

**PENYUSUNAN SOP (STANDAR OPERATING PROCEDURE)  
MENYIAPKAN KAMA TAMU DI VIOLA HOTEL  
BUKITTINGGI**

**Proyek Akhir Ini Diajukan  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan Pariwisata**



**Oleh :**

**MUHAMMAD FATRO SAHPUTRA**

**191000293302015**

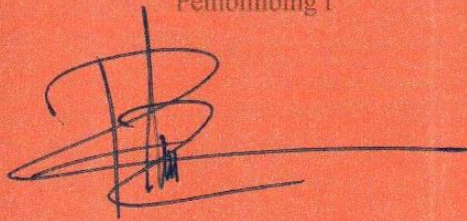
**PROYEK AKHIR PERHOTELAN  
FAKULTAS PARIWISATA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
2023**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 16 Agustus 2023

Pembimbing I



**Rozi Yuliani, S.ST. Par., M.M**  
**NIDN. 1031078602**

Pembimbing II



**Sri Ariani, M. Pd**  
**NIDN. 1026118003**

Menyetujui:  
Ketua Program Studi Perhotelan



**Wina Asty, S.Pd., MM.Par**  
**NIDN. 1019048301**

## PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh :

Nama : Muhammad Fatrio Sahputra  
NIM : 191000293302015  
Judul : Penyusunan SOP (Standar Operating Procedure) Menyiapkan Kamar Tamu Di Viola Hotel Bukittinggi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagaisyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi perhotelanFakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

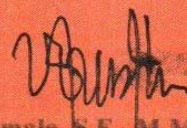
Bukittinggi, 16 Agustus 2023

Penguji I

Penguji II



Wina Asty, S.Pd., MM.Par  
NIDN. 1019048301



Vina Kumala, S.E., M.M. Ak  
NIDN. 1017057103

Menyetujui:  
Dekan,



Rozi Yuliani, S.ST, Par., M.M  
NIDN. 1031078602

**FACULTY OF TOURISM**

**HOSPITALITY D-VI STUDY PROGRAM**

**Final Project, 16 August 2023**

**Muhammad Fatrio Sahputra**

**Preparation of SOP (Standard Operating Procedure) Preparing Guest Rooms at Viola Hotel Bukittinggi**

**ABSTRACT**

*Muhammad Fatrio Sahputra (2023), Bukittinggi is known as a tourism destination city that offers a variety of tourist attractions, ranging from historical sites such as the Clock Tower, Japanese Hole, and Fort For de Kock, to natural attractions such as the Sianok Canyon Panorama. In addition, there are also tourist attractions such as the Kinantan Cultural Wildlife Park (zoo), and so on. This research is qualitative in nature using the action guideline approach (SOP) above made by following the SKKNI and adapted to the condition of the equipment and facilities at the hotel. Through trials conducted, Room Attendants can gain experience and knowledge about room cleaning steps, so that (SOPs) that have been made are proven to improve the room cleaning process at Hotel Viola Bukittinggi. The guidelines (SOPs) that have been prepared follow the National Work Competency Standards Indonesia (SKKNI) and also consider the advice of experts and adjusted to the condition of the hotel room equipment and facilities. The results showed that the Design of Standard Operating Procedures can improve the performance of Room Attendants and make their work easier, which can be seen from the room cleaning time of around 27 minutes when following (SOP).*

**Keywords: SOP (Standard Operating Procedure) Preparing Guest Rooms**

**FAKULTAS PARIWISATA**

**PROGRAM STUDI D-VI PERHOTELAN**

**Proyek Akhir, 16 Agustus 2023**

**Muhammad Fatrio Sahputra**

**Penyusunan SOP (Standar Operating Procedure) Menyiapkan Kamar Tamu Di Viola Hotel Bukittinggi**

### **ABSTRTAK**

**Muhammad Fatrio Sahputra (2023)**, Bukittinggi telah dikenal sebagai kota tujuan pariwisata yang menawarkan beragam objek wisata, mulai dari situs bersejarah seperti Jam Gadang, Lobang Jepang, dan Benteng For de Kock, hingga objek wisata alam seperti Panorama Ngarai Sianok. Selain itu, terdapat juga tempat wisata seperti Taman Margasatwa Budaya Kinantan (kebun binatang), dan sebagainya. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan tindakan Pedoman (SOP) di atas dibuat dengan mengikuti SKKNI dan disesuaikan dengan keadaan peralatan dan fasilitas di Hotel. Melalui uji coba yang dilakukan, Room Attendant dapat memperoleh pengalaman dan pengetahuan tentang langkah-langkah pembersihan kamar, sehingga (SOP) yang telah dibuat terbukti dapat meningkatkan proses pembersihan kamar di Hotel Viola Bukittinggi. Pedoman (SOP) yang telah disusun mengikuti Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan juga mempertimbangkan saran dari para ahli serta disesuaikan dengan kondisi peralatan dan fasilitas kamar hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rancangan Standar Operasional Prosedur dapat meningkatkan kinerja Room Attendant dan mempermudah pekerjaan mereka, yang terlihat dari waktu pembersihan kamar sekitar 27 menit ketika mengikuti (SOP).

**Kata Kunci : SOP (Standar Operating Procedure) Menyiapkan Kamar Tamu**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Fatrio Sahputra

Nim : 191000293302015

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul **Penyusunan SOP (Standar Operating Procedure) Menyiapkan Kamar Tamu Di Viola Hotel Bukittinggi** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 16 Agustus 2023

Saya yang menyatakan



Muhammad Fatrio Sahputra

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Fatrio Sahputra

NIM : 191000293302015

Program Studi : Perhotelan

Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non exclusive Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul :

**“Penyusunan SOP (Standar Operating Procedure)  
Menyiapkan Kamar Tamu Di Viola Hotel Bukittinggi”**

Dengan Demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi

Pada Tanggal : 16 Agustus 2023

Saya yang menyatakan,

Muhammad Fatrio Sahputra

## **RIWAYAT HIDUP**

Muhammad Fatrio Sahputra, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 2 September 2000 adalah anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan orang tua Isnurhaida dan Syafrudin.

Penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak – Kanak (TK) Melur Putih Bukittinggi pada tahun 2006, Sekolah Dasar (SD) Tri Sula Perwari Kota Bukittinggi pada tahun 2013, Sekolah Menengah pertama (SMP) 7 Negeri Bukittinggi pada tahun 2016, Sekolah Menengah Atas (SMA) Karya Bhakti Bukittinggi pada tahun 2019. Pada tahun 2019 penulis diterima di jurusan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Pada tahun 2021 penulis mengikuti praktek kerja lapangan (PKL) I di Hotel Riad Bukittinggi selama 6 bulan dan pada tahun 2022 mengikuti praktek kerja lapangan (PKL) II di Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan Bukittinggi selama 4 bulan, dan di Safira Homestay Bukittinggi selama 2 bulan.

Muhammad Fatrio Sahputra



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas tersusunnya proyek akhir ini dengan judul “Penyusunan SOP (Standar Operating Procedure) Menyiapkan Kamar Tamu Di Viola Hotel Bukittinggi” ini dengan baik dan lancar. Proyek Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat akhir untuk menempuh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Penulis bersyukur telah menyelesaikan karya tulis ini walaupun berbagai hambatan dan kesulitan selama menyelesaikan. Namun karena bantuan dan dorongan dari semua pihak, akhirnya dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu terutama adalah:

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA, Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par, MM, Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Dan selaku dosen pembimbing satu yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penulisan proyek akhir ini.
3. Ibu Wina Asty, S.Pd., M.M.Par selaku Ketua Prodi Perhotelan Universitas Muhammadiyah Bukittinggi.
4. Bapak Mardalis, S.A.g., M. Pd. Selaku penasehat akademik penulis selama perkuliahan.
5. Ibu Sri Ariani, M.Pd selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis dalam penulisan proyek akhir.

6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
7. Bapak Ahmad selaku Owner, Varelio, Bagagarasyah selaku Room Attendant dan seluruh staff dari Hotel Viola.
8. Untuk Ibu dan keluarga lainnya yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan proyek akhir
9. Seluruh rekan-rekan Fakultas Pariwisata BP 2019 Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian proyek akhir ini
11. *At last but not least*, terimakasih untuk diri sendiri yang begitu luar biasa sudah bertahan dan memutuskan untuk tidak menyerah baik dari awal kuliah dan tetap kooperatif saat pengerjaan proyek akhir ini hingga selesai

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan proyek akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan proyek akhir ini. Semoga dengan adanya proyek akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan peneliti pada khususnya.

Bukittinggi, 16 Agustus 2023

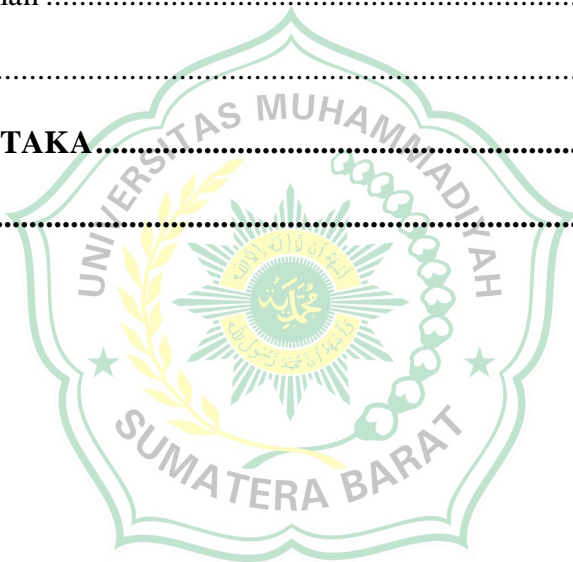
Muhammad Fatrio Sahputra

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIC .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kerangka Teori.....	7

2.1.1 Pengertian Hotel.....	7
2.1.2 Room Attendant .....	7
2.1.3 Penyusunan (SOP) .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Konseptual.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	28
3.2 Waktu dan Tempat .....	29
3.3 Variabel Dan Objek Penelitian.....	30
3.4 Informan.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Instrumen Penelitian .....	32
3.7 Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Hotel .....	35
4.2 Hasil penelitian.....	37
4.2.1 Diagnosa .....	37
4.2.2 Perencanaan Tindakan.....	38
4.2.2.1 Tahap Persiapan .....	38
4.2.2.2 Tahap Pembentukan Organisasi Tim.....	42
4.2.2.3 Tahap perencanaan .....	43
4.2.3 Penerapan Tindakan .....	44
4.2.3.1 Tahap Penyusunan.....	44

4.2.3.2 Tahap Ujicoba .....	47
4.2.3.3 Tahap penyempurnaan.....	48
4.2.3.4 Tahap Implementasi .....	49
4.2.3.5 Tahap Audit.....	50
4.3 Hasil Wawancara.....	52
4.4 Pembahasan Penelitian .....	54
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hotel Viola .....	2
Gambar 1.2 Membersihkan Kamar.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 4.1 Penyusunan SOP.....	45
Gambar 4.2 Penyusunan SOP.....	45
Gambar 4.3 Ujicoba 25 Juli.....	47
Gambar 4.4 Ujicoba 26 Juli.....	47
Gambar 4.5 Ujicoba 27 Juli.....	48
Gambar 4.6 Penyempurnaan .....	49
Gambar 4.7 Pengecekan Oleh Ahli.....	50
Gambar 4.8 Hasil Terapan SOP .....	50
Gambar 4.9 wawancara.....	53
Gambar 4.10 wawancara.....	54

## DAFTAR TABLE

Table 2.1 Langkah Pembersihan Kamar .....	8
Table 2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
Table 3.1 Waktu Penelitian .....	29
Table 3.2 Informan .....	30
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Organisasi Tim .....	43
Tabel 4.2 Perencanaan Bulan Juli.....	43
Tabel 4.3 Hasil Penyusunan.....	46



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Bukittinggi telah dikenal sebagai kota tujuan pariwisata yang menawarkan beragam objek wisata, mulai dari situs bersejarah seperti Jam Gadang, Lobang Jepang, dan Benteng For de Kock, hingga objek wisata alam seperti Panorama Ngarai Sianok. Selain itu, terdapat juga tempat wisata seperti Taman Margasatwa Budaya Kinantan (kebun binatang), dan sebagainya.

Sebuah hotel merupakan bentuk akomodasi yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunan yang ada, yang dikelola secara komersial. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas dan layanan, termasuk akomodasi, layanan makanan, minuman, dan berbagai jenis jasa lainnya. Fasilitas-fasilitas ini digunakan untuk melayani tamu baik yang berasal dari luar negeri maupun domestik.

Seiring dengan perkembangan sektor pariwisata, hotel-hotel di Bukittinggi bersaing untuk meningkatkan profesionalisme karyawan mereka agar dapat meningkatkan kepuasan tamu. Mereka juga berupaya untuk unggul dalam berbagai aspek, seperti keramahan karyawan, penampilan, dan berbagai layanan lainnya.

