

PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CLEANING SERVICE DI RAUN-RAUN FOODPARK PEKANBARU

Oleh : Simon Faris Ferdian

Pembimbing: Mariyati Ibrahim

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

ABSTRAK

Penelitian ini membahas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh public area attendant di destinasi wisata keluarga dan kuliner Raun-Raun yang berlokasi di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana SOP dilaksanakan di berbagai area publik seperti area café garden, tenant, toilet, live music, mushola, dan parkir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP dijalankan secara rutin dengan penyesuaian terhadap kondisi lapangan, baik secara tertulis, lisan, maupun melalui media digital seperti WhatsApp. SOP ini bersifat fleksibel, mencakup rutinitas harian serta kondisi situasional yang muncul di lapangan. Ditemukan bahwa pengetahuan karyawan terhadap SOP dipengaruhi oleh proses training, pengalaman kerja, serta arahan langsung dari supervisor. Penelitian ini menyarankan perlunya penguatan pemahaman SOP secara menyeluruh agar pelayanan publik di area wisata dapat berjalan secara maksimal dan konsisten. Kata Kunci: Raun-Raun, Standar Operasional Prosedur, Cleaning Service, Public Area Attendant, Destinasi Wisata

ABSTRACT

This study examines the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) by public area attendants at the Raun-Raun family and culinary tourist destination in Pekanbaru City, Riau Province. Using qualitative descriptive methods, this study aims to explore how SOPs are implemented in various public areas, such as the café garden, tenant areas, restrooms, live music, prayer rooms, and parking. The results indicate that SOPs are routinely implemented with adjustments to field conditions, both in writing, verbally, and through digital media such as WhatsApp. These SOPs are flexible, encompassing daily routines and situational conditions that arise in the field. It was found that employee knowledge of SOPs is influenced by training, work experience, and direct direction from supervisors. This study suggests the need to strengthen the overall understanding of SOPs to ensure optimal and consistent public service in tourist areas.

Keywords: Raun-Raun, Standard Operating Procedures, Cleaning Service, Public Area Attendant, Tourist Destination

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia menunjukkan perkembangan pesat, di mana pemeliharaan dan keberlanjutan tempat wisata menjadi kunci utama dalam menjaga kepuasan pengunjung dan meningkatkan citra positif. Lingkungan yang bersih, aman, dan nyaman tidak hanya mendorong wisatawan untuk kembali berkunjung, tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 26, setiap pelaku usaha pariwisata wajib memelihara lingkungan yang sehat, bersih, dan asri.

Tren pariwisata saat ini bergeser ke arah wisata minat khusus, di mana wisatawan mencari pengalaman yang lebih personal dan mendalam, berbeda dari tawaran umum. Wisata kuliner, sebagai salah satu sektor utama dalam wisata minat khusus, memiliki peran krusial. Menurut UNWTO (2012), wisata kuliner bukan hanya sekadar mencicipi makanan, melainkan juga melibatkan pengalaman perjalanan ke daerah gastronomi untuk rekreasi, termasuk kunjungan ke produsen makanan, festival kuliner, acara memasak, dan mencicipi makanan berkualitas. Sektor ini tidak hanya memperkaya pengalaman wisatawan, tetapi juga berpotensi besar merangsang pertumbuhan ekonomi lokal, regional, dan nasional, serta mendorong keberlanjutan dan inklusi sosial.

Dalam industri pariwisata, terutama wisata kuliner, aspek kebersihan (hygiene) merupakan faktor yang sangat krusial. Kebersihan secara langsung memengaruhi kenyamanan, kepuasan, dan keputusan wisatawan dalam memilih destinasi. Lingkungan yang bersih adalah indikator kualitas layanan dan jaminan keamanan pangan, serta merupakan elemen kunci dalam Sapta

Pesona (Aman, Tertib, Bersih, Sejuk, Indah, Ramah, Kenangan) untuk membentuk pengalaman wisata yang positif. Oleh karena itu, pengelola destinasi wisata kuliner wajib memastikan kebersihan lingkungan sebagai strategi bisnis esensial untuk menjaga daya saing dan keberlanjutan usaha.

Untuk menjamin standar kebersihan yang tinggi, peran tenaga kebersihan atau cleaning service sangat fundamental. Mereka bertanggung jawab atas kehygienisan dan kerapian seluruh lingkungan operasional, mulai dari pembersihan rutin area publik, pengelolaan limbah, hingga perawatan fasilitas pendukung. Kontribusi mereka tidak hanya fungsional, tetapi juga signifikan dalam membentuk persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan dan tingkat kenyamanan suatu destinasi. Oleh karena itu, tim kebersihan yang profesional dan berdedikasi menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman wisata kuliner yang positif dan tak terlupakan.

