

**PENERAPAN STANDART OPERATIONAL PROCEDURE
(SOP) ROOM ATTENDANT DI GRAND ROCKY HOTEL
BUKITTINGGI**

TAUFIQ HIDAYAT

20240013



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2024**

**PENERAPAN STANDART OPERATIONAL PROCEDURE
(SOP) ROOM ATTENDANT DI GRAND ROCKY HOTEL
BUKITTINGGI**

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



Oleh:

**TAUFIQ HIDAYAT
20240013**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2024**

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang diajukan oleh:

Nama : Taufiq Hidayat

NIM : 20240013

Judul : Penerapan Standart Operational Procedure (SOP) Room Attendant Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

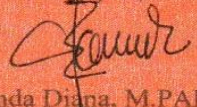
Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 21 Agustus 2024

Penguji I,

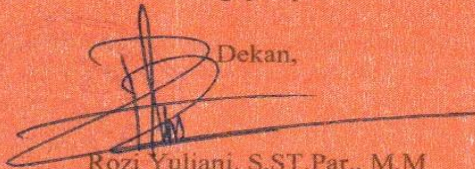

Wina Asty, S.Pd., M.M., Par
NIDN 1019048301

Penguji II,


Winda Diana, M.PAR
NIDN.1009058801

Mengeyetujui:

Dekan,


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

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang diajukan oleh:

Nama : Taufiq Hidayat


NIM : 20240013

Judul : Penerapan Standart Operational Procedure (SOP) Room Attendant Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

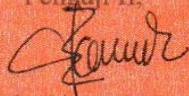
Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 21 Agustus 2024

Penguji I,


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

Penguji II,


Winda Diana, M.PAR
NIDN.1009058801

Mengeyetujui:


Dekan,

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

FACULTY OF TOURISM

HOSPITALITY

Final Project, August

2024 Taufiq Hidayat

Implementation of Standart Operational Procedures (SOP) for Room Attendants at the Grand Rocky Hotel Bukittinggi

ABSTRACT

Taufiq Hidayat (2024), This research was based on a review of OTA (online travel agent) at the Grand Rocky Hotel Bukittinggi, therefore the researcher started research on the **implementation** of standard operational procedures (SOP) for room attendants at the Grand Rocky Hotel Bukittinggi. In this study there are eleven (11) indicators of the room attendant's standard operational procedures (SOP), namely preparing trolleys, issuing the guest room, cleaning the room, making bed, making bed with duvets, cleaning the bath room, completely the guest supplies at bath room, dusting, completely the guest supplies at room, vacuuming on the floor, recheckin.

This type of research is applied evaluation with a descriptive qualitative approach. This research was conducted focusing on the implementation of standard operational procedures (SOP) for room attendants with a total of 7 informants consisting of one manager, one supervisor and five room attendants.

Based on research and the results of researchers' evaluations of the implementation of standard operational procedures (SOP) for room attendants at the Grand Rocky Hotel Bukittinggi, it is not completely consistent with the implementation of SOPs, minimizing errors in implementing SOP procedures, room attendants also ignore workforce protection, do not follow the work map of every step of the SOP, and the room attendant cannot properly follow the defense procedure limits so that the room attendant has not implemented the standard operational procedure (SOP).

Keywords: Room Attendant, SOP Room Attendant, Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

**FAKULTAS PARIWISATA
PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

Proyek Akhir, Agustus

2024 Taufiq Hidayat

**Penerapan Standart Operational Procedure (SOP) Room Attendant Di Grand
Rocky Hotel Bukittinggi**

ABSTRAK

Taufiq Hidayat (2024), Penelitian ini di latar belakang dari review OTA (online travel agent) di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, oleh sebab itu peneliti memulai penelitian tentang penerapan standart operational prosedure (SOP) room attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Pada penelitian ini terdapat sebelas (11) indikator dari standat operational prosedure (SOP) room attendant yaitu preparing trolley, issuing the guest room, cleaning the room, making bed, making bed dengan duvet, cleaning the bath room, complitely the guest supplies at bath room, dusting, complutely the guest supplies at room, vacuuming on the floor, recheckin,

