

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA  
HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL IBIS PEKANBARU**

**Oleh : Nidea Rezka Sofial**

**Email : [nidearezka@gmail.com](mailto:nidearezka@gmail.com)**

**Pembimbing : Andi M. Rifyan,SST,MM Par**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Pariwisata  
Univesitas Riau**

**Kampus Bina Widya KM.12,5  
Simpang Baru Pekanbaru 282903  
Telp/Fax. 0761-63277**

**Abstract**

*The purpose of this research was to investigate the implementation of standard operating procedure by housekeeping department of hotel Unigraha Pangkalan Kerinci. Hotel Unigraha in increasing the number of the guests. And the guest feedback on the implementation of standard operating procedure*

*This research uses theory of Bagyono(2008) to explanation on the implementation of housekeeping Department, standard operating procedure by room boy Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci.*

*Base on the result of, responden to the factors that effect the performance of housekeeping department at the hotel ibis pekanbaru, are namely organizational factors, individual factors and social factors. Where the organizational factors that most influence significantly.*

*This method of this research is using qualitative descriptive analysis method. Analysis in this research based on literature, observation and direct view with informant who consider able to provide information relating to problem examined.*

*The number of the guest visits of Hotel Unigraha. It cannot be separated efforts to implement the standard of operating procedure by Room boy and be barometer success of standard operating procedure has been done.*

*Key words : implementation, standard operating procedure, housekeeping and  
room boy*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Salah satu penunjang industri kepariwisataan adalah industri perhotelan. Industri perhotelan merupakan komponen penting yang turut menentukan keberhasilan pembangunan di sektor pariwisata ini. Menurut Rumekso (2002:2), hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap bagi para tamu, makan, minum, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Berdasarkan pengertian hotel yang disebut diatas, maka hotel dalam menjalankan usahanya melakukan kegiatan sebagai berikut :

- a. penyewaan kamar
- b. penujalan kamar, makan, dan minuman
- c. penyedia pelayanan-pelayanan yang bersifat komersil.

setiap jenis usaha memiliki panduan yang dijadikan dasar dalam menjalankan usahanya. Dan panduan yang dimiliki oleh perusahaan atau sebuah hotel digunakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya. untuk dapat melaksanakan kegiatannya maka diperlukan sumberdaya manusia yang baik guna menunjang berjalannya kegiatan tersebut dengan baik. Dalam hal ini manajemen- manajemen terkait dalam pelaksanaan operasional perusahaan dan juga bawahan – bawahan yang menjalankan perintah-

perintah yang telah ditetapkan oleh manajemen . Oleh karena itu, fungsi manajemen dalam menjalankan operasional perusahaan sangat berperan penting termasuk dalam penerapan standar operasional perusahaan. Adanya panduan yang dibuat oleh sebuah hotel dapat dijadikan dasar untuk menetapkan standar operasional prosedur dalam pelaksanaan operasional kegiatannya.

Di Provinsi Riau sudah banyak terdapat hotel berbintang. Dimana hotel berbintang tersebut mempunyai standar operasional prosedur tersendiri dalam menetapkan peraturan perusahaannya dalam menjalankan aktivitas operasional perusahaannya. Di kabupaten pelalawan, khususnya di kota pangkalan kerinci terdapat 1 (satu) hotel berbintang 3 (tiga). Hotel ini bernama hotel Unigrha Pangkalan Kerinci. Hotel Unigrha Pangkalan kerinci merupakan hotel berbintang tiga yang terletak dikawasan perusahaan RAPP (RIAU ANDALAN PULP AND PAPER). Perusahaan RAPP merupakan perusahaan yang memproduksi kertas. Perusahaan RAPP mempunyai hotel pribadi yang dikhususkan bagi tamu RAPP yang berasal dari luar negeri yang mengadakan hubungan kerja dengan perusahaan ini. Tamu-tamu yang menginap biasanya berasal dari jepang, singapura, Malaysia, India, Finlandia, Australia, dll sebagainya.

Mengelola kamar menjadi tanggung jawab *Roomboy*. Baik buruknya kamar sangat tergantung pada *Room boy*, baik yang berhubungan dengan ketelitian, kerajinan, maupun kualitas. *Room boy* yang rajin, teliti dan terampil dalam bekerja akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman.

Seorang *Room boy* harus memperhatikan kebersihan diri atau personal. Karena kebersihan karyawan yang baik akan membawa kebersihan lingkungan yang baik pula. Karena pada dasarnya kebersihan ruangan kamar hotel tergantung kepada kebersihan

personal dari *Room boy nya*. Kebersihan personal yang buruk dapat menimbulkan hal yang tidak diinginkan terhadap hotel tersebut.