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh sebuah hotel kepada tamu yang menginap tidak hanya terbatas pada makanan dan minuman yang dipesan, tetapi juga mencakup semua aspek yang dimiliki oleh hotel, termasuk kualitas



kamar, restoran, dan fasilitas yang disediakan untuk para tamu. Selain itu, tidak kalah pentingnya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, baik dalam hal keramahan, penampilan, maupun kecerdasan.

### 1.1 Gambar Hotel Viola



Sumber Dokumentasi (2023)

Hotel Viola Bukittinggi adalah sebuah hotel kecil yang terletak di Jl. Teuku Umar No13, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Seperti yang terlihat pada Gambar 1.1, Hotel Viola memiliki tiga tingkat dengan tujuh jenis kamar, yaitu *Family Room*, *Standard Room*, dan *Ekonomi Room*. Hotel ini menawarkan lokasi strategis yang memudahkan para tamu untuk mengunjungi berbagai objek wisata. Hanya dalam waktu 5 menit berjalan kaki, tamu dapat mencapai Benteng, sedangkan Panorama dan Lobang Jepang dapat dijangkau dalam 15 menit. Juga, Jam Gadang dapat dicapai dengan berjalan kaki selama sekitar 15 menit.

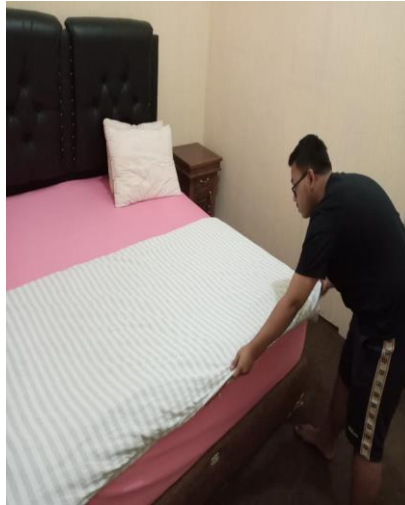
Fasilitas yang disediakan oleh Hotel Viola meliputi air panas, kipas angin, televisi, serta amenities kamar seperti kopi, teh, dan gula. Hotel Viola menawarkan berbagai tipe kamar dengan harga yang terjangkau.

Departemen *Housekeeping* adalah departemen yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada para tamu. Departemen ini bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara kebersihan kamar, yang merupakan sumber utama pendapatan hotel dari penyewaan kamar. Jabatan-jabatan yang ada di departemen *Housekeeping* meliputi *Executive Housekeeper*, *Room Supervisor*, dan *Room Attendant*.

*Room Attendant* adalah posisi yang termasuk dalam departemen housekeeping dan bertanggung jawab untuk membersihkan kamar, menjaga kerapian, dan melengkapi kamar sebelum digunakan oleh tamu hotel. *Room Attendant* juga harus menjaga penampilan yang rapi dan bersih serta memahami *Standar Operating Prosedur* (SOP) untuk membersihkan kamar dengan benar.

Selama survei awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 28 April 2023 dengan melakukan wawancara kepada Bapak Ahmad Kaharudin selaku pemilik dan Hafis serta Bagas selaku *Room Attendant*, penulis menemukan bahwa Hotel ini dulunya memiliki dua karyawan. Namun, akibat pandemi, Bapak Ahmad terpaksa merumahkan karyawan-karyawan tersebut. Sejak saat itu, Hotel dijalankan oleh sistem keluarga, di mana semua pekerjaan, mulai dari *resepsionis* yang dipegang oleh Ibu Darmiala Viola selaku istri pemilik, *Room Attendant*, hingga pekerjaan di area umum, dipegang oleh Bagas, Varelio, dan Hafis yang merupakan anak pemilik. Setelah melakukan observasi dan wawancara, peneliti menemukan berbagai masalah yang ada di Hotel Viola.

Gambar 1.2 Membersihkan Kamar



Sumber Dokumentasi (2023)

Peneliti menemukan bahwa proses pembersihan kamar tamu di Hotel Viola mengungkapkan bahwa *Room Attendant* (petugas kebersihan kamar) kurang memiliki keterampilan yang diperlukan dalam membersihkan kamar. Beberapa masalah yang diidentifikasi termasuk jadwal pembersihan yang tidak teratur, penataan tempat tidur yang tidak sesuai, dan proses pembersihan yang memakan waktu lama. Masalah-masalah ini disebabkan oleh kurangnya keahlian *Room Attendant* dalam prosedur pembersihan kamar yang benar.

Situasi ini dapat dikaitkan dengan fakta bahwa Bapak Ahmad, sang Pemilik, dan anggota keluarganya yang mengelola hotel tidak memiliki latar belakang di bidang perhotelan. Akibatnya, mereka dan anggota keluarganya kurang memiliki keahlian yang diperlukan dalam operasional hotel, terutama dalam pemahaman yang mendalam terkait *Standard Operating Procedure* untuk pembersihan kamar.

Selain itu, peneliti menemukan bahwa *Room Attendant* seringkali melakukan tugas pembersihan kamar secara berkelompok, dengan tiga orang

dalam satu tim. Hal ini mengakibatkan masing-masing Room Attendant fokus pada satu tugas tertentu. Akibatnya, proses pembersihan kamar menjadi tidak efisien ketika dilakukan oleh satu atau dua orang.

Berdasarkan masalah-masalah yang disebutkan di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan studi dengan judul "Pengembangan SOP (*Standar Operating Procedure*) untuk Persiapan Kamar Tamu di Hotel Viola Bukittinggi."

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. *Room Attendant* kurang memiliki keahlian dalam menyiapkan kamar tamu.
2. Belum efisien dan efektif cara kerja *Room Attendant*
3. Hotel Viola belum memiliki *Standar Operating Procedure* menyiapkan kamar tamu

## 1.3 Batasan Masalah

Karena permasalahan – permasalahan yang terjadi diakibatkan oleh tidak adanya *Standar Operating Procedure* untuk menyiapkan kamar tamu maka penulis membatasi penelitian ini pada penyusunan (SOP) menyiapkan kamar tamu di Viola Hotel Bukittinggi.

## 1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana penyusunan SOP/(*Standar Operating Procedure*) menyiapkan kamar di Viola Hotel Bukittinggi.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk menyusun SOP/(Standar Operating Procedure) Menyiapkan kamar di viola hotel Bukittinggi.

### 1.6 Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil informasi diharapkan mampu memberi informasi dan serta memperdalam pengetahuan untuk meningkatkan tingkat pengetahuan (SOP)

#### 1 Manfaat bagi Hotel

Dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan skill dan pengetahuan, staff room attendan hotel Viola Bukittinggi.

#### 2 Manfaat bagi pembaca

Menambah wawasan tentang yang dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan dalam pengembangan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan kerja yang berhubungan dengan kebutuhan di lapangan kerja.

#### 3 Manfaat bagi Universitas

Sebagai bahan informasi, pedoman, referensi dan bacaan yang mampu memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca mengenai sop housekeeping.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Hotel**

Menurut Permana (2013) hotel merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa untuk mencari keuntungan melalui suatu pelayanan kepada para tamu yang menginap seperti pelayanan kantor depan, tata graha, makan dan minum, serta rekreasi.

Menurut Hurdawaty dan Parantika (2018) Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya

Menurut Rachmad Sugiyanto (2018) hotel adalah suatu jasa yang menjadi saran pendukung pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan dengan secara profesional dan dengan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan

##### **2.1.2 Room Attendant**

Menurut Fadhli (2017), room attendant secara kalau spesifik merupakan petugas *Floor Section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

#### **A. Tugas Dan Tanggung Jawab (Room Attendant)**

Tugas dan tanggung jawab menurut Komar (2014) mengungkapkan bahwa Room Attendant meliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian

dan kelengkapan kamar tamu. Maka dari itu Room Attendant harus membersihkan kamar sesuai (SOP) yang berlaku untuk pembersihan kamar.

Menurut Tarmoezi (2015) bahwasanya Room Attendant mempunyai tugas bersangkutan dengan kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan kamar untuk setiap tamu yang stay

Adapaun Langkah – langkah pembersihan kamar seseuai SKKNI menurut Sugiyanto (2018) berikut:

**Tabel 2.1 Langkah – langkah Pembersihan kamar**

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menata peralatan trolley	1.1 Perlengkapan yang dibutuhkan untuk pelayanan kamar dipilih secara benar dan disiapkan untuk kemudian digunakan. 1.2 Persediaan untuk trolley diidentifikasi secara teliti dan dipilih atau dipesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur perusahaan. 1.3 Persediaan yang memadai dimuat dengan aman pada trolley sesuai dengan prosedur perusahaan.
2. Mengakses kamar untuk pelayanan	2.1 Kamar yang membutuhkan pelayanan diidentifikasi secara benar dari informasi yang diberikan oleh staf housekeeping. 2.2 Kamar dimasuki sesuai dengan prosedur keamanan dan layanan pelanggan perusahaan.
3. Membereskan tempat tidur	3.1 Tempat tidur dibersihkan, bantal dan linen diperiksa kalau ada noda dan kerusakan 3.2 Noda dihilangkan sesuai dengan prosedur perusahaan. 3.3 Sprei tempat tidur diganti sesuai dengan standar dan prosedur perusahaan.
4. Membersihkan dan merapikan kamar	4.1 Kamar dibersihkan dengan susunan yang benar diatur agar gangguan pada tamu minimal. 4.2 Seluruh perabotan dan perlengkapan dibersihkan dan diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan dan pedoman kesehatan/keselamatan. 4.3 Seluruh barang-barang ditata kembali sesuai dengan standar perusahaan. 4.4 Persediaan kamar diperiksa dan diganti sesuai dengan standar perusahaan.

	<p>4.5 Rayap/hama diidentifikasi secepatnya dan tindakan yang tepat diambil sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan.</p> <p>4.6 Kamar diperiksa saat ada kerusakan dan seluruh kerusakan dilaporkan secara akurat sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.7 Barang-barang yang rusak dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.8 Barang-barang atau kejadian yang luar biasa atau mencurigakan secepatnya dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.9 Barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar kosong dikumpulkan dan disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.10 Barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar kosong dikumpulkan dan disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p>
<p>5. Membersihkan dan menyimpan trolley dan perlengkapan</p>	<p>5.1 Trolley dan perlengkapan dibersihkan setelah digunakan sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan.</p> <p>5.2 Barang-barang disimpan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>5.3 Persediaan diperiksa dan barang-barang diganti atau ditata kembali sesuai dengan prosedur perusahaan.</p>

Menurut Komar (2014) langkah – langkah pembersihan kamar yang sesuai dengan *Standar operating Procedure* sebagai berikut:

- a. Ada beberapa hal yang harus dilakukan sebelum masuk ke kamar
  - Mengecek status kamar
  - Mengetuk pintu kamar sambil mengucapkan “Housekeeping”
- b. Menyalakan lampu, lalu mengecek benda - benda elektronik di dalam kamar, Jika ada yang rusak segera laporkan kepada order taker.
- c. Mengecek seluruh bagian kamar yang baru saja tamu checkout, jika menemukan barang tamu yang tinggal segera laporkan kepada Front Office



- d. Membuka curtain untuk meningkatkan penerangan saat membersihkan kamar
- e. Membuka jendela kamar, untuk pertukaran udara dari dalam dan luar. Sebelum itu matikan Air Conditioner
- f. Jika kamar dalam kondisi Occupied, maka rapikan barang barang tamu yang berserakan di kamar, dan bersihkan astray dan gelas jika kotor cucilah di wash basin, dan bersihkan toilet dengan toilet bowl lalu tutup
- g. Stripping linen, harus hati – hati agar barang tamu yang terletak di atas bed tidak ikut terbawa denga linen kotor, lalu periksa linen untuk mengecek apakah ada kerusakan atau noda.
- h. Stripping Rubbish: buanglah sampah – sampah yang ada di kamar dan toilet
- i. Making Bed, saat melakukan proses making bed ada hal yang harus di lakukan yaitu mengecek apakah ada noda di linen tersebut.
- j. Jika menemukan linen yang mempunyai noda ata mempunyai kerusakan, maka ganti dengan linen yang bersih dan juga yg tidak mempunyai kerusakan.
- k. Membersihkan Bathroom / kamar mandi
- Menukar Towel kotor atau yang dipakai dengan towel baru yang bersih.
  - Membersihkan wash basin dan mejanya
  - Membersihkan cermin
  - Membersihkan Toilet Bowl

- Membersihkan lantai kamar mandi
- l. *Dusting* adalah alat membersihkan debu di perabotan yang ada dikamar, cara mengelapnya harus dimulai dari atas lalu ke bawah sesuai arah jarum jam.
  - m. *Vacuuming* yaitu membersihkan karpet atau lantai dengan alat penyedot debu.
  - n. Mengecek kamar tamu:
    - Mengecek keseluruhan kamar sesuai arah jarum jam agar tidak ada yang terlewatkan, dan juga mengecek gust aminitis.
    - Memeriksa kebersihan kamar dan mengecek kelengkapan kamar
    - Memeriksa di tempat – tempat yang agak tersembunyi seperti di bawah bed, di bawah meja, dan di sudut – sudut ruangan.
    - Memastikan pintu sudah terkunci.
    - Mengisi formulir Roomboy control sheet

## **B. Peralatan Kebersihan**

Menurut Bataafi (2015) Menyebutkan bahwa peralatan yang digunakan harus mempunyai kualitas yang bagus, agar mengurangi biaya dan mempercepat waktu pembersihan.

