Prosedur saat melakukan kegiatan mendusting, meliputi :

- a. Bilas dan cuci kain pengelap debu (*dusting cloth*).
- b. Lap debu dari satu arah kearah lainnya. Sehingga memungkinkan untuk lebih menyeluruh.
- c. Gunakan sedikit bahan kimia untuk menghapus noda yang keras.
- d. Untuk pertama lap debu pada perabotan, lalu semprotkan pengkilap ke kain pengelap debu yang bersih.

- e. Usap permukaan perabot secara merata untuk memastikan halus dan bersinar.

4.2.10. Activity SOP Cleaning

Bathroom

Melaksanakan *cleaning bathroom* sesuai dengan *procedure* pada standar hotel, meliputi :

- a. Siram kotoran keluar dengan air atau siram kloset. Lalu, bersihkan *bowl* di dalam bersihkan air dengan sikat kloset. Kemudian bersihkan kursi penutup toilet, dasar, dan tangki. Bersihkan semua area dari atas ke bawah.
- b. Bersihkan pada dinding, *dispenser toilet roll*, tempat sampah sanitasi, dll. Tak lupa memoles baja tahan karat (*stainless steel*).
- c. Memperbaharui kertas toilet, serta tas sanitasi. Memastikan toilet sudah bersih.
- d. Kemudian membersihkan lantai toilet, tambahkan *MPC* atau *chemical*, pel lantai.
- e. Kumpulkan semuanya peralatan, lengkapi *guest supplies* tamu di kamar mandi.

4.2.11. Kendala & Upaya dalam Pelaksanaan SOP Make-up Room

Kendala-kendala dalam pengerjaan kamar *procedure make-up room*, meliputi :

1. Persediaan stok *linen* dan *towel* kurang, menjadi memperlambat pekerjaan *roomboy*.

2. Ada hal terlewatkan tidak konsentrasi, dikarenakan beberapa hal.

Upaya-upaya *roomboy* dari kendala diatas tersebut untuk melakukan *procedure make-up room*, meliputi :

1. Memprioritaskan *linen* dan *towel* kepada kamar yang berstatus prioritas untuk terlebih dahulu melengkapi perlengkapannya.
2. Memantau & memperbarui (*update*) *SOP* serta selalu *morning briefing* setiap hari, menjadi pengingat sesama *roomboy* dari atasan.

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1. Persiapan Diri

Berdasarkan temuan peneliti, satu diantara *roomboy* yang terkadang memiliki kuku yang panjang.

4.3.2. Penataan Peralatan dan

Trolley

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat diketahui bahwa untuk penataan perlengkapan *trolley roomboy* tidak ada masalah, hanya saja *trolley* memiliki kapasitas yang sedikit agak kecil.

4.3.3. Stripping Bed

Dari wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan saat melakukan *stripping bed* memperhatikan teknik ataupun cara untuk menyebarkan sheetnya agar benar. Dan seandainya kurang pas, akan diulang ditunjukkan yang benar.

4.3.4. Entering the Guestroom

Dari wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pernah ada tamu yang menjumpai *roomboy* yang tidak mengucapkan izin, hanya mengetuk pintu saja langsung masuk saja, dan lumayan terkejut saat ingin *check-out* dari kamar, posisinya.

4.3.5. Beginning Task

Dari wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan melakukan tugas awal dengan metode mengikuti searah jarum jam (*clock wise*).

4.3.6. Making Bed

Dari wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan melakukan proses *making bed* haruslah wajib memperhatikan kebersihan *sheet* apakah itu terdapat noda ataupun kotoran, karena demi menghindarkan kesalahpahaman dengan tamu.

4.3.7. Dusting

Dari wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan melakukan *dusting* sesuai dengan *SOP standard* hotel, dan menggunakan *chemical MPC* untuk debu membandel.

4.3.8. Cleaning Bathroom

Dari wawancara yang telah dilakukan disimpulkan saat melakukan pembersihan kamar mandi semua sudah bagus dan bersih, hanya saja untuk masalah rambut-rambut yang tertinggal di lantai terkadang, tidak tersedianya tutup *bathtub* dan tisu toilet yang tidak diisi ulang dengan *full* oleh petugas.

4.4. Kendala-kendala *Roomboy* Saat Melaksanakan *SOP Make-Up Room*

Dari wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa jika kamar saat kondisi sedang *full* saat *weekend* maka *back to back*, kewalahan dengan prsediaan *linen* serta *towel* yang belum tersedia di *pantry* dan masih berada di *laundry* yang sedang di proses membuat terhambatnya pekerjaan menjadi lambat.

4.5. Upaya-upaya Meningkatkan *SOP Make-up Room*

Dari wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa upaya-upaya manajemen lakukan untuk meningkatkan pelaksanaan *standard operational procedure make-up room* yaitu memberikan pelatihan sesuai dengan *SOP* hotel, memberikan pemahaman tentang standar pekerjaan terkhusus *make-up room*, rutin *morning briefing*, melakukan observasi ke hotel lain, melakukan koordinasi kerjasama antara *staff* dan atasan, menekankan *staff* untuk menjaga hubungan baik kepada tamu agar berinteraksi dengan nyaman serta puas terhadap pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Sesuai dengan penelitian penulis mengenai pelaksanaan *standard operational procedure make-up room* di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru bisa ditarik kesimpulan seperti dibawah ini :

1. Bahwa empat *roomboy* di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru berhasil menerapkan standar operasional prosedur *make-up room*, dengan baik.