Menyadari pentingnya penerapan standar operasional prosedur pada teknik pembersihan kamar, maka penulisan tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci dengan judul:

**“PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL UNGRAHA PANGKALAN KERINCI”**

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Standar Operasional Prosedur**

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan simbol bisnis dalam penggunaan sistem modern. Para pengusaha meyakini bahwa dengan adanya SOP, bisnis berjalan otomatis tanpa harus dipantau setiap hari. Pada dasarnya, SOP sangat dibutuhkan oleh semua jenis organisasi termasuk organisasi bisnis. Hal ini dikarenakan sebaik apapun sumber daya manusia yang dimiliki kalau tidak memiliki sistem, bagaikan bangunan rumah tanpa atap. Bisnis yang tidak memiliki sistem akan membuat ketidakjelasan dalam banyak hal, mulai dari arah dan tujuan organisasi bisnis, tidak ada ukuran karyawan yang memiliki kinerja yang baik atau tidak, dan hal-

hal lainnya yang semuanya bermuara pada tidak adanya panduan operasional.

Menurut Indah Puji Hartatik (2014: 34) bagi dunia kerja SOP adalah petunjuk bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan. SOP juga dapat disebut sebagai satu set instruksi tertulis yang digunakan untuk kegiatan rutin atau aktivitas yang berulang kali dilakukan untuk kegiatan rutin atau aktivitas yang berulang kali dilakukan oleh sebuah organisasi. Istilah SOP terkadang dalam pemahamannya berbeda-beda. Ada yang mengartikan SOP sebagai instruksi kerja, petunjuk pelaksanaan pekerjaan, petunjuk teknis, prosedur kerja, prosedur standar operasi, pedoman, dan lain-lain. sebenarnya, semua itu benar. Namun pada

prinsipnya SOP merupakan sebuah acuan kerja yang baku yang bisa atau dapat mempermudah dalam mengontrol dan mengendalikan kegiatan operasional.

Dalam internasional of standard (ISO) 9001 tentang sistem manajemen mutu, SOP dalam sistem manajemen disebut sebagai pedoman, Prosedur, dan instruksi kerja. Disebut pedoman karena SOP dapat menjelaskan suatu kebijakan manajemen dari sebuah perusahaan terkait penerapan suatu sistem manajemen. Misalnya, pedoman kesehatan dan keselamatan kerja. Sedangkan SOP disebut prosedur karena menjelaskan aturan/instruksi yang berlaku umum untuk semua bagian didalam sebuah organisasi serta menjelaskan alur kerja yang melibatkan beberapa bagian/fungsi di dalam sebuah organisasi, misalnya prosedur pembelian, penjualan, penanganan order. Sementara SOP disebut instruksi/petunjuk karena berisi aturan atau langkah-langkah untuk melakukan suatu aktivitas tertentu yang spesifik. Misalnya, instruksi pengoperasian mesin, standar penyimpanan material, dan lainnya.

Jadi, SOP dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya memberikan hasil yang optimal namun tetap efisien. Didalam ruang lingkup hotel khususnya Department Housekeeping, dimana Department ini mempunyai standar Operasional prosedur tersendiri dalam melaksanakan kegiatan operasional pembersihan kamar. Dalam menerapkan SOP pelaksanaan pembersihan kamar di setiap hotel mempunyai standar yang berbeda-

beda tergantung kepada kebijakan dari pihak hotel tersebut.

Menurut Bagyono (2008:38) prosedur pembersihan, merapikan kamar ialah sebagai berikut :

#### A. Menata Perlengkapan dan Trolley

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menata perlengkapan dan trolley adalah sebagai berikut :

a. Melakukan persiapan diri, baik persiapan fisik dan mental.

- Persiapan fisik yaitu: seorang Room boy harus cukup istirahat, membiasakan makan secara teratur, memperbanyak minum air putih, dan mengkonsumsi makanan yang banyak mengandung protein.

- Persiapan mental yaitu: persiapan mental sebelum melaksanakan tugas pembersihan kamar meliputi kondisi batin yang terbebas dari beban-beban atau tidak tertekan, Persiapan mental yang baik dapat dilakukan dengan selalu memecahkan semua masalah yang dimiliki.

b. Melakukan persiapan cleaning equipment, chemical, supplies dan formulir kerja. Sebelum melakukan kegiatan pembersihan kamar, room boy harus mempersiapkan peralatan kebersihan (*cleaning equipment*), bahan kimia

pembersih(*chemical*),persediaan kamar(*guest supplies/amenities*),dan formulir kerja.

c. Menata trolley dan perlengkapan yaitu dengan melakukan:

- melakukan dusting sebelum menata perlengkapan pada trolley
- periksa kelancaran gerak roda trolley
- melakukan penataan sesuai dengan kelompok perlengkapan,hindari menata perlengkapan secara acak lakukan penataan secara konsisten.
- tempatkan linen pada rak-rak sesuai dengan standar hotel
- tempatkan linen sesuai perhitungan kebutuhan dikamar.