Berikut ini adalah alat yang digunakan untuk pembersihan kamar tamu di hotel menurut Tambunan (2013):

### 1. *Sweeper*

*Sweeper* adalah sapu yang terbuat dari ijuk atau rumput yang digunakan untuk menyapu debu di lantai

## 2. *DampSweeper*

*Duampsweeper* adalah sapu yang mempunyai bentuk hampir mirip mop, biasanya digunakan dengan kainpel yang lembab.

## 3. Sikat / *Brush*

Adalah alat yang biasanya gagangnya terbuat dari plasti atau kayu dan bulunya biasanya terbuat dari ijuk, Terdapat berbagai maca brush yaitu:

(a) *Handbrush* biasanya alat ini dugunkan untuk menyikat lantai atau dinding – dinding di kamar mandi.

(b) *Longbrush* biasanya digunakan untuk membersihkan spider weeb (jaring laba – laba).

(c) *Toilet Bowl Stick Brush* di gunakan untuk membersihkan toilet

## 4. *Mop*

Alat ini digunkan untuk mengepel lantai. Alat ini terdiri dari gagang, jepitan kain pel, dan untaian sumbul pel

## 5. Penampung (*pail*)

Ini adalah alat yang berguna untuk menampung air, debu, kotoran lainnya dan juga obat pembersih yang terdiri dari pandam ember.

## 6. *Wet mop & trolleys*

Trolleys adalah alat yang digunakan untuk membawa alat pembersih kamar dan chemical pembersih. Terdapat dua alat penampung pembilas maupun air kotor bekas cuci kain pel

7. *Wiper* atau *glass squeezes*

Alat untuk membersihkan kaca, terbuat dari karet pipih dan diberi gagang yang panjang atau pendek

8. Rubber sponge

Adalah alat yang terbuat dari spons, ini digunakan untuk membersihkan alat yang terbuat dari metal, porselen dengan menggunakan chemical pembersih.

9. *Water scraper*

Alat ini digunakan untuk mendorong genangan air seperti air kotor atau hasil dari bilas.

10. *Guns sprayer*

Merupakan alat pembantu dengan menyemprotkan air pada saat proses pembersihan.

11. *Waste basket*

Alat ini untuk menampung sampah sama dengan container bin yaitu penampung sampah untuk sementara sebelum dibawa dengan mobil.

12. *Carry caddy*

Adalah alat yang digunakan untuk meletakkan barang-barang pembersih saat sedang membersihkan.

13. *Feather duster* (Kemoceng)

Alat digunakan untuk membersihkan debu terbuat dari bulu ayam

#### 14. *Dust cloth*

Kain lap digunakan untuk membersihkan debu di furnitur dan porselen di kamar hotel

#### 15. *Floor cloth*

Kain yan berguna untuk membersihkan kotoran debu yang ada di lantai

#### 16. *Pad scourer*

Semacam spons yang berguna untuk membersihkan wash basin dan dinding kamar mandi.

Dan ada pula alat-alat yang menggunakan listrik, berikut adalah macam-macam alat pembersih yang menggunakan listrik menurut Darsono (2011) yaitu:

##### 1. *Vacumm Cleaner*

Merupakan alat untuk menyedot debu pada karpet atau lantai. Alat ini terdiri dari mesin penyedot, selang penyedot, dengan mulut penyedot.

##### 2. *Wet And Dry Vacumm Cleaner*

Alat ini termasuk jenis vacuum yang multifungsi yaitu dapat menyedot debu kering dan basah.

##### 3. *Floor Cleaning Machine*

Digunakan untuk menyikat atau memoles lantai sehingga tampak bersih dan mengkilap.

##### 4. *Carpet Washing Machine*

Alat ini digunakan untuk mencuci karpet, dilengkapi dengan roll brush yang berguna untuk menyikat permukaan karpet. Alat ini dilengkapi dengan

motor penggerak, gagang penampung, carpet shampoo dan pengatur semprotan.

#### 5. *Blower Machine*

Sejenis fan yang berguna untuk mengeringkan lantai atau karpet yang selesai dicuci.

#### 6. *Carpet Extractor Machine*

Mesin penyedot air bekas cucian lantai karpet saat di cuci dengan sampo.

### C. *Standard Grooming Room Attendant*

*Room Attendant* menurut Persada (2021) juga harus memiliki penampilan yang *good looking* dan rapih karena karyawan di bidang room attendant ini akan berhubungan langsung dengan tamu. Memperhatikan kebersihan badan, berpotongan rambut rapi bagi laki-laki, dan menggunakan gelungan bagi karyawan room attendant perempuan, serta menggunakan seragam yang sesuai dengan peraturan hotel. *Room attendant* juga harus mempunyai standar grooming/penampilan sebagai berikut :

1. Berpenampilan rapih, bersih, dan sopan
2. Potongan rambut rapi.
3. Bergelung bagi karyawan wanita yang berambut panjang.
4. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan.
5. Tidak menggunakan *Make up* yang berlebihan
6. Memotong kumis dan jenggot.
7. Menjaga kebersihan mulut, tangan, kaki, dan tidak boleh memanjangkan kuku.

8. Memakai parfum.
9. Menggunakan seragam dan name badge sesuai dengan ketentuan hotel.

### **2.1.3 Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)**

#### **A. Pengertian Standar Operating Procedure**

Menurut Rusdi (2018) perancangan adalah suatu proses untuk membuat dan mendesain sistem yang baru. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perancangan sistem adalah sebuah proses setelah analisis dari siklus pengembangan sistem untuk merancang suatu sistem. Perancangan adalah penggambaran, perencanaan dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari berbagai elemen yang terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi.

SOP pada dasarnya adalah serangkaian interkasi yang tertulis atau pedoman di dalam sebuah organisasi yang berisi prosedur procedure operational standar yang berlaku di sebuah organisasi, untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan dan proses yg di lakukan organisasi berjalan efektif, dan efisien, sesuai standar dan sistematis

Menurut Atmoko (2012) Standar operasional prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan

SOP (Standard Operating Procedure) Menurut (Tambunan, 2013) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar

yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.

(SOP) adalah salah satu modal paling penting bagi perusahaan untuk mengendalikan seluruh keputusan dan kegiatannya yang dilakukannya dalam dengan sistematis dan efektif. Dengan Semakin besar organisasi, maka semakin besar pula tuntutan untuk mempunyai perangkat kontrol yang memadai. Aspek operasi harus sama baik dengan aspek administrasi.

#### **B. Hal-Hal Pokok (SOP)**

Menurut Santosa dalam (A. A. Gede Ajusta, 2018) mengemukakan bahwa SOP terdiri dari 7 hal pokok yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

##### **(a) Efisiensi**

Efisiensi diartikan sebagai suatu ketepatan, efisiensi berupa hal hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktifitas yang diharapkan akan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan.

##### **(b) Konsistensi**

Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten akan memudahkan pengukuran untung-rugi, juga regulasi pemasaran oleh



karena itu semua yangterlibat didalamnya sangat membutuhkan disiplin tinggi.

(c)Minimalisasi kesalahan

Minimalisasi kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala eror di segala area tenaga kerja. (SOP) menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis.

(d)Perlindungan tenaga kerja

SOP juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivitas perusahaan atau istitusi. Terkadang konflik antar karyawan sering terjadi. Bahkan, seolah olah tidak ada penengah yang bisa memecahkan konflik yang dimaksud. Tetapi, apabila dikembalikan kedalam SOP yang sebelumnya sudah disusun secara tepat, maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada SOP tersebut.

(e)Perlindungan tenaga kerja

Perlindungan tenaga kerja adalah langkah langkah pasti dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap-tiap sumber daya dari potensi pertanggungjawaban, dan berbagai persoalan personal. SOP dalam hal ini dimaksud melindungi hal hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu secara personal.

(f) Peta kerja

Peta kerja sebagai pola pola dimana semua aktivitas yang sudah tertata rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing masing sebagai suatu kebiasaan

yang pasti. Dengan SOP, pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kema. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. SOP dapat diidentifikasi sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas tentang operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar semua pekerjaan tersebut dilakukan secara tepat, dan benar dan juga konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebelumnya.

### C. Tujuan dan Fungsi (SOP)

Menurut Purnamasari (2015) Tujuan standar dan fungsi operationa procedure (SOP) adalah.

1. Untuk menjaga Tingkat kinerja karyawan agar lebih konsisten di unitnya masing-masing.
2. Agar mengetahui dengan jelas peran apa yang dan juga posisi apa di dalam organisasi.
3. Untuk membentuk kedisiplinan semua anggota organisasi baik dalam organasasi atau institusi.
4. Untuk Memberikan rekaman pengopersian agar lebih praktis.
5. Mempermudah tugas karyawan.
6. (SOP) akan di jadikan sebagai dasar hukum bila ada penelewengan.
7. Untuk memudahkan dalam menganalisis dan menyaring atau membuang hal-hal yang tidak sesua procedure.
8. Meminimalisasi kecelakaan, kesalahan, dan dupilkasi.

9. Untuk memastikan efisiensi aktivitas operasional.
10. Meningkatkan kualitas dan performa karyawan.
11. Menjelaskan keefektifan program pelatihan.
12. Memudahkan pekerjaan karyawan dan membuat karyawan menyadari dan mengetahui hak dan kewajibannya.
13. Melindungi organisasi dari malpraktik.

#### **D. Tahap – Tahap Penyusunan dalam *Standart Operating Procedure***

Menurut Darius Kabanga (2018) SOP (Standar Operating Prosedur) merupakan tools yang wajib dimiliki oleh semua organisasi, apakah organisasi tersebut organisasi bisnis, organisasi pemerintahan atau organisasi nirlaba. Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam menyusun rangkaian prosedur-prosedur :

##### **1. Tahap Persiapan**

Tahap ini ditunjukkan untuk memahami kebutuhan penyusunan atau pengembangan (SOP) dan menentukan tindakan yang diperlukan oleh Unit Kerja. Tahap ini terdiri dari (4) empat langkah:

- a. Mengidentifikasi kebutuhan
- b. Mengevaluasi dan menilai kebutuhan
- c. Menetapkan kebutuhan
- d. Menentukan tindakan

Output dari tahap ini adalah keputusan akan tindakan yang akan dilakukan

## 2. Tahap Pembentukan Organisasi Tim

Tahap ini ditujukan untuk menetapkan orang atau tim dari unit kerja yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tindakan yang telah ditentukan dalam Tahap Persiapan. Tahap ini terdiri dari (5) lima langkah yaitu:

- a. Menetapkan orang atau tim dari unit kerja yang bertanggung jawab sebagai pelaksana.
- b. Menyusun pembagian tugas pelaksanaan
- c. Memilih orang yang menjadi penanggung jawab atas pelaksanaan pada umumnya
- d. Menetapkan mekanisme pengendalian pelaksanaan
- e. Membuat pedoman pembagian tugas pekerjaan dan kontrol

Pekerjaan *Output* dari tahap ini adalah pembagian tugas pekerjaan dan kontrol pekerjaan.

## 3. Tahap Perencanaan

Tahap ini ditujukan untuk menyusun dan menetapkan strategi, rencana, metodologi dan program kerja yang akan digunakan oleh tim pelaksana. Tahap ini terdiri dari (3) tiga langkah yaitu:

- a. Menyusun strategi dan metodologi kerja
- b. Menyusun perencanaan kerja
- c. Menyusun pedoman perencanaan dan program kerja secara terperinci.

Output dari tahap ini adalah perdoman perencanaan dan program kerja secara terperinci.

#### **4. Tahap Penyusunan**

Tahapan ini ditujukan untuk menyusun (SOP) sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Tahap ini terdiri dari (5) lima langkah yaitu:

- a. Mengumpulkan informasi terkait yaitu metode pendekatan sistem atau risiko kegiatan
- b. Mengumpulkan informasi terkait lainnya yaitu alur otorisasi, kebijakan, pihak yang terlibat, formulir, keterkaitan dengan prosedur lain.
- c. Menetapkan metode dan teknik penulisan (SOP) dan Menulis (SOP) ★
- d. Membuat draft pedoman (SOP)

Output dari tahap ini adalah daftar pedoman untuk menyusun (SOP) yang tepat.