Di Pekanbaru, Riau, Raun-Raun Foodpark dikenal sebagai salah satu sentra kuliner terkemuka yang menarik ratusan pengunjung setiap harinya. Popularitas dan volume pengunjung yang tinggi ini menempatkan tuntutan besar pada standar kebersihan dan pemeliharaan lingkungan. Manajemen Raun-Raun Foodpark menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sistematis untuk Public Area Attendant (PA), yang bertugas menjaga kebersihan seluruh area. SOP ini penting untuk mempertahankan konsistensi kualitas kebersihan, meningkatkan efisiensi kerja, dan meminimalkan risiko kelalaian, sehingga pengunjung merasa nyaman, aman, dan higienis. Penerapan SOP ini juga mencerminkan komitmen pengelola dalam memberikan

pengalaman wisata kuliner yang berkualitas. Berdasarkan data dari manajemen Raun-Raun, jumlah pengunjung yang konsisten ramai sejak tahun 2021 salah satunya dipengaruhi oleh lingkungan yang terjaga kebersihannya, menunjukkan efektivitas penerapan SOP kebersihan bagi petugas.

Konsep Serupa dengan Raun-Raun Foodpark di Pekanbaru

Nama Tempat (1)	Alamat (2)
One Street Food Pekanbaru	Jl. Pemuda No.59, Tampan, Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau
Taman AEROSPORT Pekanbaru	Jl. Kaharuddin Nst No.169c, Perhentian Marpoyan, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau
Asia Heritage Pekanbaru	Jl. Yos Sudarso No.KM.12, RW.05, Muara Fajar, Kec. Rumbai, Kota Pekanbaru, Riau
Riau Garden	Jl. HR. Soebrantas No. 53, Panam, Pekanbaru, Riau

Sumber: Olahan Penulis

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai **“Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Cleaning Service di Raun-Raun Foodpark Pekanbaru”** pada destinasi wisata kuliner. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana petugas kebersihan di Raun-Raun Foodpark memahami dan menerapkan SOP kebersihan lingkungan dalam menjalankan tugas mereka, serta mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mereka dalam pelaksanaan SOP tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang telah dijabarkan berdasarkan latar belakang masalah tersebut, yaitu :

Bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Cleaning Service di Raun-Raun foodpark Pekanbaru?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini berpusat pada pembahasan tentang pelaksanaan SOP yang dijalankan oleh Cleaning Service di Raun-Raun Foodpark Pekanbaru

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada masalah yang sudah uraikan, maka tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Bagaimana Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Cleaning Service di Raun-Raun foodpark Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis, memperoleh pemahaman dan wawasan yang lebih mendalam tentang praktik Pelaksanaan SOP Cleaning Service (kebersihan) di industri pariwisata, khususnya di tempat wisata kuliner.
2. Bagi Pengelola Wisata Raun-Raun Foodpark Pekanbaru, memperoleh gambaran yang jelas tentang kinerja Cleaning Service dan Pelaksanaan SOP kebersihan di tempat mereka dan memiliki dasar untuk melakukan perbaikan dalam manajemen kebersihan lingkungan dan meningkatkan atau mempertahankan citra tempat wisata mereka.
3. Bagi Akademis, hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan penerapan serta pengembangan lebih lanjut dalam bidang Implementasi.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelaksanaan

Pelaksanaan (implementasi) merujuk pada tindakan nyata atau eksekusi dari

suatu rencana atau kebijakan yang telah disusun. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan implementasi sebagai pelaksanaan atau penerapan. Winarno (2012) menjelaskan bahwa pelaksanaan adalah tahap di mana suatu kebijakan publik dijalankan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, meliputi penentuan kebutuhan alat, penanggung jawab, lokasi, dan waktu pelaksanaan.

Menurut McLaughlin dan Schubert (dikutip oleh Nurdin dan Basyiruddin dalam Magdalena dkk., 2021) mengemukakan bahwa implementasi adalah aktivitas yang saling menyesuaikan dan merupakan sistem rekayasa. Ini berarti implementasi bukan sekadar aktivitas pasif, melainkan kegiatan terencana dan sungguh-sungguh berdasarkan norma tertentu untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, pelaksanaan dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang sistematis, terencana, dan teratur oleh suatu entitas untuk merealisasikan sasaran program dan mewujudkan operasional demi mencapai tujuan yang diharapkan.

2.2 Standar Operasional Prosedur
Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan fondasi penting dalam operasional suatu organisasi, berfungsi sebagai pedoman tertulis yang memastikan konsistensi, efektivitas, dan efisiensi kerja.