## B. Membersihkan dan merapikan kamar

Sebelum menyiapkan kamar,*Room boy* harus mengetahui status dari setiap kamar yang akan dibersihkan dan prioritas pembersihan kamar.Adapun prioritas pembersihan kamar ialah sebagai berikut:

- kamar-kamar yang telah meminta untuk dibersihkan terlebih dahulu
- kamar-kamar yang berangkat pagi(*early check-out*)
- kamar-kamar *check out* yang lain

- kamar-kamar *occupied*
- kamar-kamar yang diminta dibersihkan pada akhir (siang hari)

tahap-tahap membersihkan kamar yaitu:

1. Mengetuk pintu kamar (*knocking the door*)

Dalam memasuki kamar tamu, ketuk pintu pelan-pelan dengan mengucapkan identitas department,kemudian tunggu selama 5-10 detik, jika belum ada jawaban ulangi mengetuk pintu disusul dengan mengucapkan identitas diri setelah tiga kali tidak mendapatkan jawaban masukkan kunci dan buka pintu dengan perlahan.

2. Memasuki kamar tamu (*entering the guest room*)

- Apabila tamu ada didalam kamar,maka bisa ucapkan *may i clean your room?* dan jawaban dari tamu itulah yang akan menentkan apakah anada harus membersihkan kamarnya atau tidak
- Apabila tamu masih tertidur,tinggalkanlah kamar dengan menutup pintu kembali secara perlahan. Jika anda sebelumnya telah menyalakan lampu maka matikan kembali
- Apabila anda mendengar suara yang menunjukkan tamu sedang dikamar mandi tinggalkanlah kamar dengan menutup pintu pelan-pelan. Jika tamu mendengar anda masuk sementara ia masih dikamar mandi, mintalah maaf dan katakan bahwa anda kembali nanti.
- Apabila tamu kebetulan tidak berada didalam kamar,lanjutkan

dengan membersihkan kamar sesuai dengan prosedur.

- Apabila kamar tamu masih dalam keadaan tanda “*don;t disturb*” hingga siang hari, maka laporkan kepada *supervisor*.
- Laporkan juga kamar-kamar yang di kunci ganda dan tidak merespon panggilan anda.

Pada umumnya manajemen sumber daya manusia dan manajemen personalia keduanya merupakan ilmu yang mengatur unsur manusia dalam suatu organisasi, agar mendukung terwujudnya tujuan. Perbedaan MSDM dengan manajemen personalia adalah keduanya merupakan ilmu yang mengatur unsur manusia dalam suatu organisasi, agar mendukung terwujudnya tujuan.

Perbedaan MSDM dengan manajemen personalia sebagai berikut:

1. MSDM dikaji secara makro, sedangkan manajemen personalia dikaji secara mikro.
2. MSDM menganggap bahwa karyawan adalah kekayaan(asset) utama organisasi, jadi harus dipelihara dengan baik. Manajemen personalia menganggap bahwa karyawan adalah faktor produksi, jadi harus dimanfaatkan secara produktif.
3. MSDM pendekatannya secara modern, sedangkan manajemen personalia pendekatannya secara fisik.

Menurut Dale Yoder, Manajemen Personalia adalah penyedia kepemimpinan dan pengarahan para karyawan dalam pekerjaan atau hubungan kerja mereka.

#### **2.4.1. Peranan Manajemen sumber daya manusia**

Menurut Malayu Hasibuan (2014: 14).MSDM mengatur dan menetapkan program kepegawaiaan yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut:

1. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan *The right man the right place and the right man in the right job*
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang kan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Memonitor dengan cermat undang- undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.

7. Memonitor kemajuan tekhnik dan perkembangan serikat buruh.
8. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
9. Mengatur pensiunan, pemberhentian dan pesangonnya.

## 2.2 Konsep Kebersihan

Banyak hal yang dapat mempengaruhi hotel atau pun restaurant untuk menjadi semakin baik dan mengalami kemajuan, atau sebaliknya, menjadi buruk atau. Yang harus diperhatikan diantaranya adalah cara atau tingkat pelayanan hotel dan restaurant tersebut kepada masyarakat.