#### **5. Tahap Uji Coba**

Tahap ini ditujukan untuk menguji coba draft pedoman SOP Tahap ini terdiri dari (4) empat langkah yaitu:

- a. Merancang metodologi uji coba
- b. Mempersiapkan tim pelaksana uji coba
- c. Melaksanakan uji coba
- d. Menyusun laporan hasil uji coba

Output pada tahap ini adalah laporan hasil uji coba yang digunakan untuk menyempurnakan draf pedoman (SOP)

## **6. Tahap Penyempurnaan**

Tahap ini ditujukan untuk menyempurnakan pedoman (SOP) berdasarkan laporan hasil uji coba. Tahap ini terdiri dari 5 (lima) langkah yaitu:

- a. Membahas laporan hasil uji coba
- b. Merancang langkah penyempurnaan pedoman (SOP)
- c. Menyusun pembagian tugas penyempurnaan
- d. Melaksanakan penyempurnaan Menyusun final pedoman (SOP)

Output dari tahap ini adalah final pedoman (SOP) yang dapat digunakan sebagai pedoman standar dalam unit kerja.

## **7. Tahap Implementasi**

Tahap ini merupakan tahap implementasi pedoman SOP secara standar dalam organisasi. Tahap ini terdiri dari 4 (empat) langkah yaitu:

- a. Menetapkan metodologi dan materi implementasi
- b. Menetapkan tim pelaksana implementasi
- c. Melaksanakan implementasi
- d. Menyusun laporan implementasi

Output dari tahapan ini adalah laporan implementasi yang digunakan sebagai dasar dalam tahap pemeliharaan dan audit.

## 8. Tahap Pemeliharaan dan Audit

Tahap ini adalah tahap akhir dari seluruh tahap teknis penyusunan SOP dan ditujukan untuk pemeliharaan dan audit setelah implementasi 25 SOP selama periode tertentu. Tahap ini terdiri dari 7 (tujuh) langkah yaitu:

- a. Merencanakan kegiatan pemeliharaan dan audit atas pedoman SOP yang diterapkan
- b. Membentuk tim pemeliharaan dan audit
- c. Melaksanakan pemeliharaan dan audit
- d. Membuat laporan pemeliharaan dan audit
- e. Menyimpulkan temuan-temuan dan menyusun perencanaan perbaikan
- f. Melakukan perbaikan sesegera mungkin jika perbaikan dilakukan kecil dan sifatnya rutin
- g. Melaksanakan tahap-tahap penyusunan SOP dari awal jika perbaikanyang diperlukan besar dan bersifat tidak rutin.

Jadi peneliti akan menggunakan langkah langkah (SOP) Darius Kabanga (2018).

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

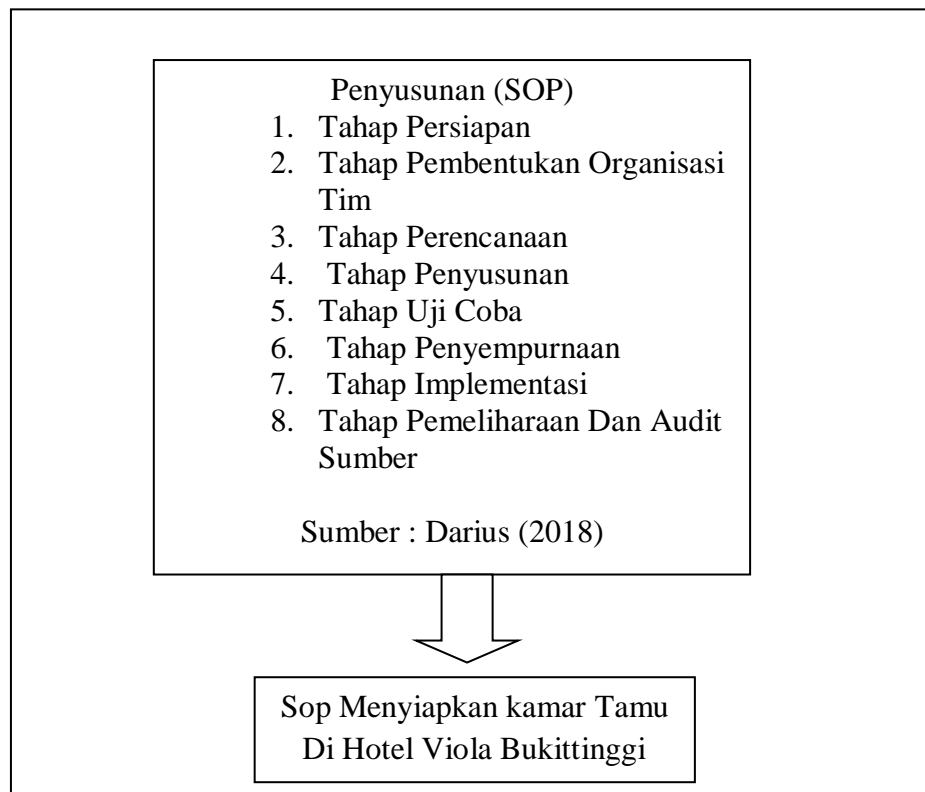
Peneliti Tahun	Judul Metode penelitian	Hasil Kesimpulan
Sheila (2016)	Perancangan Standar Operating Procedure (SOP) Pada Chocholab. metode kualitatif eksploratif yang bertujuan untuk mengetahui suatu proses atau pemahaman secara mendalam dengan melakukan penelitian kepada informan yang akan diteliti.	Hasil dari penelitian ini adalah rancangan SOP pemilihan dan penyimpanan bahan baku, SOP produksi, SOP pengemasan dan penyimpanan produk, serta SOP distribusi pada perusahaan Chocolab.
Rahma,Desi ,shinta (2017)	"Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) dan Sistem Informasi Barang Masuk dan Keluar pada Ritel PT Krisna Makmur Abadi Metode yang digunakan dalam analisis data yaitu metode deskriptif kualitatif	Hasil observasi menunjukkan bahwa dengan diterapkannya SOP ini dibuktikan dengan berkurangnya kesalahan dalam perhitungan atau tingkat kehilangan barang akibat terselip atau tidak sesuai pencatatan di gudang serta kesesuaian barang yang dikirim kepada pelanggan untuk mengurangi komplain oleh pelanggan. Bila ini diterapkan secara berkelanjutan dan konsisten dapat membantu proses bisnis yang ada pada PT Krisna Makmur Abadi, hasil ini sesuai dengan teori. Evaluasi proses bisnis barang masuk dan keluar pada PT Krisna Makmur Abadi sebelumnya, belum memiliki proses yang baku secara tertulis sehingga proses yang dilakukan berdasarkan aktivitas pengalaman dari karyawan tersebut dan arahan dari direktur sehingga proses tidak berjalan dengan cepat. Dalam stok barang masih menggunakan sistem manual, mudah terjadi kesalahan pencatatan dan perhitungan sehingga proses penginputan hingga hasil laporan membutuhkan waktu yang lama.
Sanoto,hary (2020)	Penyusunan Standard Operating Procedures	format standar pembuatan SOP berbasis Android membuat desain APK ini



	<p>(SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi.</p> <p>penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Langkah-langkah penelitian ini meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) studi pendahuluan,</li> <li>2) perencanaan penelitian, dan.</li> <li>3) pelaksanaan penelitian.</li> </ol>	<p>mengutamakan aspek kemudahan penggunaan dan kesederhanaan desain dengan maksud APK menjadi user-friendly dan ringan diakses berbagai mesin Android. Diharapkan langkah ini sudah dapat menghasilkan dokumen SOP Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang</p> <p>Penyesuaian beberapa prosedur dilakukan karena kondisi di atas tetap tanpa merubah makna prosedur yang dilakukan. Tersedianya dokumen dalam bentuk digital berbasis Android off-line menjadikan dokumen ini dapat diakses setiap saat dan setiap tempat secara mudah dalam aspek penggunaan dan ketersediaan</p>
Deri (2022)	<p>Perancangan sop (Standar Operating Procedure) Room attendant di hotel selama bukittinggi.</p> <p>metode penelitian tindakan dengan deskriptif kualitatif.</p> <p>Variabel</p>	<p>hasil analisis data tahap perancangan SOP yang dipakai yaitu tahap persiapan, tahap pembentukan organisasi tim, tahap penyusunan, tahap uji coba, tahap penyempurnaan, tahap implementasi dan tahap audit. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari semua tahapan tersebut dapat di rancang pedoman sop room attendant di Hotel Salma Bukittinggi.</p>

### 2.3 Kerangka Konseptual

Hotel viola bukittinggi merupakan usaha akomodasi yang bergerak pada bidang jasa penginapan dan jasa penunjang lainnya yang mana Hotel vioala terletak di Jl. Teuku Umar No.13, Guguk Panjang, Kota Bukittinggi.



2.1 Gambar Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 2.1 peneliti akan mengikuti langkah-langkah perancangan (SOP) yang ditulis dari Tahap Persiapan. Tahap Pembentukan Organisasi Tim, Tahap Perencanaan. Tahap Penyusunan, Tahap Uji Coba, Tahap Penyempurnaan, Tahap Implementasi, Tahap Pemeliharaan Dan Audit.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian.

Menurut Moleong (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Peneliti menggunakan kualitatif yaitu memahami apa yang dialami objek Room Attendant melalui persepsi dan motivasi dalam bentuk kata-kata

Kemmis dan McTaggart menjelaskan bahwa riset tindakan adalah sebagai bentuk refleksi diri kolektif yang dilakukan oleh para partisipan dalam situasi sosial dengan tujuan memajukan produktivitas, rasionalitas, keadilan pada persoalan.

Peneliti melakukan riset tindakan dengan melakukan refleksi diri kolektif dengan tujuan untuk meningkatkan keahlian *Room Attendant*

sosial, atau praktik pendidikan. Guru, kepala sekolah, orang tua, siswa, dan anggota masyarakat adalah sebagai partisipan (Suparno, 2008: 6)

Penelitian ini menggunakan model penelitian tindakan Stringer(2007) berupa siklus yang terdiri dari tiga aspek yaitu *Look* (melihat), *Think*(berfikir), dan *Act*(berbuat)

### 1. *Look*/Diagnosa

Dalam observasi awal peneliti menemukan bahwa Room Attendant belum mempunyai Standar Operational procedure sehingga diperlukannya perancangan (SOP)

### 2. *Think*/Perencanaan tindakan

Dengan tidak adanya (SOP) maka diperlukan tindakan Perancangan peneliti dengan menggunakan langkah – langkah perancangan (SOP) menurut darius (2018) bersama tim.

### 3. *Act*/Penerapan tindakan

Dalam hal ini peneliti melakukan penerapan (SOP) yang sudah di buat bersama tim dengan mengikuti langkah – langkah tindakan menurut Darius (2018).

## 3.2 Waktu dan Tempat

Hotel Viola merupakan hotel yang berlokasi di Jl. Teuku Umar No.13, Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26113, No. 30 Provinsi Sumatera Barat 26115.

**Tabel 3.1 Waktu penelitian**

No	Kegiatan	Apr	Mei	Juni	Juli	Agus
1	Observasi Awal					
2	Penyusunan Proposal					
3	Bimbingan Proposal					
4	Seminar Proposal					
5	Pelaksanaan Penelitian					
6	Penyusunan Laporan					

Dari tabel diatas terlihat bahawa penelitian ini dilaksanakan selama empat bulan mulai dari april hingga agustus.

### 3.3 Variabel dan object penelitian

Variabelnya adalah Menyiapkan kamar, sedangkan objek pada penelitian kali ini adalah penyusunan/rancangan (SOP) dan juga ini termasuk ke dalam penelitian primer. Dan penelitian primer adalah dimana peneliti mengambil sumber secara langsung.

### 3.4 Informan penelitian

Suharsimi Arikunto tahun (2016: 26) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang di permasalahan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian amati.

Informan penelitiannya yaitu untuk mendapatkan informasi dan informannya adalah Room Attendant dan staf hotel lainnya

**Tabel 3.2 Informan**

No	Nama	Posisi	Jumlah
1	Ahmad Taharudim	Owner	1 orang
2	Sultan Bagagarsyah	Housekeeping	1 orang
3	Verel	Housekeeping	1 orang
4	Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M	Ahli	1 orang
<b>JUMLAH</b>			4 orang

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

peneliti telah memilih dan menerapkan berbagai teknik pengumpulan data yang strategis dan beragam guna memperoleh wawasan mendalam dan lengkap mengenai subjek penelitian. Berikut adalah teknik-teknik pengumpulan data yang telah digunakan:

### **A. Observasi**

Teknik pengumpulan data dengan observasi adalah dengan mengamati objek sasaran dan juga disertai dengan pencatatan – pencatatan terhadap objek observasi, Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Peneliti menggunakan Observasi yaitu teknik mengumpulkan data dengan melihat Room Attendant membersihkan kamar berdasarkan SKKNI sebelum (SOP) dibuat dan setelah (SOP) dibuat.