Jenis penelitian ini adalah terapan evaluasi dengan pendekatan Kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan berfokus kepada penerapan standart operational prosedure (SOP) room attendant dengan jumlah informannya 7 orang yang terdiri dari satu orang manager, satu orang supervisor dan lima orang room attendant

Berdasarkan penelitian serta hasil evaluasi peneliti dari penerapan *standart operational prosedure* (SOP) room attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, bahwa belum sepenuhnya konsisten terhadap pelaksanaan SOP, meminimalkan kesalahan terhadap penerapan prosedure SOP, room attendant juga mengabaikan perlindungan tenaga kerja, tidak mengikuti peta kerja dari setiap langkah SOP, dan room attendant tidak dapat mengikuti dengan benar dari batasan pertahanan procedure sehingga room attendant belum menerapkan *standart operational procedure* (SOP).

Kata Kunci : Room Attendant, SOP Room Attendant, Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Taufiq Hidayat

NIM : 20240013

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul **Penerapan Standart Operational Procedure (SOP) Room Attendant Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi** adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk sangat 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, Agustus 2024
Saya Yang menyatakan



Taufiq Hidayat

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sevitak akademik Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Taufiq Hidayat
NIM : 20240013
Program Studi : Perhotelan
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

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

**“Penerapan *Standart Operational Procedure (SOP) room attendant* di
Grand Rocky Hotel Bukittinggi”**

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

Dibuat di : Bukittinggi

Pada tanggal : 2024

Saya yang menyatakan,

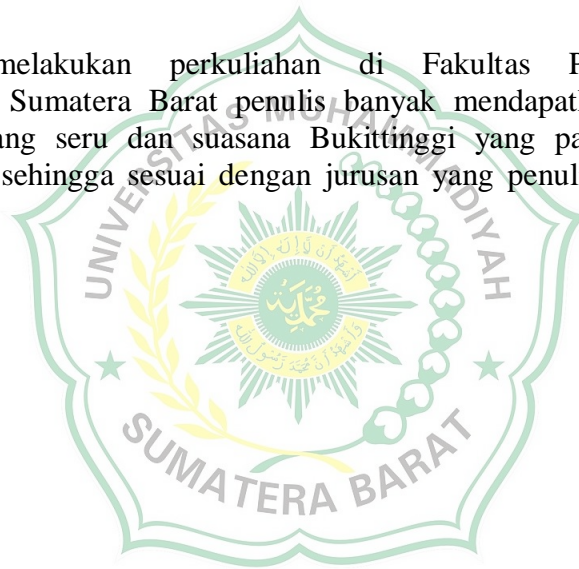
Taufiq Hidayat

RIWAYAT HIDUP

Taufiq Hidayat, dilahirkan di Sidomulyo pada tanggal 07 Februari 2000 adalah putra pertama dari dua bersaudara dari pasangan orang tua Sunardi dan Kasmi.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri 04 Ranah Batahan (SD Negeri 04) (2014), Sekolah Menengah Pertama Negeri 19 Padang (SMP Negeri 19) (2017), Sekolah Menengah Kejuruan Pariwisata Aisyiyah Sumatera Barat (SMK Pariwisata Aisyiyah Sumatera Barat)