*Hygiene* dan *sanitasi* merupakan salah satu dari aneka usaha yang diperlukan agar hotel dan restaurant mempunyai kualitas yang bagus didalam pelayanannya kepada para tamu. *Hygiene* dan *sanitasi* mempunyai arti yang hampir sama. Bedanya, *hygiene* lebih mengarahkan aktivitasnya kepada manusia, sedangkan *sanitasi* lebih menitikberatkan kepada faktor-faktor lingkungan hidup dimana manusia itu tinggal.

### 2.5.1 *Hyigene*

Yang dimaksud dengan *Hygiene* adalah suatu pencegahan penyakit yang menitikberatkan pada usaha kesehatan perseorangan atau manusia beserta lingkungan tempat

orang tersebut berada (Retno Widyati dan Yuiarsih, 2002:14)

Undang- undang No 11 tahun 1963 Tentag *Hygiene* untuk usaha-usaha umum menyebutkan sebagai berikut:

- a. *Hygiene* ialah segala usaha untuk memelihara dan mempertinggi derajat kesehatan
- b. Usaha-usaha bagi umum, ialah usaha – usaha yang dilakukan oleh badan pemernitah, swasta, maupun perseorangan yang menghasilkan sesuatu untuk atau yang langsung dapat dipergunakan.

### 2.5.1 *Hygiene* perhotelan

Tindakan-tindakan *hygiene* perhotelan yaitu:

- a. Menjaga kebersihan ruangan beserta perabotnya, perlengkapan makan dan minum , air untuk mandi , sebagai berikut :
  1. Berapa kali dalam sehari suatu ruangan harus dibersihkan tergantung cepat lambatnya ruangan tersebut menjadi kotor atau tergantung pada frekuensi penggunaan ruangan tersebut.
  2. Perlengkapan seperti handuk, spre, sarung bantal, tapla meja, lap makan dan sebagainya harus dicuci bersih dan disetrika. Bahkan *sheet*, *Towel*, *Pillow case*, dan napkin setelah sekali dipakai harus diganti dengan yang bersih.
  3. selain makanan dan minuman yang harus dijaga jangan sampai

- terkontaminasi udara kotor, perlengkapan untuk makan dan minum seperti piring, sendok, garpu, gelas, cangkir, juga harus dijaga kebersihannya. Sebelum dipakai harus direndam terlebih dahulu di dalam air panas atau diasap kemudian dilap dengan serbet kering dan bersih.
4. Air mandi harus memenuhi syarat kesehatan. Termasuk air yang digunakan untuk kolam renang. Air kolam renang, pada pagi hari sebelum dipakai dan sore hari setelah tutup, diberi kapuorit dan HCL, untuk menjaga kesehatan air.
  - b. Alat-alat yang rusak atau hilang harus segera diperbaiki atau diganti
  - c. Menyediakan fasilitas-fasilitas yang berguna bagi kesehatan:
1. sumber air yang memenuhi kesehatan
  2. Tempat pembuangan sampah, air, limbah, dan kotoran yang memenuhi syarat kesehatan.
- d. Melakukan pengawasan terhadap keadaan lingkungan kerja di perusahaan secara keseluruhan sehingga bila terdapat hal-hal yang tidak semestinya dapat segera dilakukan tindakan-tindakan untuk menanggulangnya. Hal ini dilakukan secara terpadu oleh beberapa department terkait, antara lain, *Housekeeping Department, Food and beverage Department, serta Engineerig Department*(Rumekso,2008:190)

## **METODE PENELITIAN**

### **Desaign Penelitian**

Teknik analisa yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Sedangkan type penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe Kualitatif Deskriptif, yaitu dengan cara pengelompokan data yang disusun sedemikian rupa, kemudian menghubungkan dengan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh organisasi

sehingga dapat diambil suatu kesimpulan.

### **3.2.Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Hotel Unigrha Pangkalan Kerinci yang beralamat di Kompleks PT.RIAU ANDALAN PULP AND PAPER (Riau Pul), Pangkalan Kerinci, Pelalawan Riau.28300, yaitu dari bulan september 2014-Desember 2014.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Hotel Unigrha Pangkalan Kerinci yang beralamat di Kompleks PT.RIAU

ANDALAN PULP AND PAPER (Riau Pul), Pangkalan Kerinci, Pelalawan Riau.28300, yaitu dari

bulan september 2014- Desember 2014.