Tambunan (2008:79) mendefinisikan SOP sebagai pedoman berisi prosedur operasional dalam suatu organisasi untuk memastikan semua keputusan, tindakan, dan penggunaan fasilitas berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis. SOP merupakan rangkaian langkah kerja yang harus ditaati secara runtut. Dengan adanya SOP yang ditaati, koordinasi kerja akan lancar, hubungan kerja serasi, tidak ada tumpang tindih atau duplikasi tugas,

serta terjadi kejelasan tanggung jawab dan wewenang setiap pegawai (Wibowo, 2010 dalam Nugraheni dkk., 2014).

Fatimah (2016) merinci beberapa aspek penting dalam implementasi SOP:

Setiap karyawan harus mengetahui SOP terbaru dan alasan perubahannya.

Salinan SOP harus mudah diakses dan disebarluaskan sesuai kebutuhan.

Karyawan harus memahami peran mereka melalui SOP dan mampu menerapkan pengetahuan serta kemampuan secara efektif.

Perlu adanya mekanisme jelas untuk memantau kinerja, mengidentifikasi masalah, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan.

2.3 Cleaning Service

Cleaning Service adalah bagian esensial dalam industri pariwisata, terutama di tempat wisata kuliner, yang bertanggung jawab penuh terhadap kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan kenyamanan area umum.

HES Indonesia (2017) mendefinisikan cleaning service sebagai pelayanan pemeliharaan kebersihan gedung atau bangunan secara seksama dan menyeluruh menggunakan alat serta bahan kimia, dilakukan oleh petugas kebersihan (cleaner). Tujuannya adalah menciptakan 5K: Kebersihan, Kerapian, Keindahan, Keamanan, dan Kenyamanan.

2.4 Manajemen

Menurut G.R. Terry (2012) Manajemen sebagai proses khusus yang terdiri dari perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling), yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

Chester I. Barnard (2003:65) mengemukakan bahwa manajemen adalah “seni” untuk mencapai tujuan

nyata dan “ilmu” untuk menerangkan fenomena.

2.5 Manajemen Lingkungan

Menurut Suwena dan Widyatmaja (2010), Manajemen Lingkungan fokusnya adalah konservasi, pemanfaatan sumber daya yang bijak, serta pengendalian dampak negatif pariwisata. Proses ini melibatkan perencanaan cermat, pemantauan berkelanjutan, dan penilaian dampak lingkungan demi menjaga kelestarian alam serta meningkatkan manfaat ekonomi bagi komunitas lokal.

Manajemen lingkungan pariwisata juga berupaya menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan secara proporsional.

Menurut Pendit (2006) perlunya keterlibatan semua pemangku kepentingan (pemerintah, pelaku usaha, masyarakat lokal, dan wisatawan) untuk menciptakan sinergi dalam menjaga keseimbangan antara perkembangan pariwisata dan pelestarian lingkungan..

2.6 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Ardana dkk (2014) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah bidang manajemen yang mengkaji hubungan dan peranan manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan.

MSDM berfokus pada pengelolaan individu yang direkrut untuk melaksanakan berbagai aktivitas manajerial demi pencapaian tujuan institusi.

2.7 Kinerja Karyawan

Menurut Panigoro dkk (2022) Kinerja karyawan, sering disebut job performance atau actual performance, merujuk pada pencapaian kerja nyata oleh individu. Secara umum, kinerja dipahami sebagai keluaran atau hasil kerja, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, yang ditunjukkan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan

tugas dan tanggung jawab yang dibebankan.

Menurut Runa (2020) Kinerja dapat dibagi menjadi kinerja individu (output kualitatif dan kuantitatif seorang pegawai berdasarkan standar kerja) dan kinerja organisasi (perpaduan kinerja individu dan kerja sama tim)

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2018), metode kualitatif didasarkan pada filsafat yang meneliti kondisi alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan dan analisis data bersifat kualitatif, menekankan pada pemahaman makna mendalam. Pendekatan deskriptif dipilih untuk menggambarkan secara rinci Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (Cleaning Service) di Raun-Raun Foodpark Pekanbaru.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Raun-Raun Foodpark Pekanbaru, yang beralamat di Jalan Arifin Ahmad No. 148F, Kelurahan Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau.

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah Supervisor bagian Cleaning Service/Public Area Attendant, keseluruhan karyawan di bagian Public Area Attendant, dan pengelola atau manajer Raun-Raun Foodpark Pekanbaru.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2016), Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya, memberikan wawasan langsung kepada peneliti. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci di

Raun-Raun Foodpark Pekanbaru, serta observasi langsung di lokasi penelitian. Data ini dapat berupa pendapat individu atau kelompok subjek yang direkam selama wawancara dan observasi.