Selama melakukan perkuliahan di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat penulis banyak mendapatkan ilmu pengetahuan, pembelajaran yang seru dan suasana Bukittinggi yang pas sebagai kota wisata Sumatera Barat sehingga sesuai dengan jurusan yang penulis ambil yaitu Fakultas Pariwisata.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat, karunia serta Bimbingan-Nya Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Penerapan Standart Operational Procedure (SOP) Room Attendant Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi**”. Tujuan dari peneliti menulis skripsi ini untuk memenuhi segian persyaratan penyelesaian tugas akhir pada Program Studi Perhotelan, Fakultas Pariwisata Unuversitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Dalam penelitian skripsi ini, peneliti dibimbing dan diberi motivasi oleh berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat peneliti selesaikan dengan baik, maka dari itu peneliti menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Riki Saputra, M.M, Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibuk Rozi Yuliani, S.ST.Par.,M.M, selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibuk Wina Asty, S.Pd., M.M, selaku ketua program Studi Perhotelan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Ibuk Rozi Yuliani, S.ST.Par.,M.M, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah berkenan membimbing peneliti dalam menyelesaikan penelitian materi skripsi ini.
5. Bapak Moch Abdi, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing 2 yang telah berkenan membimbing peneliti dalam menyelesaikan penelitian materi skripsi ini.
6. Pimpinan Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang telah memberikan izin kepada saya untuk mengadakan penelitian dan telah memberikan kerja sama yang baik kepada peneliti selama pembuatan skripsi ini.

7. Ibunda , ayahanda, serta saudara saya yang telah banyak memberikan dorongan baik secara moril maupun material.
8. Teman-teman saya selalu memberikan dorongan semangat, cinta, dan doa serta atas kesabarannya menemani saya membuat skripsi ini sangat luar biasa.
9. dan juga semua pihak yang telah membantu hingga terpenuhinya tugas proposal skripsi ini.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti, oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.

Bukittinggi, Agustus 2024

Peneliti



DAFTAR ISI

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR	i
PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR	ii
ABSTRACT	iii
FAKULTAS PARIWISATA	iv
ABSTRAK	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kerangka Teoritis	10
2.1.1. Pengertian Hotel	10
2.1.2 Departmen Hotel	11
2.1.3. Room attendant	15
2.1.4. Definisi penerapan	26

2.1.5. Definisi Standar Operational Prosedure (SOP)	27
2.1.6. Tujuan standart operational procedure (SOP)	28
2.1.7. Indikator standart operational procedure (SOP)	30
2.2. Penelitian Terdahulu	33
2.3. Kerangka Konseptual.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Jenis Penelitian	35
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.3. Subjek Penelitian	36
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5. Instrumen Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Hasil Penelitian	50
4.1.1. Profil Grand Rocky Hotel Bukittinggi	50
4.1.2. Hasil Wawancara Penerapan Standart Operational Prosedure (SOP) Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	51
4.1.4. Hasil Pengintegrasian penerapan Standart Operational Prosedure (SOP)	56
4.2. Pembahasan Penelitian.....	64
BAB V PENUTUP.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Harga Room Rate kamar dan Data Jenis, luas, serta jumlah kamar.....	3
Tabel 1. 2 Data Occupancy Front Office di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	36
Tabel 3. 2 Subjek penelitian.....	37
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Kamar Grand Rocky Hotel Bukittinggi	3
Gambar 2. 1	Kerangka konseptual.....	34
Gambar 4. 1	Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Observasi Awal
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari UMSB
- Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari Industri
- Lampiran 4. Surat Permintaan Data
- Lampiran 5. Kartu Bimbingan
- Lampiran 6. Guest Coment Online Travel Agent
- Lampiran 7. Wawancara
- Lampiran 8. SOP Room Attendant
- Lampiran 9. Pengintegrasian SOP dari room attendant saat melaksanakan pekerjaan
- Lampiran 10. Dokumentasi bersama room attendant



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia mempunyai sektor pariwisata yang menarik baik wisata alam, wisata kebudayaan maupun wisata kulinernya. Dengan pengelolaan yang baik dan terorganisasi diharapkan pariwisata di Indonesia dapat menarik wisatawan Domestik maupun mancanegara. Kesuksesan dan perkembangan sektor pariwisata di Indonesia terdapat dari setiap provinsi-provinsi di Indonesia agar meningkatkan pengelolaan pariwisata di setiap daerah masing-masing. Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki daya tarik wisata, seperti wisata alam, kebudayaan, maupun kulinernya sehingga dapat menarik banyak pengunjung wisatawan ke Sumatera Barat.