### Populasi

Dalam penelitian ini ada dua sumber informan yang dibutuhkan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. *Key Informan*

*Key informan* atau informan kunci adalah orang yang mengetahui seluk-beluk dari komponen yang diteliti. Dalam penelitian ini *key informan* adalah orang-orang yang berperan atau orang mengetahui banyak

hal tentang penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar di hotel Unigraha Pangkalan Kerinci. Adapun yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini adalah 1 kepala *Room Division* hotel Unigraha Pangkalan Kerinci, dan 2 orang *Supervisor department Housekeeping* yaitu:

### Operasional Variabel

#### 3.8 Operasional Variabel

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Tekhnik Pengumpulan data
Penerapan standar Operasional Prosedur pembersihan kamar	Menata perlengkapan dan trolley	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memperhatikan penampilan (<i>standar grooming</i>)</li> <li>Melakukan persiapan (cleaning equipment, chemical, guest supplies dan formulir kerja)</li> <li>Menata perlengkapan dan trolley.</li> </ol>	Observasi, wawancara, Dokumentasi
	Membersihkan dan merapikan kamar	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengetuk pintu kamar tamu sesuai prosedur.</li> <li>Memasuki kamar tamu sesuai prosedur</li> <li>Melakukan pekerjaan awal pembersihan.</li> <li>Menata tempat tidur</li> <li>Membersihkan debu (<i>dusting</i>)</li> <li>Melengkapi guest supplies</li> </ol>	

		7. membersihkan bath room 8. melaksanakan vacuuming 9. melaksanakan final check 10. melengkai Room boy Control sheet.	
	<b>Merapikan Trolley dan perlengkapan</b>	1. Menyimpan seluruh peralatan kebersihan, chemical, serta trolley di pantry 2. Menangani sampah dan limbah Housekeeping dengan baik.	

sumber: Olahan Penulis, 2015

## Teknik Pengukuran Data

### Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data deskriptif, yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan, dikelompokkan kemudian disusun agar dapat diteliti

**HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN**

Berikut tanggapan responden mengenai proses pembersihan kamar di hotel Unigraha Pangkalan kerinci.

#### 4.5.1 Menata perlengkapan dan Trolley

Sebelum melaksanakan prosedur menata perlengkapan dan Trolley, maka *Rom boy* harus memperhatikan persiapan fisik, salah satunya ialah menerapkan *standar grooming* yang baik.

berdasarkan teori yang relevan sehubungan dengan masalah yang dibahas untuk kemudian diambil kesimpulan untuk mendapatkan inti dari hasil penelitian.

#### 4.5.1.1 Menerapkan standar grooming

Penampilan (*Appearance*) termasuk tahap persiapan fisik. *Room boy* harus menaanti standar penampilan yang telah ditetapkan oleh hotel. Seragam karyawan yang telah dipakai selama satu *shift* harus dikembalikan ke *laundry* untuk dicuci kembali. Rambut sebaiknya dipotong secara teratur hingga tidak terlihat panjang dan tidak rapi. Kuku tidak boleh panjang. Karena akan membahayakan ketika harus memasukkan jari-jari tangan pada saat *make up bed*. Gigi sebaiknya

digosok secara teratur agar tidak menimbulkan bau mulut yang dapat mengganggu saat berbicara dengan tamu, Sepatu harus mengkilap dan sesuai dengan warna yang ditentukan oleh hotel. Untuk menghindari bau keringat,petugas diizinkan untuk menggunakan pewangi yang normal dan tidak menyengat.

“ Menurut saya,penampilan *room boy housekeeping hotel unigraha pangkalan kerinci,sangat rapi,dan bersih. Saya tidak menjumpai room boy yang berpakaian tidak sopan,Room boy yang selama ini saya jumpai semuanya memakai seragam yang telah ditetapkan oleh hotel. Dalam hal penampilan potongan rambut,sejauh ini room boy hotel ungraha sudah rapi, saya tidak menjumpai room boy yang berpenampilan dengan rambut yang tidak beraturan,sejauh ini saya merasa room boy hotel unigraha sangat baik dalam menerapkan standard grooming”*(Melalui hasil wawancara dengan bapak Hartanto rahadi).

Dari hasil wawancara diatas,dapat disimpulkan bahwa *Room boy* hotel Ungraha sudah dapat menetapkan *standar grooming* yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya.

**4.5.1.2 Melakukan persiapan pembersihan,*cleaning equipment,chemical,dan guest supplies.***

Sebelum melaksanakan kegiatan pembersihan kamar,*Room boy* harus mempersiapkan *celaning equipment* (peralatan kebersihan),*chemical*(bahan kimia pembersih),*suplies/amenities*, harus dipersiapkan agar pada saat membersihkan kamar *room boy* tidak mencari lagi perlengkapan pembersihan dan meninggalkan *trolley* karena ada perlengkapan yang belum lengkap di *trolley*.