3.4.2 Data Sekunder

Data Sekunder menurut Sugiyono (2016) adalah sumber data yang diperoleh melalui perantara, tidak langsung dari sumber asli (Sugiyono, 2016). Data ini dapat berupa dokumen, arsip, atau informasi yang telah dikumpulkan dan dicatat oleh pihak lain. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari literatur dan laporan penelitian sebelumnya, seperti jurnal, buku, tesis, arsip/dokumen internal Raun-Raun Foodpark, dan sumber internet yang relevan dengan topik penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Secara khusus, memantau dan mendokumentasikan se metodis gejala-gejala yang diselidiki sehubungan dengan pelaksanaan SOP di bagian Public Area Attendant untuk mendapatkan informasi data yang lebih akurat tentang hal-hal yang diteliti.

3.5.2 Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:231), Wawancara merupakan pertemuan dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam hal ini subjek wawancaranya adalah karyawan Public Area Attendant Raun-Raun Foodpark Pekanbaru.

3.5.3 Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2016) dokumen adalah catatan peristiwa kejadian masa lalu. Sumber utama studi untuk proyek ini adalah foto, gambar, dan informasi mengenai Public Area Attendant di Raun-Raun Foodpark Pekanbaru.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan merujuk pada model Miles dan Huberman, sebagaimana dijelaskan oleh Basuki (2019). Proses analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga langkah utama, yaitu : Pengumpulan data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah ibu kota Provinsi Riau, mencakup wilayah seluas 632,26 km². Secara geografis, kota ini terletak antara 101°14' – 101°34' Bujur Timur dan 0°25' – 0°45' Lintang Utara, dengan ketinggian bervariasi antara 5 hingga 50 meter di atas permukaan laut. Wilayah utara didominasi oleh permukaan tanah landai hingga bergelombang (5-11 meter). Beriklim tropis, Pekanbaru memiliki suhu udara maksimum 34,1°C–35,6°C dan minimum 20,2°C–23,0°C, dengan curah hujan sedang (100-200 mm/bulan).

Perkembangan wilayah Pekanbaru menunjukkan peningkatan signifikan. Dari hanya 16 km² sebelum tahun 1960, kini mencapai 632,26 km² dengan 12 kecamatan setelah pemekaran administratif tahun 2003. Kota ini berbatasan langsung dengan Kabupaten Siak, Kampar, dan Pelalawan. Selain sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi, Pekanbaru juga merupakan destinasi wisata menarik di Sumatera, dikenal dengan wisata kuliner khas Melayu, taman tematik, pusat perbelanjaan modern, serta situs budaya dan sejarah seperti Museum Sang Nila Utama dan Masjid Agung An-Nur. Infrastruktur dan akses transportasi yang memadai mendukung potensi besar sektor pariwisata kota ini sebagai

bagian dari daya tarik metropolitan di Sumatera bagian tengah.

4.2 Gambaran Umum Raun-Raun Foodpark Pekanbaru

Raun-Raun Foodpark Pekanbaru, di bawah naungan PT. GUNA BANGUN WISATA, adalah destinasi wisata kuliner modern yang berlokasi di Jalan Arifin Ahmad, Pekanbaru. Dibuka pada 11 Mei 2021, foodpark ini mengintegrasikan pengalaman kuliner dan rekreasi di area seluas $\pm 5.000 \text{ m}^2$ dengan kapasitas hingga ± 1500 pengunjung. Dengan jam operasional 16.00-23.00 WIB, Raun-Raun menargetkan berbagai segmen pengunjung. Lebih dari 50 tenant makanan dan minuman menyajikan ragam kuliner. Raun-Raun mendapatkan rating 4.5/5 di Google, dengan pujian atas suasana yang asri, tempat yang nyaman, dan variasi kuliner.

Fasilitas yang disediakan untuk menunjang kenyamanan pengunjung meliputi lahan parkir luas (kapasitas >1000 kendaraan), ATM, Mushola, toilet bersih, area swafoto, serta sistem kebersihan dan keamanan yang terjamin (tim kebersihan, CCTV, petugas keamanan). Tarif parkir progresif diterapkan untuk kendaraan roda dua dan roda empat. Raun-Raun juga rutin mengadakan acara kuliner dan pertunjukan musik live, menjadikannya kontributor penting bagi pertumbuhan ekonomi kreatif di Pekanbaru.