### **B. Wawancara**

Menurut Arikunto (2016), wawancara bebas adalah wawancara dimana mengajukan pertanyaan dengan bebas, tetapi dalam pedoman wawancara yang dibuat. Pertanyaan muncul saat wawancara, tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan penelitian. Wawancara dilakukan peneliti kepada Bapak Taharudi untuk mendapatkan informasi tentang keadaan Hotel.

### **C. Studi Pustaka**

Menurut Sugiyono (2017) Studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi Pustaka.

Studi pustaka dilakukan peneliti dengan melihat kajian SOP Room Attendant yang disebutkan ahli

### 3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Cara pengujian data instrumen penelitian dengan menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen yang akan digunakan untuk penelitian.

Instrumen yang peneliti pakai untuk menggali data pada penelitian ini adalah berupa panduan wawancara dan panduan observasi (Lihat di lampiran 1 dan 2) instrumen ini dilakukan dengan menggunakan kisi – kisi yang ada di tabel

**Tabel 3.4 Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Indikator
1	Tahap Persiapan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengidentifikasi kebutuhan</li> <li>2. Mengevaluasi dan menilai Kebutuhan</li> <li>3. Menetapkan kebuttuhan</li> <li>4. Menentukan Tindakan</li> </ol>
2	Tahap Pembentukan Organisasi Tim	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menetapkan orang atau tim dari unit kerja yang bertanggung jawab sebagai pelaksana.</li> <li>2. Menyusun pembagian tugas pelaksanaan.</li> <li>3. Memilih orang yang menjadi penanggung jawab atas pelaksanaan pada umumnya.</li> <li>4. Menetak kan mekanisme pengendalian pelaksanaan.</li> <li>5. Membuat pedoman pembagian tugas pekerjaan dan kontrol pekerjaan</li> </ol>
3	Tahap Perencanaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun strategi dan metodologi kerja</li> <li>2. Menyusun strategi dan metodologi kerja</li> <li>3. Menyusun Perencanaan Kerja.</li> <li>4. Menyusun Pedoman Perencanaan dan program kerja secara terperinci</li> </ol>
4	Tahap Penyusunan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengumpulkan informasi terkait lainnya yaitu metode pendekatan sistem atau resiko kegiatan</li> <li>2. Mengumpulkan informasi terkait yaitu metode</li> </ol>
5	Tahap Uji Coba	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merancang metodologi uji coba</li> <li>2. Mempersiapkan tim pelaksana uji coba</li> <li>3. Melaksanakan uji coba</li> <li>4. Menyusun laporan hasil uji coba</li> </ol>
6	Tahap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membahas laporan hasil uji coba</li> </ol>

	Penyempurnaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Merancang langkah penyempurnaan pedoman SOP</li> <li>3. Menyusun pembagian tugas penyempurnaan</li> <li>4. Melaksanakan penyempurnaan</li> <li>5. Menyusun final pedoman SOP</li> </ol>
7	Tahap Implementasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menetapkan metodologi dan materi implementasi</li> <li>2. Menetapkan tim pelaksana implementasi</li> <li>3. Melaksanakan implementasi</li> <li>4. Menyusun laporan implementasi</li> </ol>
8	Tahap Pemeliharaan Dan Audit	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merencanakan kegiatan pemeliharaan dan audit atas pedoman SOP yang diterapkan</li> <li>2. Membentuk tim pemeliharaan dan audit</li> <li>3. Melaksanakan pemeliharaan dan audit</li> <li>4. Membuat laporan pemeliharaan dan audit</li> <li>5. Menyimpulkan temuan-temuan dan menyusun perencanaan perbaikan</li> <li>6. Melakukan perbaikan sesegera mungkin jika perbaikan dilakukan kecil dan sifatnya rutin</li> </ol>
Menurut Darius Kabanga (2018)		

### 3.7 Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisi data yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dari hasil wawancara peneliti dengan Owner Hotel bapak Taharudin dan hasil Observasi peneliti di Hotel Viola

Terdapat 3 aktivitas analisis data, yaitu pertama reduksi data reduksi adalah proses merangkum atau memfokuskan hal yang penting dan hal – hal



pokok sehingga data yang telah di reduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data

Yang kedua penyajian data, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, folwchart dan sebagainya. Tujuannya agar mempermudah memahami apa yang terjadi, untuk mengerjakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami

Ketiga penarikan kesimpulan, tujuan penarikan kesimpulan dilakukan untuk memperoleh pengetahuan baru yang belum pernah ada, hal ini memungkinkan memperjelas deskripsi atau objek menjadi jelas.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

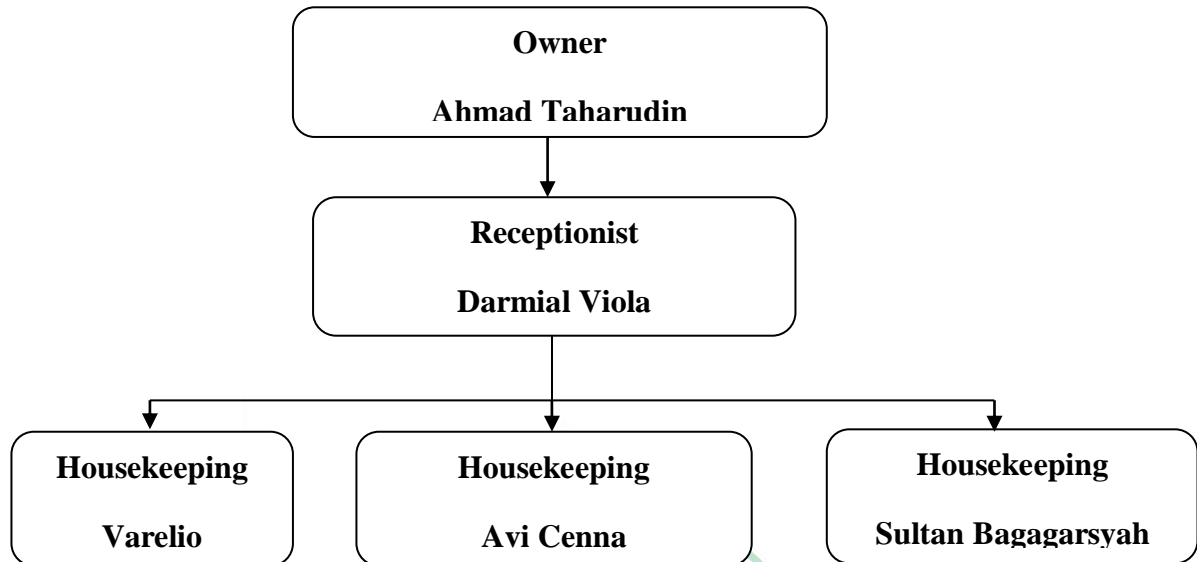
#### 4.1 Gambaran Hotel

Hotel Viola didirikan pada bulan Februari tahun 2019 dan terletak di Jl. Teuku Umar, Benteng Ps. Atas, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, 26113. Hotel Viola memiliki bangunan tiga lantai dengan total 7 kamar yang terbagi menjadi tiga jenis, yaitu Family Room, Standard Room, dan Ekonomi Room. Fasilitas 3 tipe kamar itu sebagai berikut:

- a. Kamar tipe Ekonomi dilengkapi dengan kipas angin, akses WiFi, satu tempat tidur, kamar mandi dengan shower, dan toilet duduk.
- b. Kamar tipe Standard memiliki pilihan tempat tidur King Size atau Twin bed, dilengkapi dengan akses WiFi, televisi, kamar mandi dengan shower (dengan air panas tergantung pada ketersediaan fasilitas pemanas air), dan toilet duduk.
- c. Kamar tipe Family dilengkapi dengan dua tempat tidur King Size, televisi, akses WiFi, kamar mandi dengan shower (dan air panas), serta toilet duduk

Lokasi Hotel Viola sangat strategis, terletak di pusat Kota Bukittinggi, dan sangat dekat dengan berbagai objek wisata di kota tersebut. Dalam jarak sekitar 10 menit berjalan kaki, tamu hotel dapat mencapai objek wisata sejarah seperti Benteng Ford De Kock, sementara dalam jarak sekitar 15 menit berjalan kaki, mereka dapat tiba di objek wisata sejarah Jam Gadang.

**Adapun Struktur Organisasi Hotel Viola Sebagai Berikut**



Sumber : Ahmad Taharudin



## 4.2 Hasil penelitian

### 4.2.1 Diagnosa

Dalam tahap ini, peneliti melakukan diagnosa melalui observasi saat *Room Attendant* membersihkan kamar dan membandingkannya dengan langkah-langkah yang seharusnya terdapat dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Hasil observasi menunjukkan adanya beberapa ketidaksesuaian dengan (SOP), antara lain *Room Attendant* tidak melakukan ketukan pintu sebelum memasuki kamar dan tidak mengikuti pola pembersihan searah jarum jam. Dalam situasi di mana hanya dua atau satu orang yang bertanggung jawab atas pembersihan kamar, hasil pembersihan tersebut tidak mencapai tingkat optimal.

Selanjutnya, melalui wawancara dengan *Room Attendant*, diketahui bahwa mereka sering terbiasa melakukan pembersihan kamar dengan tiga orang, dengan pembagian tugas di mana satu orang fokus pada penataan tempat tidur, yang lainnya bertanggung jawab atas kebersihan kamar mandi, dan satu lagi melakukan penyedotan debu atau pengelap lantai. Akibatnya, ketika pembersihan kamar dilakukan oleh satu atau dua orang saja, terjadi banyak kesalahan dan waktu yang diperlukan menjadi lebih lama. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengalaman *Room Attendant* dalam melaksanakan tugas-tugas yang berbeda, sehingga saat harus melaksanakan tugas yang tidak biasa dilakukan, seperti penataan tempat tidur oleh *Room Attendant* yang biasanya bertanggung jawab atas kebersihan kamar mandi,

terjadi kesulitan dan banyak kesalahan yang dilakukan. Hal ini menyebabkan proses pembersihan kamar menjadi lebih lama.

Berdasarkan temuan ini, peneliti dan staf hotel bersama-sama menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang merujuk pada SKKNI dan mempertimbangkan masukan dari ahli. (SOP) tersebut juga disesuaikan dengan kondisi yang ada di hotel, dengan tujuan untuk mendapatkan (SOP) yang sesuai dan tepat guna.

#### **4.2.2 Perencanaan Tindakan**

Perencanaan dilaksanakan dengan mempertimbangkan kebutuhan yang diperlukan untuk merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan menggunakan pendekatan yang diajukan oleh Darius (2018). Proses perencanaan ini dilakukan oleh peneliti bersama dengan staf hotel

##### **4.2.2.1 Tahap Persiapan**

Tahap untuk memahami kebutuhan penyusunan (SOP) dan juga tindakan untuk unit kerja. Tahap ini terdiri dari 4 langkah yaitu, identifikasi kebutuhan, mengevaluasi kebutuhan, menetapkan kebutuhan, menentukan tindakan.

##### **1. Menata keperluan & Trolley**

Ini adalah tindakan untuk menata perlengkapan untuk membersihkan kamar dan menjumlah kebutuhannya dengan teliti dan diletakkan di trolley.

- Identifikasi kebutuhan. Disini tidak diperlukan Trolley karena kamarnya sedikit dan tidak memiliki lift. Sedangkan peralatan

pembersihan kamara yang ada di Viola Hotel adalah *Sweeper/sapu ijuk, Handbrush, Weeper/Glass Squeezess, Mop/pel, Toilet Bowl Stick Brush, Water Scraper, Feather Duster (kemoceng). Dust Cloth, Vacuum Cleaner*

- Evaluasi kebutuhan. Dari hasil evaluasi tidak diperlukan dikarenakan perlengkapan untuk pembersih kamarnya cukup.
- Menetapkan kebutuhan Tidak ada yang perlu ditetapkan karena untuk menata keperluan ini semua berjalan cukup baik untuk 7 kamar di Hotel tersebut.
- Menentukan tindakan, Tidak perlu merubah tindakan untuk ini karena kebiasaan menata peralatannya pun baik untuk Hotel tersebut.

## 2. Mengakses Kamar Untuk pelayanan

Mengakses kamar adalah proses *Room Attendant* melihat informasi kamar yang dibutuhkan untuk di bersihkan, dan tatacara Memasuki kamar seperti mengetuk pintu kamar 3 kali sambil mayautkan Housekeeping.

- Identifikasi kebutuhan. Teridentifikasi bahwa *Room Attendant* sering lupa mengetuk pintu sebelum memasuki kamar, yang seharusnya megetuk dulu sebelum masuk.
- Evaluasi kebutuhan. Hasil evaluasi kebutuhannya perlu megevaluasi tindakan apa yang harus dilakukan *Room Attendant* saat menentukan dan memasuki kamar yang kan dibersihkan.