“ Menurut saya persiapan *room boy* dalam menyiapkan perlengkapan pembersihan kamar,belum dapat dikatakan sempurna,karena saya pernah melihat seorang *room boy* yang sedang membersihkan kamar dan lupa membawa perlengkapan *amenities* dikamar mandi,dan akhirnya *room boy* tersebut kembali ke pantry untuk mengambil perlengkapan kamar mandi”.(Menurut hasil wawancara dengan bapak Budi Hartanto).

dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa,*room boy* hotel unigraha pangkalan kerinci masih belum dapat menerapkan kegiatan mempersiapkan perlatan kebersihan dan perlengkapan dengan baik.

**4.5.1.3 Menata perlengkapan dan *trolley***

Dalam melengkapi *trolley* tidak boleh melebihi kapasitas

muatan *trolley*. Karena akan menyebabkan kerusakan pada barang-barang atau peralatan dan *trolley* itu sendiri. Sebaliknya kekurangan muatan juga tidak baik karena akan menghambat pelaksanaan tugas.

*“ Menurut saya, room boy hotel Unigraha Pangkalan Kerinci dalam menata perlengkapan kebersihan masih kurang dalam memperhatikan muatan yang bisa dikatakan di trolley. Karena saya pernah menjumpai room boy hotel unigraha yang membawa muatan linen melebihi muatan trolley yang seharusnya ”.*(Menurut hasil wawancara dengan bapak jamet Suryadi).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penataan muatan *trolley* harus dilakukan sesuai dengan kapasitas *trolley* belum dapat berjalan dengan baik.

#### **4.5.2 Membersihkan dan merapikan kamar**

Setelah menyiapkan semua peralatan kebersihan dan menatanya pada *trolley*, maka proses selanjutnya ialah membersihkan dan merapikan kamar.

##### **4.5.2.1 Mengetuk pintu kamar tamu sesuai prosedur**

Sebelum memasuki kamar tamu, ketuk pintu kamar pelan-pelan menggunakan jari tengah, dengan

menyebutkan identitas diri, kemudian menunggu 5-10 detik, jika belum ada jawaban ulangi mengetuk pintu. Jika belum dapat ulangi lagi, lakukan hal yang sama satu kali lagi. Setelah tiga kali tidak mendapatkan jawaban, masukan kunci dan buka pintu pelan-pelan sambil mengucapkan identitas diri.

*“ Menurut saya Room boy hotel Unigraha dalam memasuki kamar saya pada saat membersihkan kamar sudah dapat dikatakan memenuhi kriteria baik, karena pada saat room boy hotel unigraha memasuki kamar saya, dilakukan dengan mengetuk pintu kamar saya terlebih dahulu dan menunggu saya menyahut dan saya persilahkan masuk barulah room boy tersebut memasuki kamar saya dan setelah saya persilahkan untuk membersihkan kamar barulah room boy tersebut mulai membersihkan kamar saya.”.*(Hasil wawancara dengan bapak roni baskoro).

dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa room boy dalam melaksanakan penerapan mengetuk pintu terlebih dahulu dalam membersihkan kamar sudah dapat berjalan dengan baik.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat di simpulkan tentang penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar bahwa:

1. Pihak hotel khususnya *Department Housekeeping* telah berusaha untuk menerapkan standar Operasional Prosedur pembersihan kamar dalam setiap operasional pekerjaan pembersihan kamar. Hal ini dilakukan karena dengan mengikuti SOP (standar operasional prosedur) dapat menghemat waktu dan energi yang akhirnya dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam bekerja. Oleh sebab itu hotel Unigraha Pangkalan Kerinci mempunyai standar dalam menjalankan kegiatan pembersihan kamar. Adapun bentuk penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar dapat dijelaskan dalam uraian berikut:
  - a. Menata perlengkapan dan *trolley* dilakukan dengan cara salah satunya dengan memperhatikan menetapkan dan memperhatikan (*standar grooming*) penampilan yang baik oleh room boy sebelum melaksanakan pekerjaan. sedangkan melakukan persiapan perlengkapan pembersihan (*cleaning equipment*), bahan kimia pembersih (*chemical*), *guest*

*supplies* (perlengkapan kamar tamu), belum dapat di terapkan secara maksimal.

- b. Membersihkan dan merapikan kamar, penerapan standar operasional prosedur yang telah diterapkan oleh *Room boy* ialah sebagai berikut:
  - Mengetuk pintu kamar sesuai dengan prosedur
  - Memasuki kamar tamu sesuai dengan prosedur
  - Menata tempat tidur (*making bed*) dengan baik
  - Membersihkan debu (*dusting*) dengan baik
  - Membersihkan *bath room* (kamar mandi)

Sedangkan pelaksanaan persiapan perlengkapan kebersihan, *guest supplies* (barang-barang perlengkapan tamu), melaksanakan proses *vacuuming*, melaksanakan *final check*, dan melengkapi *room boy control sheet* belum dapat diterapkan sesuai dengan standar operasional prosedur oleh *room boy*.