4.3 Struktur Organisasi

Tim Public Area Attendant (PA) di Raun-Raun Foodpark terdiri dari lima karyawan, termasuk satu supervisor yang aktif di lapangan dan satu manajer yang bertanggung jawab atas manajemen dan pemantauan operasional. Supervisor bertugas memberikan arahan langsung untuk menjaga standar kebersihan dan

kenyamanan area publik, sementara manajer fokus pada perencanaan, evaluasi kinerja, dan koordinasi untuk efisiensi.

4.4 Fasilitas Umum Raun-Raun

Raun-Raun Foodpark menyediakan berbagai fasilitas umum untuk kenyamanan pengunjung yaitu :

Fasilitas Umum Di Raun-Raun Foodpark

NAMA FASILITAS	JUMLAH
Mushola	1
Tempat duduk <i>Live Music</i>	s.d 270
Meja Lesehan	74
Meja Payung	30
Tong sampah	20
Toilet	12
Tenant Penjual	52
Lahan Parkir	± 500 motor ± 100 mobil

Sumber : Manajemen Raun-Raun 2024

4.5 Fasilitas Atraksi Raun-Raun

Selain fasilitas umum, Raun-Raun Foodpark juga menawarkan berbagai fasilitas atraksi untuk meningkatkan pengalaman pengunjung yaitu :

Fasilitas Atraksi Di Raun-Raun Foodpark

NAMA FASILITAS	JUMLAH
Mobil-mobilan	12 unit
Permainan mancing anak	2 unit
<i>Photobooth</i>	2 unit
Permainan Melukis	20 unit
Permainan bermain bersama Kelinci	1 unit
Live Music	270 tempat duduk

Data : Manajemen Raun-Raun 2024

4.6 Visi dan Misi Raun-Raun

Visi : Memberikan ruang bagi para pelaku usaha kuliner lokal untuk berkembang dan maju bersama

Misi :

a) Menjadikan ikon wisata kuliner terdepan di kota Pekanbaru yang mengedepankan konsep alam yang asri, modern, dan kekinian

b) Menyelenggarakan wisata kuliner yang berkualitas dengan menghadirkan berbagai macam kuliner yang lezat dan beragam

c) Memberikan pelayanan terbaik bagi pengunjung dengan mengutamakan kenyamanan, kebersihan, dan keamanan

d) Membina kerjasama yang saling menguntungkan kepada para pelaku usaha kuliner lokal

4.7 Deskripsi Umum Public Area Raun-Raun

Tim Public Area Attendant (PA) di Raun-Raun Foodpark berjumlah lima karyawan, dipimpin oleh seorang supervisor dan seorang manajer. Mereka bertanggung jawab memastikan kebersihan dan kenyamanan area publik. Jadwal kerja terbagi menjadi dua shift: pagi (08:00–16:30 WIB) dan malam (15:30–00:00 WIB), dengan pembagian tugas berdasarkan tahapan operasional: Before Operational, During Operational, dan After Operational.

4.8 Standar Operasional Prosedur Public Area Raun-Raun

SOP PA di Raun-Raun terdiri dari beberapa tahapan utama:

Before Operational (Shift Pagi: 09:00–16:00 WIB)

1) Pengecekan: Memastikan seluruh area aman, siap pakai, dan tidak ada pekerjaan yang tertinggal dari shift sebelumnya. Memastikan tong sampah kosong dan bersih.

2) Persiapan: Menilai kesiapan peralatan kerja dan kebutuhan operasional harian, serta membersihkan

area parkir, taman, tenant, mushola, dan toilet secara menyeluruh.

3) Penyediaan: Menempatkan ulang alat pembersih di titik-titik rawan kotor dan mengisi ulang kebutuhan seperti cairan pembersih, sabun tangan, dan tisu di toilet.

During Operational (16:00–23:00 WIB)

1) Pemantauan: Inspeksi menyeluruh area publik (parkir, jembatan, taman, tempat duduk, makan, mushola, toilet) untuk memastikan kebersihan dan keamanan. Memantau aktivitas pengunjung untuk penanganan cepat.

2) Pembersihan: Menyapu dan mengepel lantai kotor, membersihkan debu pada meja/kursi, mengelap noda, serta menjaga kebersihan toilet dan fasilitas secara berkala.

3) Restocking: Mengisi ulang perlengkapan kebersihan dan keperluan umum seperti tisu toilet, sabun cuci tangan, dan air tanaman. Memastikan alat operasional dalam kondisi baik.

After Operational (23:00–00:00 WIB)

1) Pemeriksaan Akhir (Closing): Mengecek setiap sudut ruang publik untuk memastikan tidak ada sampah, kerusakan, atau barang tertinggal.