Destinasi pariwisata yang ada di Sumatera Barat salah satunya adalah kota Bukittinggi. Bukittinggi juga dikenal sebagai kota wisata yang berhawa sejuk dan makanan khas tradisional, kota ini mempunyai peninggalan sejarah pada masa penjajahan Jepang dan Belanda, yaitu lobang Jepang, Jam Gadang dan Benteng *Vord The Kock*. Kota yang dijuluki *London Van Andalas* ini merupakan salah satu tujuan favorit wisata. Baik wisata domestik maupun wisata manca negara.

Seiring berkembangnya pariwisata di Bukittinggi yang di dukung dengan bertambahnya sarana dan prasarana wisata di Bukittinggi salah satunya ialah dengan bertambahnya jumlah akomodasi penginapan yang dimanfaatkan

wisatawan sebagai tempat tinggal sementara selama berwisata di suatu daerah. Jenis akomodasi ini mulai dari yang sederhana seperti *guest house*, *home stay*, sampai dengan yang tergolong mewah seperti hotel.

Hotel di Bukittinggi mulai dari jenis hotel melati, hingga hotel berbintang empat (****). Salah satu hotel berbintang empat (****) yang berada di Bukittinggi ialah Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Lokasi Grand Rocky Hotel Bukittinggi ini sangat strategis yaitu di pusat kota Bukittinggi sehingga jarak dari objek wisata sangat dekat, terutama Jam Gadang, Lobang Jepang, Benteng *Vord The Kock*, dan Kebun Binatang.

Grand Rocky Hotel Bukittinggi juga mempunyai beberapa departmen, setiap departmen bertanggung jawab atas kepuasan tamu yang menginap. Adapun departmen itu adalah *front office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *sales marketing*. Dalam penelitian ini penulis membahas tentang *housekeeping departmen*. Menurut Sulastiyono (2011:109) *housekeeping* adalah bagian dari sebuah hotel yang difungsikan dan diberikan tanggung jawab mulai dari bahan-bahan yang terbuat dari kain menjaga kebersihan dan kerapian ruangan serta pengadaan kelengkapan ruangan tersebut, dan memelihara seluruh ruangan hotel. Dalam kaitannya dengan itu, maka karyawan hotel pada bagian tata graha atau *housekeeping* diuntut memiliki skill, perilaku, dan pengetahuan yang baik mengenai kebersihan dalam sebuah hotel. Berikut Harga kamar, jenis, luas dan jumlah kamar di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Gambar 1. 1
Kamar Grand Rocky Hotel Bukittinggi



Sumber: Managemen Grand Rocky Hotel Bukittinggi, 2024

Berikut tipe-tipe kamar berdasarkan harga room rate kamar Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Tabel 1. 1
Harga Room Rate kamar dan Data Jenis, luas, serta jumlah kamar
Grand Rocky Hotel Bukittinggi

No	Jenis Kamar	Rate	Luas Kamar	Jumlah
1	Royal Grand Rocky	IDR 9.950.000,- ++	55m ²	1
2	Rocky Penthouse	IDR 5.800.000,- ++	40m ²	1
3	Grand Deluxe King	IDR 1.370.000,- ++	34m ²	38
4	Grand Duluxe Twin	IDR 1.370.000,- ++	34m ²	32
5	Deluxe King	IDR 1.200.000,- ++	32m ²	36
6	Deluxe Twin	IDR 1.200.000,- ++	32m ²	30
7	Wall View (Deluxe)	IDR 1.200.000,- ++	28m ²	6
	Extra bed	IDR 5.00.000,- nett		
	Jumlah Kamar Grand Rocky Hotel Bukittinggi			144

Sumber: Grand Rocky Hotel Bukittinggi 2024.