Terlepas dari setiap indikator adalah satu khususnya dalam hal yaitu persiapan (*preparation*), persiapan diri atau penampilan *roomboy*, penataan peralatan *trolley*, *stripping bed*, *entering guest room* dan *beginning task* sudah diterapkan dengan baik sehingga minim komplain dari tamu.

Sedangkan, hal pelaksanaan (*process*) *making bed* yang sheetnya terdapat noda, mendusting yang terkadang masih tertinggal debu, dan *cleaning bathroom* yang masih tertinggal rambut-rambut halus di lantai kamar mandi. Hanya beberapa *roomboy* yang benar-benar menerapkannya dengan tepat karena tamu terus mengeluh tentang hal itu.

2. Terdapat kendala dalam beberapa hal dalam melaksanakan *standard operational procedure make-up room*, kurangnya persediaan stok *linen* serta *towel* sehingga memperlambat waktu untuk melengkapi kamar tamu. Lalu terkadang *roomboy* melewati beberapa hal bahkan tidak berkonsentrasi dalam melakukan pekerjaan sehingga mendapatkan komplain dari tamu atau dari *supervisor* sendiri terhadap pekerjaannya. Agar kendala diatasi, *roomboy* berupaya mendahulukan kamar yang berstatus prioritas agar tidak terhambatnya pekerjaan, lalu rutin *morning briefing* sebagai pengingat melaksanakan pekerjaan. Lalu manajemen hotel dapat berupaya memantau dan memperbaharui (*update*) pada *SOP* hotel terkhusus *make-up room*.

5.2. Saran

Peneliti memberikan beberapa saran untuk Mutiara Merdeka Hotel pekanbaru sebagai berikut :

1. Bagi manajemen hotel diharapkan untuk membuat *SOP* tertentu untuk persiapan *making bed* secara tertulis sehingga *roomboy* dapat menyelesaikan prosedur tersebut dengan adil serta agar *roomboy* dapat saling mengingatkan jika ada *SOP* agar langkah-langkah tersebut bisa terus dilakukan *roomboy*. Lalu lebih baik memantau dan memperbarui (*update*) *Standard Operational procedure (SOP)* mengingat hal ini sangat penting sehingga terciptanya hasil *output* yang *maximal* dengan baik dan benar.
2. Pihak Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru sebaiknya menambah 1 atau 2 *roomboy* lagi untuk *make-up room* hotel yang proporsional dengan jumlah kamar agar efektif.
3. Kepada peneliti lainnya, perlu tambahan untuk melakukan penelitian tentang profil *roomboy*, kesesuaian *staff*, serta kepemimpinan lalu produktivitas kerja *roomboy* yang berkaitan dengan *SOP* itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusanwar. (2000). Operasional Tata Graha Hotel. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama.
- Bagyono. Ludfi Orbani. (2003). Dasar-Dasar *Housekeeping* dan *Laundry* Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2006). Manajemen *Housekeeping* Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Bungin burham. (2009). Pengantar Pariwisata. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Darsono, Agustinus. (1995). Tata Graha Hotel *Housekeeping*. Jakarta: Grasindo.
- Guntur, M. (2017). Prosedur Pelaksanaan *Vacant Room Housekeeping Department* untuk Meningkatkan Pendapatan Hotel Emerald Garden International. Medan: Statistics Indo.
- Lexy. (2017). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Roesdakarya.
- Munawaroh, Dr. M. Kes. (2003). Panduan Memahami Metodologi penelitian. Malang: Intimedia.
- Orbani, L. (2017). *Housekeeping Passport, Operasional Housekeeping Dasar*. Yogyakarta: Andi.
- Pratama, A. A., Sunyoto (2016). Analisis Implikasi Peran *Standard Operating Procedure (SOP)* Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Bagi *Room Attendant* pada *Housekeeping Department* di Hotel Novotel Solo. Solo: Jurnal Pariwisata Indonesia.
- Rachmantyo Priantara, E. (2019). Peranan *Room Attendant* dalam Meningkatkan Penelitian Tamu di Royal Hotel N'Lounge Jember. Jember: Unej.
- Ridwanca, A. (2015). Prosedur Pelayanan Prima *Room Boy* Pada Hotel Metro. Surabaya: Politeknik NSC.
- Rumekso. (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Rumekso. (2005). *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi.
- Ruswandi, R. F., Ervina, E., & Achmad, S. H. (2019). Penerapan *SOP* dalam Meningkatkan Kinerja *Room Attendant* di Hotel Santika. Sukabumi: *eProceedings of Applied Science*.

Saragih, F. T. (2019). Standar Operasional Kebersihan Kamar pada *Department Housekeeping* di Hotel Emerald Garden International. Medan: Grasindo.

Sri Perwani, Yayuk. (1992). Teori dan Petunjuk Praktek *Housekeeping* untuk Akademi Perhotelan: *Make Up Room*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sulistiyono, Agus. (2007). Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel. Bandung: Alfabeta.

Suwantoro, G. (2004). Dasar-dasar Pariwisata. Yogyakarta: Andi.

Jurnal :

Nidea, Rezka. (2015). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada *Housekeeping Department* di Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci. Universitas Riau.

Septia, Ronald. (2020). Pelaksanaan *Standard Operational Procedure Make Up Room* Royal Asnof Hotel Pekanbaru. Universitas Riau.

Septiani, Winarsih. (2018). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Reservasi Restoran *Saffron Banyon Tree* Bintan Kepulauan Riau. Universitas Riau.

Website :

<https://jom.unri.ac.id / JOMFSIP Article>

www.bps.go.id/ link Table Dinamis

www.dutapersadajogja.com/ Making bed procedure yang baik dan benar