2) Pembersihan Akhir: Menyapu dan mengepel area yang masih aktif digunakan, serta membersihkan toilet secara menyeluruh. Alat yang telah digunakan dibersihkan dan dikeringkan.

3) Pelaporan dan Penyimpanan: Menyusun laporan harian (logbook), mencatat kendala atau kebutuhan alat, serta menyimpan semua perlengkapan kerja dengan rapi dan aman.

Supervisor PA, Pak Andi, menegaskan pentingnya SOP sebagai pedoman utama bagi karyawan dalam menjalankan tugas dan menjaga

disiplin. Karyawan wajib memahami dan mematuhi prosedur, termasuk aturan kerja, etika, dan standar penampilan. Pelanggaran akan dikenakan sanksi tegas untuk menegakkan kedisiplinan dan menjaga profesionalitas.

4.9 Pelaksanaan SOP Public Area

Raun-Raun terdapat berbagai area yang bisa dikunjungi oleh pengunjung. Area ini mencakup area makan, area bermain, toilet umum, hingga ruang terbuka tempat pengunjung bersantai. Setiap area memiliki karakteristik dan kebutuhan kebersihan yang berbeda-beda, sehingga memerlukan penanganan yang tepat agar tetap bersih, aman, dan nyaman.

Area tenant yang luas mencakup tempat live music, area lesehan, area kursi payung, dan area setapak. Pembersihan dilakukan berbeda-beda: area live music dan lesehan disapu dan dipel hingga bebas debu; meja dan lesehan dilap menggunakan semprotan anti-bakteri; area setapak disapu saat closing atau shift pagi. Selama operasional, sampah segera dikutip dan dibuang. Ini menunjukkan bahwa meskipun metode bervariasi, standar kebersihan yang ditetapkan selalu dipastikan terpenuhi.

Area café garden adalah ruang terbuka untuk bermain, duduk, atau berjalan, dilengkapi dengan permainan anak (pancing, mobil-mobilan, kelinci, melukis, photobooth). Fasilitas lain mencakup kursi payung, kolam air, tempat duduk hexagon, toilet, wastafel, dan mushola. Pembersihan di area ini meliputi pengelapan tempat duduk dengan lap dan desinfektan, penyapuan area rumput dan lantai dengan sapu lidi, serta pemotongan rumput sebulan sekali. Toilet dan wastafel dibersihkan secara menyeluruh dengan desinfektan dan sikat, sementara mushola

dibersihkan (sajadah disapu, dipel, dicuci seminggu sekali) dan tempat wudhu disikat.

Raun-Raun memiliki 12 unit toilet (6 pria, 6 wanita). Kebersihan toilet dijaga setiap hari pada shift pagi menggunakan pembersih dan kapur barus. Wastafel dilengkapi sabun dan tisu sebagai amenities untuk menjaga higienitas, terutama karena Raun-Raun adalah tempat kuliner. Kebersihan rutin dan penyediaan fasilitas memadai memastikan kenyamanan dan kesehatan pengunjung.

Perawatan area parkir dan jembatan disesuaikan dengan kondisi lingkungan. Area parkir yang bertanah disapu dengan sapu lidi; genangan air akibat hujan ditimbun dengan tanah dan kerikil. Garis parkir yang bergeser diperbaiki oleh tim PA atau keamanan. Area jembatan yang lantainya terbuat dari kayu cukup disapu dan dilap jika ada noda. Tanaman di sekitar jembatan disiram setiap pagi, dan penanaman bunga baru disesuaikan berdasarkan evaluasi leader tim, meningkatkan nilai estetika dengan beragam jenis bunga.

4.10 Pelaksanaan SOP Penampilan dan Hygiene

SOP di Raun-Raun juga mengatur kebersihan diri dan penampilan karyawan. Supervisor PA menyatakan bahwa karyawan wajib menjaga kerapian dan kebersihan diri, mulai dari perawatan badan, pakaian, hingga peralatan kerja. Hal ini mencerminkan profesionalisme dan upaya untuk menciptakan kenyamanan bagi pengunjung.

4.11 Pelaksanaan SOP Service dan Hospitality

Terkait service dan hospitality, karyawan Raun-Raun Foodpark memiliki standar penampilan yang wajib dipenuhi. Seragam berupa polo

biru dengan celana hitam atau abu-abu yang rapi dan sopan. Karyawan juga diwajibkan menjaga kebersihan diri, seperti memiliki rambut pendek, mengenakan sepatu hitam, serta merapikan kuku, kumis, dan jenggot, sebagai bagian dari profesionalisme dan citra perusahaan.