Dari data di atas masing-masing kamar disediakan fasilitas seperti: *Telephone local and IDD Direct Call, TV kabel, Air Conditioning, Shower dengan Cool and Hot Water, Pembuat Kopi/the, Lemari, Meja dan kursi santai, Bathtub, Minibar.* Dan Fasilitas penunjang lainnya adalah: *Swimming Pool, Laundry, Parking Area, Drug Store, Musholla, Room Meating* dengan Kapasitas *25-1000 pax Theatre Style, Restourant / Room Service 24 jam* dengan nama *Evas restourant, Free Wifi, Penyewaan Sepeda, Business Center.* Berikut Jenis, luas dan jumlah kamar di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Selama penulis melaksanakan PKL sebagai *bellboy* periode Februari 2023- Juli 2023. Saat menulis laporan PKL Penulis melihat review di *traveloka, agoda* maupun *boking.com* menemukan adanya *complaint* terhadap *Housekeeing* terutama di kamar tamu. Sehingga penulis termotivasi untuk melakukan penelitian di *housekeeping section room attendent.*

Berikut data *occupancy* dari tahun 2022-2023 yang penulis dapat dari *Front Office* Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Tabel 1. 2
Data Occupancy Front Office di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

No	Bulan	Tahun	
		2022	2023
1	Januari	3373	2680
2	Februari	2349	2461

3	Maret	2729	2166
4	April	1483	1431
5	Mei	3240	2746
6	Juni	3022	2795
7	Juli	3221	2940
8	Agustus	2425	2311
9	September	2516	2498
10	Oktober	2864	2362
11	November	3243	2453
12	Desember	3833	2893
Total		34.298	29.736

Sumber: Data Ocupancy Front Office di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, 2022-2023

Berdasarkan data *occupancy* diatas dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan tingkat *occupancy* di hampir semua bulan ditahun 2023 dibandingkan ditahun 2022. Penurunan paling signifikan terjadi dibulan april, diikuti oleh september dan oktober. Penurunan ini menunjukkan bahwa permintaan untuk kamar hotel ditahun 2023 lebih rendah dibandingkan dengan tahun 2022. Salah 1 (satu) Faktor potensial dalam penurunan tingkat *occupancy* ditahun 2023 dapat disebabkan dengan persaingan hotel oleh sebab itu setiap karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi terutama *Room Attendant* harus dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai *standart operational priocedure* (SOP).

Akan tetapi berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan informasi bersama *supervisor housekeeping* bapak Jon Aldo Aulia ditemukan beberapa

tamu yang *complain* terhadap kebersihan kamar yang kurang baik terhadap tugas dan tanggung jawab *room attendant*. Sehingga dapat mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* kepada tamu yang berada di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Berikut *guest komen* yang peneliti dapatkan dari *online travel agent* (OTA) lewat traveloka, agoda, teket.com dan boking.com yang dapat di lihat pada lampiran..

Dari *review* tamu *online travel agent* (OTA) bahwa tugas dan tanggung jawab *room attendant* kurang baik, kebersihan kamar kurang terjaga, kurang bersihnya dalam mendusting, serta kurang bersihnya toilet dan lantai kamar mandi sehingga menyebabkan bau tidak sedap pada toilet. sehingga berakibat pada kepuasan tamu yang menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi diketahui bahwa penyebab kurang baiknya kualitas pelayanan disebabkan kurang baiknya kinerja *room attendant*, seperti kebersihan toilet kurang terjaga, kurang telitinya mendusting peralatan dikamar dan memberi *bath towel* maupun *bath mat* baru, dan setiap staff harus ramah selalu menawarkan pertolongan kepada tamu baik saat memasuki kamar maupun saat *cek-out* apakah tamu tersebut membutuhkan *bellboy* untuk membawa barang bawaannya atau tidak.

Hal tersebut membuat kualitas pelayanan menurun dan tidak maksimal sehingga dapat menurunkan tingkat kepuasan tamu, disebabkan tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh tamu oleh sebab itu perlunya meningkatkan tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan *standar operational procedure* (SOP) *room attendant* agar dapat memberikan pelayanan yang