- c. Merapikan *trolley* dan perlengkapan, penerapan standar operasional prosedur

ialah sebagai berikut:

- Menyimpan seluruh peralatan kebersihan serta *trolley* di *pantry*
- Menangani sampah dan limbah *housekeeping* dengan baik.

2. Tanggapan responden mengenai penerapan standar operasional prosedur yang dilaksanakn oleh *room boy* dapat dijelaskan sebagai berikut:
- a. Aspek menata perlengkapan dan trolley yaitu:
    - Memperhatikan *standar grooming* penampilan *room boy* hotel unigraha pangkalan kerinci sudah dapat dikatakan bersih dan rapi. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak harianto rabadi selaku tamu hotel Unigraha pangkalan kerinci.
    - Melakukan persiapan pembersihan(*cleaning equipment,cehematical,dan guest suplies*). persiapan *room boy* dalam menyiapkan peralatan kebersihan belum dapat dikatakan sempurna. Karena masih terdapat tamu yang mengalami kekurangan *amenities*. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan bapak budi hartanto.
    - Menata perlengkapan dan *trolley*,kesiapan *room boy* dalam menata perlengkapan dan *trolley*.masih dinilai kurang baik. Karena masih dijumpai *Room boy* yang membawa muatan *linen* melebihi kapasitas sebenarnya. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak jamet Suryadi selaku tamu Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci.
  - b. Aspek membersihkan dan merapikan kamar yaitu;
    - Mengetuk pintu kamar tamu,dalam mengetuk pintu kamar tamu sebelum memasuki kamar *room boy* hotel unigraha sudah dapat dikatakan baik.Karena *room boy* memasuki kamar sudah melakukan sesuai dengan prosedur. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan bapak Roni baskoro selaku tamu hotel Unigraha Pangkalan Kerinci.
    - Memasuki kamar tamu sesuai prosedur yaitu,dalam memasuki kamar tamu,*Room boy* Hotel Unigraha sudah dapat dikatakan baik dalam menerapkan standar operasional prosedur.Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara denga bapak Kusnandar.
    - Melakukan pekerjaan awal pembersihan. Dalam melakuukan pekerjaan awal pembersihan,*room boy* hotel unigraha sudah dapat dikatakan baik.Hal ini dilihat dari *room boy* yang dapat membersihkan perlengkapan tamu dengan rapi. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan bapak Edi Betaria.
    - Menata tempat tidur. Dalam hal menata tempat tidur *Room boy* hotel Unigraha sudah dapat dikatakan baik yaitu hasil dari pada *making bed* dapat dilihat dengan rapi. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Oktariadana.
    - Membersihkan debu(*dusting*). Dalam hal membersihkan debu(*dusting*) *room boy* hotel Unigraha sudah dapat melaksanakannya dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan ibu Inneke rilyasni.
    - Melengkapi *guest suplies*. Dalam hal melengkapi *guest suplies,room boy* hotel Ungraha,masih belum dapat dikatakan baik karena masih ada tamu yang mengalami kekurangan

*amenities/guest supplies* didalam kamar.Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Bella firbandani.

- Membersihkan *bath room*. Dalam hal pelaksanaan pembersihan kamar mandi(*bath room*).*Room boy* hotel unigraha sudah cukup baik dalam melaksanakan pembersihan kamar mandi.Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Ayu Suryaningsih.
- Melaksanakan *vacuuming*.Dalam hal melaksanakan proses vacum, room boy hotel Unigraha belum dapat secara aksimal melaksanakan proses vacum dengan baik. Karena pada saat selesai melaksanakan proses vacum aroma kamar menjadi tidak sedap.Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Bella fibriandani.
- Melaksanakan *final check*,melengkapi *room boy control sheet*,dalam hal ini

pelaksanaan *final check*,kerja *room boy* belum dapat dikatakan sempurna.Karena masih ditemui *towel* yang kurang pada saat tamu melihat dikamar mandi. Dan ketelitian *room boy* dalam mengisi *control sheet* dikatakan kurang karena *room boy* tidak dapat mengetahui *towel* yang belum terhitung untuk kamar mandi.Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Bella Fibandani.