4.12 Kendala dalam Pelaksanaan SOP

Menurut Supervisor PA, kendala dalam pelaksanaan SOP umumnya bersifat ringan dan dapat segera diatasi berkat adanya sistem kontrol (controlling) yang konsisten dari manajemen. Kepatuhan terhadap peraturan kerja sangat penting, dan setiap pelanggaran akan dikenakan sanksi tegas dan proporsional, seperti pemotongan gaji atau kewajiban mengganti kerugian. Sistem sanksi ini berfungsi sebagai pengawasan untuk menjaga disiplin dan tanggung jawab karyawan.

Manajer Operasional Raun-Raun, Pak Lardes, menyatakan bahwa meskipun statistik jumlah pengunjung mengalami fluktuasi (dipengaruhi oleh tren masyarakat dan persaingan bisnis serta aktivitas pemasaran di media sosial), kualitas pelayanan dan kebersihan di Raun-Raun tetap terjaga konsisten sesuai SOP. Beliau menegaskan bahwa sejak awal berdiri, tidak ada keluhan signifikan dari pengunjung terkait pelaksanaan SOP. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SOP yang ketat memiliki pengaruh positif dalam mempertahankan kepuasan pengunjung dan menjaga reputasi Raun-Raun Foodpark, meskipun ada dinamika pasar..

4.13 Pengaruh SOP Terhadap Manajemen Raun-Raun

Menurut Manajer Operasional Raun-Raun, statistik jumlah pengunjung di Raun-Raun dari tahun ke tahun mengalami penurunan, diakibatkan

karena tren masyarakat yang berubah, atau ada persaingan bisnis yang ketat.

meskipun terjadi naik turunnya jumlah pengunjung, pihak manajemen tetap konsisten menjaga standar kebersihan dan kenyamanan area publik sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi di Raun-Raun Foodpark Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bagian Public Area Attendant telah berjalan secara efektif dan terstruktur. Konsistensi ini terlihat dari tiga tahapan operasional utama:

Sebelum Operasional (Before Operational): Tahap ini berfokus pada persiapan menyeluruh. Karyawan Public Area (PA) melakukan pengecekan kondisi lingkungan, memastikan kebersihan area, memeriksa kelengkapan dan kesiapan alat kerja, serta menjaga kebersihan diri. Tujuannya adalah menjamin seluruh area publik dalam kondisi optimal sebelum dibuka untuk pengunjung.

Selama Operasional (During Operational): Pada tahap ini, fokus bergeser ke pemantauan berkelanjutan dan respons cepat terhadap kondisi lapangan. Petugas secara berkala memantau area-area strategis seperti tenant, toilet umum, mushola, taman bermain anak, area tempat duduk, dan area parkir. Kegiatan pembersihan dilakukan secara responsif terhadap tumpahan atau sampah. Selain itu, restocking kebutuhan kebersihan seperti tisu dan sabun juga menjadi prioritas. Profesionalisme dan interaksi ramah dengan pengunjung turut berkontribusi pada suasana yang bersih dan bersahabat.

Sesudah Operasional (After Operational): Tahap penutupan ini melibatkan pembersihan menyeluruh seluruh area, pengembalian peralatan ke tempatnya, dan penyusunan laporan kegiatan harian untuk evaluasi. Ini menunjukkan komitmen karyawan dalam menjaga kualitas kebersihan tidak hanya saat ramai, tetapi juga setelah jam operasional berakhir.

Secara keseluruhan, SOP telah dijalankan secara konsisten, dengan peran penting supervisor dalam pengawasan dan penegakan standar kerja. Meskipun terdapat kendala ringan seperti keterbatasan alat atau lonjakan pengunjung yang bersifat situasional, sistem kontrol yang diterapkan manajemen cukup efektif. Etika dan kebersihan diri karyawan juga menjadi bagian integral dari SOP tidak tertulis yang menunjang citra profesional Raun-Raun, terbukti dari minimnya keluhan pengunjung. Adanya sistem reward dan punishment yang diterapkan supervisor juga menjadi faktor pendorong kedisiplinan dan peningkatan kinerja tim. Dengan demikian, pelaksanaan SOP Public Area Attendant di Raun-Raun Foodpark Pekanbaru telah optimal dalam menjaga standar pelayanan, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan bagi pengunjung.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, berikut adalah beberapa saran untuk peningkatan kualitas kerja dan operasional Public Area Attendant di Raun-Raun Foodpark Pekanbaru:

- 1) **Pelatihan Komprehensif Berkelanjutan:** Perlu diadakan pelatihan rutin dan menyeluruh bagi seluruh karyawan, terutama bagi staf baru. Pelatihan ini sebaiknya tidak hanya fokus pada aspek teknis kebersihan, tetapi juga mencakup etika kerja, strategi interaksi yang efektif dengan pengunjung, dan

manajemen waktu untuk mengoptimalkan penyelesaian tugas.