- Menetapkan kebutuhan. Sudah dipastikan kebutuhannya yaitu Membuat (SOP) saat akan mengakses kamar
- Menetapkan tindakan. Tindakan yang ditetapkan adalah pengaturan (SOP) *Room Attendant* yang tepat saat akan mengases kamar. Seperti mengetuk pintu sebelum masuk dan juga menyautkan Houesekeeping.

### 3. Membereskan Tempat Tidur

Membereskan tempat tidur adalah tindakan membersihkan bad atau *Making Bad*, seperti mengganti bantal, dan linen, dan juga mengecek noda yang ada di linen.

- Identifikasi kebutuhan. Teridentifikasi kebutuhannya adalah (SOP) yang tepat dikarenakan *Room Attendant* tidak mempunyai keahlian yang tepat.
- Evaluasi kebutuhan. Setelah dievaluasi memang sangat dibutuhkan (SOP) karena *Room Attendant* melakukan *Making Bad* tidak rapi dan juga lama.
- Menetapkan kebutuhan. kebutuhan (SOP) sangat diperlukan agar proses *Making Bad* lebih efisien dan idak memakan waktun yang lama
- Menetapkan tindakan. Tindakan yang ditetapkan adalah membuat (SOP) untuk proses *Making Bad*, mulai dari pengecekan noda, Penggantian linen, agar *Bad* tersebut rapi dan bersih.

#### 4. Membersihkan Dan Merapikan Kamar

Ini adalah proses membersihkan kamar dengan susunan atau arah yang benar yaitu searah jarum jam, memeriksa apakah ada perabotan yang rusak, membersihkan seluruh perabotan didalam kamar, setelah perabotan dibersihkan ditata kembali ketempat semula, memeriksa kamar untuk melihat apakah ada barang tamu yang ketinggalan jika ada simpan sesuai prosedur perusahaan.

- Identifikasi kebutuhan. Teridentifikasi kebutuhan yang sangat mendesak untuk (SOP) membersihkan kamar karena proses membersihkan kamarnya tidak tepat, mulai dari proses pembersihan kamarnya tidak searah jarum jam dan Room Attendant sering tidak mengecek kebersihan perabotan didalam kamar.
- Evaluasi kebutuhan. Hasil dari evaluasinya adalah kebutuhan untuk Room Attendant agar memahami (SOP) agar proses pembersihan kamar berjalan dengan baik
- Menetapkan kebutuhan. Sangat dibutuhkan (SOP) yang tepat untuk kamar terkhusus tentang proses pembersihan kamar yang harus searah jarum jam, dan juga proses pembersihan perabotan yang harus selalu dilakukan.
- Menetapkan Tindakan. Menetapkan tindakan sesuai (SOP) mulai dari apa saja yang harus pertama dilakukan saat membersihkan kamar, membuka jendela, memeriksa apakah perabotan di dalam



kamar masih berfungsi, memeriksa kamar untuk melihat apakah ada barang tamu yang tertinggal dan seterusnya sesuai dengan (SOP).

### **5. Membersihkan Dan Menyimpan *Trolley* Dan Perlengkaon**

Yaitu memebersihkan peralatan pembersih kamar setelah digunakan, dan meletakkannya ditempat penyimpanannya, serta mengecek jika ada yang kurang seperti cairan pembersih maka ditambahkan karena nanti akan dipakai lagi.

- Identifikasi kebutuhan. Tidak ada yang teridentifikasi untuk yang satu ini karena proses penyimpanan kembali peralatan kebersihan sudah sesuai dengan prosedur.
- Evaluasi kebutuhan. Dari hasil evaluasi tidak adanya kebutuhan lain dikarenakan semuanya sudah sesuai prosedur
- Menetapkan kebutuhan. Tidak diperliakannya menetapkan kebutuhan karena proses pembersihan dan pengecekan peralatan sudah sesuai.
- Menetapkan tindakan. Tidak diperlukannya menetapkan tindakan karena semua sudah tepat mulai dari penataan peralatan-peralatan kebersihan ditempat yang tepat, hingga pengecekan berkala.

#### **4.2.2.2 Tahap Pembentukan Organisasi Tim**

Tahap ini memiliki tujuan untuk menetapkan individu atau tim yang akan bertanggung jawab dalam pelaksanaan tindakan tertentu. Dalam rangka mencapai tujuan ini, peneliti melakukan diskusi dengan Room





yang paling efektif dan efisien bagi para Room Attendant dalam menjalankan tugas mereka.

Proses ini melibatkan kolaborasi yang erat antara tim peneliti dan pihak terkait di Hotel Viola untuk memastikan bahwa SOP yang dihasilkan memenuhi kebutuhan dan harapan yang ada. Setelah SOP selesai disusun, langkah selanjutnya akan menjadi pengujian dan evaluasi untuk memastikan bahwa SOP tersebut dapat diterapkan dengan baik di lapangan.

#### 4.1 Gambar Penyusunan SOP



Sumber Dokumentasi (2023)

#### 4.2 Gambar Penyusunan SOP



Sumber Dokumentasi(2023)

**Tabel 4.3 Hasil Penyusunan**

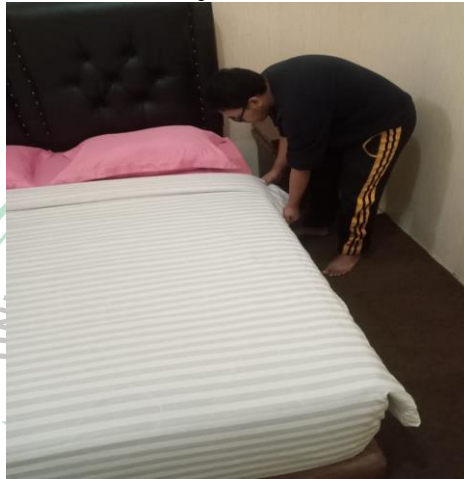
NO	STANDART OPERATING PROCEDUR
1	Mempersiapkan dan membawa peralatan: mempersiapkan dan membawa peralatan untuk membersihkan kamar
2	Mengetuk pintu: mengetuk atau membunyikan bel dengan mengucapkan ID (House keeping)
3	Membuka jendela: setelah masuk buka jendela atau gordena kamar agar cahaya masuk
4	Memperhatikan sekitar: untuk melihat apakah ada barang tamu yang tinggal, juga mengecek barang dan fasilitas Hotel apakah ada yang hilang atau rusak.
5	Matikan peralatan elektronik: mematikan lampu untuk menghemat listrik saat melakukakn pemeriksaan
6	Clear Up: membersihkan sampah yang ada dikamar, jika ada pring atau gelas di kamar pindahkan untuk nanti dibawa dan dibersihkan.
7	Striping linen: mebuca dan membersihkan linen kotor seperti Towel dan Linen Bed
8	Making Bed: mengganti linen bad dan linen Pillow case dengan Linen yang bersih.
9	Bathroom Cleaning: membersihkan kamar mandi (membersihkan dan mengeringkan kaca dan wastafel, mem flus toilet, menyikat dan mengeringkan lantai Bathroom.
10	Dusting/Membersihkan debu: membersihkan atau mengelap debu yang ada diperabotan Hotel
11	Cleaning the Floor And Vacumming the Carpet: yaitu mengepel lantai ataupun memnyedot debu bila di karpet
12	Pengharum: Menyemprotkan pengharum di kamar dan Bathroom
13	Final Check: melakukan pemeriksaan untuk menegecek keadaan kamar.

Tabel yang terlampir merupakan hasil dari penyusunan Standar Operasional Prosedur yang telah disusun oleh tim. SOP ini terdiri dari tiga belas langkah yang mencakup persiapan dan pengadaan peralatan hingga tahap Final Check.

#### 4.2.3.2 Tahap Uji Coba

Pada tahap ini, peneliti bersama dengan tim melaksanakan uji coba pembersihan kamar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun. Uji coba ini dilakukan sebanyak tiga kali pada tanggal 25-27 Juli. Tujuan dari uji coba ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas SOP yang telah disusun.

4.3 Gambar Ujicoba (25 Juli 2023)



Sumber Dokumentasi(2023)

4.4 Gambar Ujicoba (26 Juli 2023)



Sumber Dokumentasi(2023)

4.5 Gambar Ujicoba (27 Juli 2023)



Sumber Dokumentasi(2023)

#### 4.2.3.3 Tahap Penyempurnaan

Pada tahap ini, peneliti mengevaluasi hasil dari tiga kali uji coba yang dilakukan oleh Room Attendant. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah ada aspek-aspek yang memerlukan penyempurnaan atau perbaikan berdasarkan hasil uji coba tersebut.

Dari hasil evaluasi, ditemukan bahwa terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki. Salah satu aspek yang perlu diperbaiki adalah perlu membiasakan Room Attendant dengan langkah-langkah yang terdapat dalam Standar Operasional Prosedur. Selain itu, diperlukan peningkatan keahlian Room Attendant dalam melakukan tugas seperti Making Bed, terutama saat memasang Duvet.

Langkah-langkah selanjutnya akan diarahkan untuk mengimplementasikan perbaikan-perbaikan yang ditemukan melalui evaluasi ini, sehingga SOP yang dihasilkan dapat menjadi panduan yang lebih efektif dan efisien bagi Room Attendant dalam menjalankan tugas mereka di Hotel Viola.

#### 4.6 Gambar Penyempurnaan



Sumber Dokumentasi(2023)

#### 4.2.3.4 Tahap Implementasi

Tahap ini melibatkan penerapan Standar Operasional Prosedur yang telah dirancang, diuji coba, dan disempurnakan oleh peneliti dan tim. Hal ini bertujuan untuk menjadikan SOP sebagai pedoman kerja yang terorganisir dan terstruktur bagi Room Attendant dalam melakukan proses pembersihan kamar.

#### 4.2.3.5 Tahap Audit

Pada tahap ini, peneliti akan mengevaluasi hasil dari penerapan *Standar Operating Procedure* yang telah digunakan di Hotel Viola Bukittinggi. Selanjutnya, peneliti akan merencanakan tindakan pemeliharaan yang diperlukan dan menentukan siapa yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tindakan pemeliharaan tersebut

Audit dilakukan oleh Ibuk Rozi Yulian, seorang ahli di bidangnya. Namun, karena Ibuk Rozi tidak dapat melakukan audit secara langsung di Hotel Viola, proses audit dilakukan dengan cara mengevaluasi SOP tersebut melalui pemeriksaan video yang menunjukkan proses



pembersihan kamar yang dilakukan oleh Room Attendant di Hotel Viola Bukittinggi.

#### 4.7 Pengecekan Oleh Ahli



Sumber Dokumentasi(2023)

#### 4.8 Hasil Terapan SOP



Sumber Dokumentasi(2023)

Melalui proses penyusunan rancangan (SOP) Room Attendant yang telah dilakukan bersama tim pelaksana dan mengikuti tahapan, kini SOP di Hotel Viola Bukittinggi telah berhasil terbentuk. SOP ini merangkum serangkaian langkah-langkah yang harus ditempuh oleh Room Attendant dalam melaksanakan tugas mereka. Dokumen SOP ini akan menjadi panduan resmi yang akan diadopsi dan digunakan oleh pihak hotel.



Jln. Teuku Umar no 13a  
Kel Benteng Pasar Atas  
Bukittinggi  
Sumatra Barat

082391554445-085263371020

### Standar Operational Procedure

#### Menyiapkan Kamar Tamu

NO	STANDART OPERATING PROCEDUR	WAKTU
1	Mempersiapkan dan membawa peralatan: mempersiapkan dan membawa peralatan untuk membersihkan kamar	2 menit
2	Mengetuk pintu: mengetuk atau membunyikan bel dengan mengucapkan ID (House keeping)	20 detik
3	Membuka jendela: setelah masuk buka jendela atau gordena kamar agar cahaya masuk dan udara berganti di dalam kamar.	30 detik
4	Memperhatikan sekitar: untuk melihat apakah ada barang tamu yang tinggal, juga mengecek barang dan fasilitas Hotel apakah ada yang hilang atau rusak.	30 detik
5	Matikan peralatan elektronik: mematikan lampu, tv untuk menghemat listrik saat melakukakn pemeriksaan	20 detik
6	Clear Up: membersihkan sampah yang ada dikamar, jika ada pring atau gelas di kamar pindahkan untuk nanti dibawa dan dibersihkan.	2 menit
7	Striping linen: mebuca dan membersihkan linen kotor seperti Towel dan Linen Bed	2 menit
8	Making Bed: mengganti linen bad dan linen Pillow case denagan Linen yang bersih.	5 menit
9	Bathroom Cleaning: membersihkan kamar mandi (membersihkan dan mengeringkan kaca dan wastafel, mem flus toilet, menyikat dan mengeringkan lantai Bathroom.	7 menit
10	Dusting/Membersihkan debu: membersihkan atau mengelap debu yang ada diperabotan Hotel	2 menit
11	Cleaning the Floor And Vacumming the Carpet: yaitu mengepel lantai ataupun memnyedot debu bila di karpet	4 menit
12	Pengharum: Menyemprotkan pengharum di kamar dan Bathroom	20 detik
13	Final Check: melakukan pemeriksaan untuk menegecek keadaan kamar.	1 menit
Jumlah		27 menit

Room Attendant

Room Attendant

Mahasiswa

Sultan Bagarasyah

Varelino

Muhammad Fatrio Sahputra

Owne

### 4.3 Hasil wawancara dengan informan

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan narasumber. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang dilakukan pada tanggal 16-28 Juli, yaitu Bapak Ahmad Taharudin, Verel, dan Bagagarasyah sebagai informan di Hotel Viola Bukittinggi, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Ketidakadanya *Standar Operating Prosedure* disebabkan oleh praktik *Room Attendant* yang membersihkan satu kamar dengan tiga orang. Hal ini menyebabkan *Room Attendant* terbiasa menjalankan satu tugas saja, sehingga jika harus melakukan pekerjaan lain, sering terjadi kesalahan, dan proses pembersihan tidak memiliki panduan yang jelas.