- c. Aspek merapikan *trolley* dan perlengkapan
  - Menyimpan seluruh peralatan kebersihan,*chemical*,serta *trolley* di *pantry* dan penanganan limbah serta sampah *housekeeping* sudah cukup baik. Karena *Room boy* tidak membiarkan sampah hasil pembersihan dalam jangka waktu yang lama. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Jessica Binarya.

## Saran

- a. Dari kesimpulan diatas,maka penulis dapat meberikan saran tentang penerapan standar operasional prosedur pada Housekeeping Department di Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci sebagai berikut;
- b. a. *Room boy* Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci harus dapat menimbulkan kesadaran diri masing-masing. Bahwa penerapan standar operasional prosedur dalam pelaksanaan tugasitu sangat penting. Khususnya

penerapan standar operasional prosedur pada proses pembersihan kamar. Hal ini dilakukan guna mendapatkan hasil kerja yang maksimal.

- c. b. Karyawan *housekeeping* khususnya *Room Boy* agar dapat melaksanakan kegiatan pengecekan ulang (*final check*) terhadap perlengkapan tamu yang ada didalam kamar, karena *final check* ini dapat mengurangi terjadinya kekurangan *guest supplies* didalam kamar. Sehingga

pada saat tamu memasuki kamar tidak ada *guest supplies* yang kurang dan dan hal ini juga dapat mengurangi complain tamu mengenai amenities yang kurang lengkap. Menurut Bagyono (2010,4) *amenities* adalah pelayanan atau barang-barang yang ditempatkan dikamar tamu, disediakan untuk para tamu hotel agar dapat digunakan oleh tamu tersebut tanpa dikenakan biaya.

- d. c. *Supervisor* di *housekeeping department* harus dapat lebih memperhatikan kinerja *Room Boy* nya dan memastikan bahwa penerapan standar operasional prosedur alam proses pembersihan kamar dapat diterapkan dengan baik. serta melakukan pengecekan ulang kerja *Room Boy* salah satunya dengan melihat kembali kelengkapan *amenities* didalam kamar.
- e. d. Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci harus dapat menerapkan standar operasional prosedur yang sudah dibuat guna mendapatkan hasil kerja yang baik. Penerapan standar

operasional prosedur sangat berguna bagi kelancaran operasional kegiatan. Salah satu cara agar penerapan standar operasional prosedur dapat ditingkatkan dengan cara menimbulkan kesadaran kepada karyawan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan, seminar-seminar yang sifatnya membangun dan memberikan kesadaran untuk dapat menerapkan standar operasional prosedur yang sudah dibuat.

- f. e. Untuk dapat mengungkapkan hal-hal yang tidak dapat ditutupidalam penelitian ini dan untuk memperkaya hasil kajian mengenai penerapan standar operasional prosedur khususnya dibidang perhotelan. Agar pihak manajemen Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci dapat memperbaiki kelemahan-kelemahannya dalm hal penerapan stadart opeasional prosedur pembersihakamar untuk dapat memperoleh hasil kerja maksimal dan memuaskan.

## Daftar Pustaka

Agusnawar,2000. *Operasional Tata Graha Hotel ( Hotel Housekeeping operasional)*

Jakarta,PT. Gramedia Pustaka Utama.

Bagyono, 2008.*Modul Penelitian kamar untuk tamu.* Surakarta : PT. Gelora Aksara Pratama.

Gulo, w.2002. *Metodologi Penelitian* . Jakarta : Grasindo

- Housekeeping Department, 2014. Jumlah Karyawan Housekeeping Department Hotel  
Unigrha Pangkalan Kerinci
- Hasibuan, Malayu, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta; PT Bumi Aksara
- Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta; Andi
- Rumekso, 2008. *Public Area/Houseman Section*, Yogyakarta; Andi
- Rumekso, 2009. *Housekeeping Hotel Floor Section*, Yogyakarta; Andi
- Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000. *Metodologi penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*  
. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Marsum, 2007. *Manajemen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Riduwan, 2007. *Skala Pengukuran Variabel- variabel penelitian*. Bandung : Alfabet.
- Rumekso, 2008. *Housekeeping Hotel Public Area/Houseman section*. Yogyakarta : CV Andi
- Offset
- Rumekso, 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Soehartono, irawan. 2002. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Alfabetta.
- Soenarno .Adi.1995. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Angkasa
- Sukandarumidi. 2004. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University press.
- Sulastyono Agus.2010. *Tekhnik dan Prosedur Divisi kamar pada bidang hotel*. Bandung : Alfabetta.
- Sutryсно Edy.2010. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta : Kencana Pranada media Group.
- Utama, I Gusti Rai dan Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metode Penelitian Pariwisata dan perhotelan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Yoeti, H, Oka. A.1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Angkasa