- 2) **Peningkatan Ketersediaan Peralatan dan Restocking:** Manajemen diharapkan dapat menjamin ketersediaan peralatan kerja dan bahan kebersihan dalam jumlah yang memadai dan mudah diakses. Hal ini akan mendukung efisiensi kinerja Public Area Attendant dan meminimalkan kendala operasional akibat keterbatasan perlengkapan.
- 3) **Optimalisasi Personel pada Waktu Sibuk:** Mengingat beban kerja yang meningkat signifikan pada akhir pekan dan hari libur, manajemen perlu mempertimbangkan penambahan personel atau penyesuaian pembagian shift yang lebih seimbang. Ini akan membantu menjaga kualitas pelayanan tetap prima tanpa membebani staf secara berlebihan.
- 4) **Implementasi Sistem Feedback Pengunjung:** Mengembangkan sistem feedback yang aktif dan mudah diakses oleh pengunjung, seperti melalui kode QR, kotak saran fisik, atau platform media sosial resmi. Penilaian dan masukan langsung dari pengunjung mengenai kebersihan, kenyamanan, dan keramahan staf dapat menjadi bahan evaluasi yang sangat berharga untuk perbaikan berkelanjutan.
- 5) **Penguatan Team Building:** Mengadakan kegiatan internal yang berfokus pada pembangunan kebersamaan tim, seperti outing, gathering, atau pelatihan berbasis tim. Kegiatan ini akan meningkatkan kolaborasi dan komunikasi antar-karyawan, yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas kerja tim Public Area Attendant secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Ardana, Komang, I, Mujiati, Wayani, Utama, dan Mudiarta, Wayan, I. (2014). *Manajemen Sumber*

- Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Batubara, S. S. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada Departemen Pengadaan PT INALUM (Persero). *Liabilities (Jurnal Pendidikan Akuntansi)*, 3(1), 40–58.
- Barnard, Chester I, (2003). *Pengantar Manajemen*. Bandung : Tarsito
- Bintoro Tjokroamidjojo, (1987). *Pengantar Adimistrasi Pembangunan*, Jakarta : Gunung Agung
- Fatimah, Endah Nur. (2016). *Strategi Pinter Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- HES Indonesia. 2017. *Pengertian Cleaning Service*. Jakarta: PT. Hygienis Environmental Service Indonesia
- Magdalena, I., et al. (2021). Implementasi model pembelajaran daring pada masa pandemi Covid-19 di kelas III SDN Sindangsari III. *Pandawa*, 3(1), 1-10.
- Nugraheni, R, Prihatini, A, E, dan Budiatmo, A, (2014). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan pengawasan terhadap kinerja pramuniaga pasaraya sriatu pemuda semarang. *Jurnal ilmu administrasi bisnis*, 3(2), 187-195
- Panigoro, M., Hasiru, R., dan Adam, S. (2022). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(5), 4243–4246.
- Pendit. N.S. Pendit. (2006). *Ilmu Pariwisata (Sebuah Pengantar Perdana)*. Jakarta : PT. Pradnya Paramita
- Rifka R. N (2017). *Step By Step Lancar Membuat SOP*. Depok : Huta Publisher
- Runa, R. (2020). Determinasi Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan, Motivasi, Gaya Kepemimpinan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(2), 202–222.
- Setiawan, L. (2011). *Rahasia Membangun SOP (Standard Operating Procedure) Tepat*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Sukenti, Kurniasih. (2014). Gastronomy Tourism in several neighbor countries of Indonesia : a brief Review. *Jurnal of Indonesia Tourism and Development Studies*, 2(2), 55-63.
- Suvena, I, K., dan Widyatmaja , I. G. N. (2010). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*.
- Tambunan, R. M. (2013). *Standard Operating Procedures (SOP) Edisi 2*. Jakarta: Maeistas Publishing.
- Terry, George R. (2012). *Guide to management*. Terjemahan oleh J.Smith D.F.M. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- UNWTO. (2012). *Global Report on Food Tourism*. Madrid.Spain.

Winarno, S. (2012). Kebijakan publik:
Teori, proses, dan studi kasus.
Yogyakarta: CAPS.

Wisnahu, H. S. (2006). Housekeeping
Departement Floor and Public
Area. Bandung : Alfabeta