Ketika ditanya mengenai kebutuhan hotel, informan menekankan bahwa (SOP) sangat diperlukan dalam proses pembersihan kamar. Dalam pembentukan tim, diputuskan bahwa Bapak Ahmad Taharudin menjadi ketua tim, sementara tiga anggota lainnya membantu dalam merancang (SOP).

Mengenai pedoman (SOP) yang dibuat, semua anggota tim menyarankan untuk menyusunnya sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan berkonsultasi dengan para ahli serta menyesuaikannya dengan kondisi kamar yang ada di Hotel Viola. Setelah penyusunan (SOP), dilakukan uji coba sebanyak tiga kali, dan hasilnya menunjukkan bahwa (SOP) tersebut sangat efektif dalam proses pembersihan kamar.

Setelah uji coba, saat ditanya kepada informan apakah (SOP) tersebut efektif, informan menyatakan bahwa (SOP) tersebut sangat efektif dan berhasil mengurangi kesalahan yang terjadi selama proses pembersihan hotel, terutama ketika pembersihan dilakukan oleh satu atau dua orang *Room Attendant*.

Untuk penyempurnaan, perlu dilakukan peningkatan untuk membiasakan *Room Attendant* dengan prosedur langkah-langkah pembersihan kamar. Ketika ditanya tentang implementasi (SOP), informan menyatakan bahwa (SOP) tersebut dapat diimplementasikan dengan sangat baik karena langkah-langkahnya terorganisir dengan baik dan memudahkan *Room Attendant* dalam membersihkan kamar.

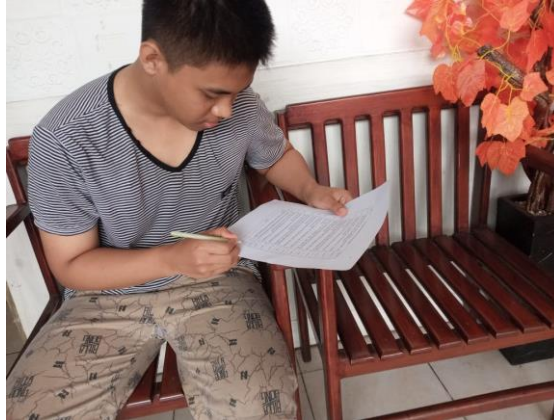
Dalam konteks kegiatan pemeliharaan dan audit dengan menggunakan pedoman SOP yang telah dibuat, informan menganggapnya sangat baik, dan perbaikan yang dihasilkan oleh SOP *Room Attendant* dapat mencapai hasil yang diharapkan oleh hotel atau perusahaan.

#### 4.9 Wawancara dengan bapak bagagarasyah



Sumber Dokumentasi (2023)

Gambar 4.10 Wawancara dengan Bapak Verel



Sumber Dokumentasi (2023)

#### 4.4 Pembahasan penelitian

*Standard operating procedure Room Attendant* sangat penting bagi perusahaan karena berfungsi sebagai panduan kerja dan juga untuk mengantisipasi situasi yang tidak terduga. (SOP) juga menjadi acuan untuk melaksanakan pekerjaan. Dengan adanya (SOP), kinerja *Room Attendant* dapat ditingkatkan, dan hal ini memberikan pengalaman dan pengetahuan baru bagi mereka. Hasil dan tujuan dari pembuatan (SOP) adalah sebagai berikut:

1. Mempersiapkan dan membawa peralatan: Ini termasuk persiapan alat-alat pembersihan kamar seperti *handbrush* dan penyediaan linen bersih agar tidak ada alat atau linen yang terlupakan selama proses pembersihan.
2. Mengetuk pintu atau membunyikan bel dengan mengucapkan "*Housekeeping*": Langkah ini penting untuk mengingatkan tamu di dalam kamar, mengecek apakah ada tamu di dalam, dan meminta izin

untuk membersihkan kamar. Hal ini khususnya diperlukan di Viola Hotel karena Room Attendant di sana tidak terbiasa melakukannya.

3. **Memperhatikan sekitar:** Setelah masuk ke dalam kamar, perhatikan sekitar untuk mengecek apakah ada barang tamu yang tertinggal dan apakah ada fasilitas kamar yang rusak.
4. **Membuka gordena atau jendela:** Ini dilakukan untuk sirkulasi udara yang baik dan pencahayaan yang cukup di dalam kamar.
5. **Mematikan peralatan elektronik:** Langkah ini membantu menghemat energi dan mengecek apakah peralatan elektronik di kamar berfungsi dengan baik.
6. **Clear up:** Membersihkan sampah dan mengecek sudut-sudut kamar untuk memastikan tidak ada sampah yang tertinggal. Piring dan gelas kotor dibawa untuk dibersihkan.
7. **Striping linen:** Memeriksa apakah ada noda di linen dan mengganti linen dan pillowcase yang kotor.
8. **Making Bed:** Mengganti linen dan pillowcase dengan yang baru dan bersih, dengan melakukan rotasi agar Room Attendant terbiasa dengan berbagai tugas.
9. **Bathroom Cleaning:** Membersihkan dan mengeringkan kaca, wastafel, memflush toilet, menyikat dan mengeringkan kamar mandi. Dilakukan dengan rotasi tugas.
10. **Dusting/membersihkan debu:** Mengelap debu dengan kain atau kemoceng untuk menghilangkan debu dari perabotan hotel.

11. *Cleaning The Floor And Vacuuming Carpet*: Membersihkan karpet dengan vakum dan membersihkan lantai keramik dengan mop. Juga dilakukan dengan rotasi tugas.
12. Pengharum: Menyemprotkan pengharum di kamar dan kamar mandi untuk menjaga udara tetap segar.
13. *Final Check*: Melakukan pengecekan di seluruh sudut dan tempat yang sudah dibersihkan.

Pedoman (SOP) di atas dibuat dengan mengikuti SKKNI dan disesuaikan dengan keadaan peralatan dan fasilitas di Hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya (SOP), *Room Attendant* dapat bekerja lebih terorganisir dan dapat mencapai waktu pembersihan yang ideal sekitar 27 menit, terutama saat pembersihan kamar yang dilakukan oleh satu atau dua orang. Selain itu, (SOP) memberikan *Room Attendant* pengetahuan yang tepat tentang proses pembersihan kamar.

Melalui uji coba yang dilakukan, *Room Attendant* dapat memperoleh pengalaman dan pengetahuan tentang langkah-langkah pembersihan kamar, sehingga (SOP) yang telah dibuat terbukti dapat meningkatkan proses pembersihan kamar di Hotel Viola Bukittinggi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ketidakhadiran Standar Operasional Prosedur dan praktek Room Attendant membersihkan satu kamar dengan tiga orang telah menyebabkan Room Attendant terbiasa dengan satu pekerjaan saja. Akibatnya, saat mereka diberikan tugas yang berbeda, hasil pekerjaannya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, dibentuknya sebuah tim untuk menyusun pedoman (SOP) adalah langkah yang tepat.

Pedoman (SOP) yang telah disusun mengikuti Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan juga mempertimbangkan saran dari para ahli serta disesuaikan dengan kondisi peralatan dan fasilitas kamar hotel. Melalui uji coba sebanyak tiga kali, pedoman (SOP) ini dapat diterapkan dengan efektif. Penyempurnaan perlu terus dilakukan untuk membiasakan Room Attendant dengan prosedur-prosedur yang baru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rancangan Standar Operasional Prosedur dapat meningkatkan kinerja Room Attendant dan mempermudah pekerjaan mereka, yang terlihat dari waktu pembersihan kamar sekitar 27 menit ketika mengikuti (SOP).

Saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut:



- Pelatihan *Making Bed*: Disarankan agar Room Attendant meningkatkan pelatihan terkait membuat tempat tidur, terutama dalam hal mengganti linen duvet, sehingga pekerjaan ini dapat dilakukan dengan lebih baik.
- Penyediaan Peralatan: Pihak hotel sebaiknya memastikan bahwa peralatan pembersihan kamar hotel selalu lengkap dan berfungsi dengan baik.
- Pakaian Rapi: Room Attendant sebaiknya memakai pakaian yang rapi dan sesuai dengan standar hotel untuk memberikan kesan yang baik kepada tamu.
- Penambahan Peralatan: Jika perlu, hotel dapat mempertimbangkan penambahan atau penggantian peralatan untuk membersihkan kamar guna meningkatkan efisiensi.

Saran-saran tersebut diharapkan dapat membantu Hotel Viola Bukittinggi dalam meningkatkan kualitas pembersihan kamar dan layanan kepada tamu mereka

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta. Atmoko,
- A. A. Gede Ajusta, S. A. (2018). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama*.
- Bataafi. 2015. *Housekeeping Department, Floor and Public Area*. Bandung: Alfabeta
- Darsono, Agustinus. (2011). *Housekeeping Hotel*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Fadhli, Aulia. (2017). *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta : PT. Gramedia
- Kubangga, Darius. (2018). [https://www.integrasiendidukasi.org/tahap%E2%80%91ta hap penyusunan sop standard operating procedure/](https://www.integrasiendidukasi.org/tahap%E2%80%91ta%20hap%20penyusunan%20sop%20standard%20operating%20procedure/)
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Permana, Agung Budi, *Manajemen Marketing Perhotelan*, (Yogyakarta : CV . Andi 2013) h.2
- Purnamasari. 2015. *Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure*. Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis)
- Persada (2021) Standar Grooming Perhotelan Yang Harus Dipatuhi Karyawan <https://www.dutapersadajogja.com/categories/detail/127/standar-grooming-perhotelan-yang-harus-dipatuhi-karyawan>
- Sugianto, Rahmat dan tim SKKNI *Hotel Dan Restoran* (2018) : <https://jdih.kemnaker.go.id/katalog-1781-Keputusan%20Menaker.html>
- Rusdi Nur dan Sayuti, dkk. 2018. *Perancangan Mesin-Mesin Industri*.

Yogyakarta: Deepublish.

Salsabila, Salsabila, Edwin Baharta, and Dendi Gusnadi. "*Tinjauan Standar Operasional Pembersihan Kamar Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Tamu Di De Braga By Artotel.*" eProceedings of Applied Science 8.6 (2023).

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.

Suparno. 2008. *Ketrampilan Dasar Menulis*. Jakarta : Universitas Terbuka

Stringer, E.T (2007). *Action Research: Third edition*. Los Angeles: Sage Publication

Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing

Tarmoezi, Trizno dan Manurung, Heldin.2015. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta

## Lampiran 1. Pedoman Wawancara

### PEDOMAN WAWANCARA

#### 1. Tahap persiapan

Tahap ini ditunjukkan untuk mengetahui kebutuhan penyusunan atau pengembangan (SOP) dan menentukan tindakan yang diperlukan oleh Unit Kerja.

##### a. Mengidentifikasi kebutuhan

- Bagaimana procedure pembersihan kamar di Viola Hotel ?. Pembersihan kamar di hotel Viola kurang tepat
- Apakah Room Attendant di Viola Hotel sudah memiliki untuk membersihkan yang tepat. Room Attendant hotel Viola tidak terbiasa bekerja sendiri atau berdua.

##### b. Mengevaluasi dan menilai kebutuhan

- Apakah Room Attendant di Viola Hotel sudah memiliki standart operational procedure ?. Room Attendant di hotel Viola belum memiliki (SOP)

#### 2. Tahap Pembentukan Organisasi Tim

Tahap ini ditujukan untuk menetapkan orang atau tim dari unit kerja yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tindakan yang telah ditentukan dalam Tahap Persiapan

##### a. Menetapkan orang atau tim dari unit kerja yang bertanggung jawab sebagai pelaksana.

- Siapa saja yang akan masuk kedalam tim pembuatan. (SOP) yang akan dibuat ?: Owner dan 2 Room attendant, ditambah peneliti dan ahli
- Bagaimana pembagian pekerjaan di dalam tim?. Sesuai peran masing – masing yang ditunjuk.

##### b. Memilih orang yang menjadi penanggung jawab atas pelaksanaan pada umumnya

- Siapa saja yang menjadi perancang Standart Operational procedure di tim?: Semua Anggota tim
- Siapa yang akan mengarahkan tim saat pembuat Standart operational Procedure?: Ketua tim

#### 3. Tahap Perencanaan

##### a. Menyusun perencanaan kerja

- Kapan penyusunan Standart Operational yang akan dilakukan oleh tim ?: 11-19 juli
- Berapa kali (SOP) yang sudah disusun akan di ujicoba?: Tiga kali

#### 4. Tahap penyusunan

ini ditujukan untuk menyusun (SOP) sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.

- a. Mengumpulkan informasi terkait yaitu metode pendekatan sistem atau risiko kegiatan
    - Bagian manasaja yang akan kita masukan untuk membuat (SOP)?: Bagian pembersihan kamar
    - Bagaimana cara kita menyesuaikan (SOP) menurut ahli dan SKKNI dengan yang kita buat?: Dengan meyesuaikan dengan peralatan dan fasiliatas yang ada di Hotel
  - b. Membuat draft pedoman (SOP)
    - Berapa banyak langkah – langkah (SOP) Room Attedant yang akan kita buat ? : 13 langkah
5. Ujicoba  
Tahap ini ditujukan untuk menguji coba draft pedoman (SOP) yan telah dibuat.
- a. Mempersiapkan tim pelaksana uji coba
    - Siapa saja yang akan melakukan Ujicoba Procedur Opreational Room Attendant?: Semua Room Attendant
    - Apa saja yang dibutuhkan Room Attendat sebelum melakukan Ujicoba?: Pedoman SOP
  - b. Menyusun laporan hasil uji coba
    - Bagaimana hasil ujicoba yang dilakukan selama ? : 3 kali itu. Sangat bagus dan hampir sempurna.
    - Berapa lama waktu yang dibutuhkan Room Attendant untuk membersihkan kamar saat menggunakan (SOP) yang dibuat?: Sekitar 27 menit
6. Tahap Penyempurnaan  
Tahap ini ditujukan untuk menyempurnakan pedoman (SOP) berdasarkan laporan hasil uji coba
- a. Membahas laporan hasil ujicoba
    - Bagaimana Hasil pedoman (SOP) yang dibuat dan diuji cobakan apakah ada yang harus disempurnakan.?: Kecepatan saat Making Bed dengan duvet
  - b. Merancang langkah penyempurnaan pedoman (SOP)
    - Bagianmana saja kah Langkah – langkah (SOP) yang harus di perbaiki dan disempurnakan?:Hanya harus membiasakan dengan pedoman (SOP) yang dibuat
7. Implementasi  
Tahap ini merupakan tahap implementasi pedoman SOP secara standar dalam organisasi.
- a. Melaksanakan implementasi
    - Apakah pedoman Standart Operational Procedure tersebut dapat di implemetasikan?: Menurut Owner Hotel Sangat bisa
8. Tahap Pemeliharaan dan audit  
Merencanakan kegiatan pemeliharaan dan audit atas pedoman SOP yang diterapkan

- a. Merencanakan pemeliharaan dan audit atas pedoman (SOP) yang dibuat
- Siapa yang bertanggung jawab atas pemeliharaan dan pembaruan pedoman (SOP) ?: Owner dan Room Attendant Hotel



## Lampiran 2. Pedoman Observasi

### PEDOMAN OBSERVASI

No	Variabel	Indikator	Hasil
1	Tahap Persiapan	5. Mengidentifikasi kebutuhan 6. Mengevaluasi dan menilai Kebutuhan 7. Menetapkan kebuttuhan 8. Menentukan Tindakan	
2	Tahap Pembentukan Organisasi Tim	6. Menetapkan orang atau tim dari unit kerja yang bertanggung jawab sebagai pelaksana. 7. Menyusun pembagian tugas pelaksanaan. 8. Memilih orang yang menjadi penanggung jawab atas pelaksanaan pada umumnya. 9. Menetak kan mekanisme pengendalian pelaksa. 10. Membuat pedoman pembagian tugas pekerjaan dan kontrol pekerjaan	
3	Tahap Perencanaan	5. Menyusun strategi dan metodologi kerja 6. Menyusun strategi dan metodologi kerja 7. Menyusun Perencanaan Kerja. 8. Menyusun Pedoman Perencanaan dan program kerja secara terperinci	
4	Tahap Penyusunan	3. Mengumpulkan informasi terkait lainnya yaitu metode pendekatan sistem atau resiko kegiatan 4. Mengumpulkan informasi terkait yaitu metode	
5	Tahap Uji Coba	5. Merancang metodologi uji coba 6. Mempersiapkan tim pelaksana uji coba 7. Melaksanakan uji coba 8. Menyusun laporan hasil uji	

		coba	
6	Tahap Penyempurnaan	6. Membahas laporan hasil uji coba 7. Merancang langkah penyempurnaan pedoman SOP 8. Menyusun pembagian tugas penyempurnaan 9. Melaksanakan penyempurnaan 10. Menyusun final pedoman SOP	
7	Tahap Implementasi	5. Menetapkan metodologi dan materi implementasi 6. Menetapkan tim pelaksana implementasi 7. Melaksanakan implementasi 8. Menyusun laporan implementasi	
8	Tahap Pemeliharaan Dan Audit	7. Merencanakan kegiatan pemeliharaan dan audit atas pedoman SOP yang diterapkan 8. Membentuk tim pemeliharaan dan audit 9. Melaksanakan pemeliharaan dan audit 10. Membuat laporan pemeliharaan dan audit 11. Menyimpulkan temuan-temuan dan menyusun perencanaan perbaikan 12. Melakukan perbaikan sesegera mungkin jika perbaikan dilakukan kecil dan sifatnya rutin	
Menurut Darius Kabanga (2018)			



### Lampiran 3. Dokumentasi

#### DOKUMENTASI

Hotel Viola (2023)



Proses Pembersihan kamar (2023)



Wawancara bapak bagas (2023)



Wawancara bapak Varel (2023)



Penyusunan SOP



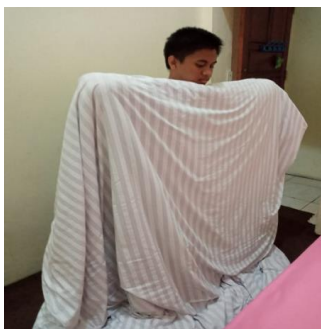
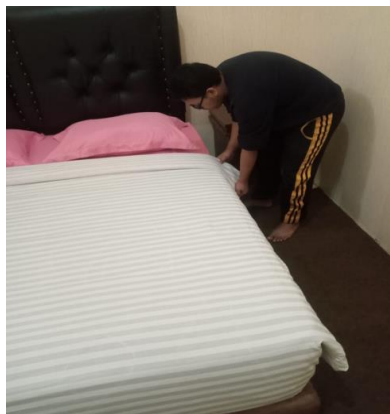
Penyusunan SOP



Penyusunan SOP



### Dokumentasi Ujicoba (2023)





Jln. Teuku Umar no 13a  
Kel. Benteng Pasar Atas  
Bukittinggi  
Sumatra Barat

0752-21035

082391554445-085263371020

Bukittinggi, 1 juli 2023

Perihal : *Balasan Surat permohonan izin Penelitian*

Kepada  
Yth. Ibu Dekan Fakultas Pariwisata  
di Tempat

Assalamualaikum, wr. wb.

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat dari fakultas pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat II.3.AU/F?2023

Berkenaan dengan proses pembuatan proyek Akhir guna penyelesaian studi program D\_IV, maka dengan ini kami memberikan ijin untuk melakukan proses penelitian dan pengambilan data di Viola Hotel Bukittinggi:

Nama : Muhammad Fatrio Sahputra

NIM : 191000293302015


Program Studi : Perhotelan

Judul Proyek Akhir : Penyusunan SOP (Standar Operating Procedure) Menyiapkan Kamar Tamu Di Viola Hotel.

Surat ini menyampaikan beberapa hal sebagai berikut

1. Melakukan Penelitian diberikan semata – mata untuk keperluan akademik.
2. Waktu pengambilan data dilakukan 16 juli s/d 31 juli 2023

Bukittinggi: 16 Juli 2023

Owner  
  
Ahmad Taharudin

Ahmad Taharudin



**KARTU BIMBINGAN PROYEK AKHIR**

Nama : M Fatrio sahaputra  
 NIM : 191000293302015  
 Program Studi : Perhotelan  
 Judul Proyek Akhir : Strategi Pelayanan oleh Room Attendan dan Public Area Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di hotel Viola Bukittinggi

Pembimbing I : Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M  
 Pembimbing II : Sri Ariani, M.Pd

No	Hari, Tanggal	Materi dan Catatan Pembimbing	Nama Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	17 Mei	Ganti judul	Rozi Yuliani S.ST.Par	
2	29 Mei 2023	Ganti judul Dokumen Lasi	Rozi Yuliani S.ST.Par	
3	31 Mei Babu	mempbaiki kaca-kaca Panelar dan cermin dengan pengusutan	Rozi Yuliani S.ST.Par	
4	6/6 2023	Dokumentasi	Rozi Yuliani S.ST.Par	
5	7/6 2023	Bab 1, 2, 3	Rozi Yuliani S.ST.Par	
6	9/6 2023	Acc Simpan	Rozi Yuliani S.ST.Par	
7	12/6 2023	Bimbingan Setelah Campus	Rozi Yuliani S.ST.Par	
8	22/6 2023	Kisi? Instruktur Penelitian	Rozi Yuliani S.ST.Par	
9	26/7 2023	Part IV	Rozi Yuliani S.ST.Par	
10	1/8 2023	Hasil Penelitian	Rozi Yuliani S.ST.Par	



11	8/8/2023	Hasil Penelitian (Pembahasan)	Rozi Yuliani S.ST.Par	
12	5/8/2023	Acc kempis	Rozi Yuliani S.ST.Par	
13				
14				
15				
16				

Bukittinggi, \_\_\_\_\_  
 Kaprodi Perhotelan

Cat :

- Kartu Bimbingan proyek akhir menggunakan map business file dengan ketentuan
  - Program Studi Perhotelan warna Oren
  - Program Studi Usaha Perjalanan Wisata warna Biru
- Kartu Bimbingan Proyek Akhir ini di isi setiap kali bimbingan dengan pembimbing
- Tanda tangan Kaprodi diminta setelah bimbingan proyek akhir selesai dan proyek akhir telah di acc oleh pembimbing I dan II
- Kartu bimbingan Proyek Akhir ini nanti akan dikumpul pada saat pendaftaran ujian Sidang Proyek Akhir


**KARTU BIMBINGAN PROYEK AKHIR**

Nama : M Fatrio sa Putra  
 NIM : 191000293302015  
 Program Studi : Perhotelan  
 Judul Proyek Akhir : Strategi Pelayanan oleh Room Attendant dan Public Area Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di hotel Viola Bukittinggi

Pembimbing I : Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M

Pembimbing II : Sri Ariani, M.Pd

No	Hari, Tanggal	Materi dan Catatan Pembimbing	Nama Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	5 Jan / Senin	Memperbaiki Evisansi, <sup>dan eclar</sup> <sup>Gambar dg</sup>	Sri Ariani, M.Pd	Sh
2	7 Jan / Rabu	Memperbaiki Evisansi, bab 2 dg	Sri Ariani M.Pd	Sh
3	11 Jan / Senin	Menambah Evisi bab 2 Menambah <del>daftar</del> <sup>daftar</sup> <del>pusat</del> <sup>pusat</sup>	Sri Ariani M.Pd	Sh
4	12 Jan / Selasa	Acc Sympa	Sri Ariani M.Pd	Sh
5	7/8 - 2023	Revisi Permisian Bab <u>TV</u>	Sri Ariani M.Pd	Sh
6	9/8 - 2023	Acc dengan revisi	Sri Ariani M.Pd	Sh
7				
8				
9				
10				

Revisi dengan ketentuan



11				
12				
13				
14				
15				
16				

Bukittinggi,  
 Kaprodi Perhotelan

Sh.

Kartu Bimbingan proyek akhir menggunakan map business file dengan ketentuan  
 a. Program Studi Perhotelan warna Orca  
 b. Program Studi Usaha Perjalanan Wisata warna Biru  
 Kartu Bimbingan Proyek Akhir ini di isi setiap kali bimbingan dengan pembimbing  
 Tanda tangan Kaprodi diminta setelah bimbingan proyek akhir selesai dan proyek akhir telah di acc oleh pembimbing I dan II  
 Kartu bimbingan Proyek Akhir ini nanti akan dikumpul pada saat pendaftaran ujian Sidang Proyek Akhir