maksimal kepada tamu serta memberikan kepuasan kepada tamu yang menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Dari penerapan *Standar Operational Procedure* (SOP) tersebut bahwa SOP menjadi landasan yang kokoh dalam memberikan layanan yang efisien, konsisten dan berkualitas tinggi. Sehingga dengan mematuhi *standart operational procedure* (SOP) di *room attendant*, perusahaan dapat meningkatkan pengalaman tamu, menciptakan lingkungan kerja yang dapat membangun reputasi yang positif di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Berdasarkan latar belakang di atas dengan beberapa data yang saya dapatkan di hotel Grand Rocky Hotel Bukittinggi bahwa Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan tamu di Grand Rocky Hotel Bukittinggi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “**Penerapan *Standart Operational Procedure* (SOP) *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi**”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Beberapa sudut kamar dan karpet kurang terjaga kebersihan serta fasilitas secara keseluruhan kamar kurang terjaga pemeliharaannya dengan baik oleh room attendant, seperti dalam segi mendasting, pembersihan area toilet, oleh sebab itu hal ini mempengaruhi kenyamanan tamu.
2. Keluhan tamu terhadap kebersihan kamar

3. Room Attendent bekerja tidak menerapkan SOP.

1.3. Batasan Masalah

Mempermudah pelaksanaan penelitian dan untuk memperjelas tujuan penelitian serta membatasi masalah penelitian yaitu Penerapan *standar operational procedure* (SOP) *room attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana penerapan *standart operational procedure* (SOP) *room attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai isi dari batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

Untuk mengetahui Penerapan *standart operational procedure* (SOP) *room attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

1.6. Manfaat Penelitian

Berikut manfaat penelitian antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan yang baik untuk mengetahui secara langsung kinerja karyawan di *room attendant* (Departmen

Housekeeping) yang sesuai dengan SOP Grand Rocky Hotel Bukittinggi terhadap kepuasan tamu dan hasil penelitian ini digunakan untuk persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata (S.Tr.par).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini, memberikan manfaat bagi pihak hotel dalam penerapan *standart operational procedure* (SOP) yang efektif dapat membantu meningkatkan kualitas layanan kamar di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Hal ini dapat di capai dengan memastikan bahwa semua *room attendant* mengikuti prosedur yang sama dalam membersihkan, menata dan memelihara kamar tamu. Dengan demikian konsistensi dan standar kualitas layanan kamar dapat terjaga.

3. Manfaat Umum

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan referensi di perpustakaan Fakultas pariwisata prodi perhotelan dan bacaan ilmiah sebagai acuan bagi mahasiswa dan mahasiswi UMSB terutama pada prodi perhotelan Fakultas pariwisata.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1. Pengertian Hotel

Pengertian hotel menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan beberapa sumber dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI): Hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat menginap dan makan bagi orang yang sedang dalam perjalanan.
2. Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (dalam Sulastiyono dalam Maluto 2014:1) adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.
3. Menurut (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7). 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.
 - a. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu tempat penginapan yang menyediakan fasilitas kamar, makanan dan minuman serta layanan tambahan lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial, hotel ditujukan untuk memenuhi kebutuhan

akomodasi bagi orang-orang yang sedang bepergian, baik untuk bisnis maupun liburan. Hotel juga merupakan salah satu komponen penting dalam industri pariwisata yang berperan dalam memenuhi kebutuhan akomodasi dan layanan bagi para wisatawan.

2.1.2 Departmen Hotel

Berikut bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam Hotel secara umum menurut Sulastiyono (2011:63-186) adalah sebagai berikut :

a. Kantor depan Hotel (*Front Office*)

Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing subbagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranana dan fungsi utama bagian kantor depan hotel adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan Yield Managment sebagai strategi penjualan akan banyak berkaitan dengan sub-bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).

b. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)

Bagian tata graha (*Housekeeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, maka bagian tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan hotel (*Front office*), bagian makanan dan minuman (*Food and Beverage*), bagian mesin (*Engineering*), bagian akunting, dan bagian personel. Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei, sarung bantal, korden, menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan atau penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata graha tersebut, maka yang dimaksud ruangan-ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruang umum seperti lobby, koridor, restoran yang kesemuanya itu disebut sebagai *front of the house*. Disamping itu, bagian tata graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian *back of-the-house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya. Berkaitan dengan

peranan dan fungsi bagian tata graha, maka para karyawan bagian tata graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

c. Makanan dan Minuman (*Food and Beverage*)

Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat dihotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatankegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

d. *Marketing and Sales Departement*

Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam

hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

e. *Accounting Departement*

Accounting Departement ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan Analisis Perbedaan Penerapan Marketing Mix Dalam Meningkatkan Penjualan (Kajian Terhadap Bisnis Perhotelan Bintang Dan Non Bintang Di Yogyakarta) 38 dan administrasi keuangan, dengan adanya departement ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

f. *Human Resource Departement (HRD)*

Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. *Departement* ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.

g. *Engineering Departement*

Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini

peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel. Disamping fungsi dan tugas diatas, departement engineering juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja.

h. *Security Departement*

Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

2.1.3. Room attendant

2.1.3.1. Pengertian *Room Attendant*

Room Aattendent merupakan *section* dari *housekeeping* yaitu petugas kebersihan yang bertanggung jawab khusus terhadap kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan kenyamanan semua kamar tamu. *Room attendant* bekerja dibawah *departemen housekeeping* dan merupakan posisi yang krusial dalam memastikan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi tamu hotel. Oleh karena itu penting bagi *room attendant* untuk memiliki keterampilan dan kualitas yang memungkinkan *room attendant* memberikan pelayanan yang baik.

Berikut pengertian *room attendant* menurut para ahli:

1. Menurut Sulastiyono (2011: 124) *Room Attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu dikamar adalah *pramugraha* (*room boy*) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy* tersebut adalah *room supervisor*.
2. Menurut Sihite dalam iskanar (2019) *Room Attendant* adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan tamu, selama tamu berada dihotel.
3. Menurut Rumesko (2009:35) *room attendant* dalam bukunya *housekeeping hotel (floor section)* adalah *room boy* (pramukamar) adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

Berdasarkan definisi di atas, bahwa *room attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab untuk memastikan kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan kamar tamu hotel. Dengan kata lain *room attendant* mempunyai tanggung jawab untuk menciptakan suasana yang menyenangkan dan nyaman bagi tamu hotel selama menginap.

2.1.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Room attendant*

Room attendant memainkan peran penting dalam memastikan pengalaman menginap yang positif bagi para tamu di hotel. Dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab *room attendant* dengan baik dan juga berkontribusi pada reputasi dan citra positif hotel. Berikut tugas dan tanggung jawab yang diberikan diantaranya:

1. *Guest Relation*

Petugas *room attendant* harus ramah terhadap semua tamu yang menginap, selalu menyapa dan menawarkan bantuan kepada tamu serta memberikan kesan yang hangat agar tamu merasa nyaman dan betah terasa berada di lingkungan rumah sendiri.

2. *Guest Safety*

Tugas dan tanggung jawab *room attendant* terkait keamanan dan barang bawaan tamu. *Room attendant* wajib menjaga keamanan maupun kenyamanan tamu selama menginap di hotel. *Room attendant* juga wajib melakukan pemeriksaan kamar yang akan ditempati baik sebelum maupun sesudah dan juga *room attendant* harus memeriksa kamar secara virtual apakah kamar tamu tersebut sudah rapi, bersih dan lengkap dengan aminitis maupun fasilitas yang akan tamu dapatkan. *Room attendant* juga bertanggung jawab melaporkan ketidakwajaran yang di temui dikamar tamu kepada *housekeeping supervisor*. *Room attendant* juga bisa meminta

pertolongan pekerjaan kepada *section* lain dalam pemeliharaan kamar hotel seperti bagian engineering.

3. Membersihkan ruang kamar dan pemberian fasilitas di kamar

Room attendant mempunyai tugas untuk menjaga kebersihan untuk menjaga kebersihan maupun kerapian kamar tidur yang akan ditempati oleh tamu seperti:

- a. melakukan pembersihan kamar mulai dari bagian terjauh searah jarum jam.
- b. membersihkan permukaan peralatan yang ada di kamar seperti kursi, meja, lemari, pintu televisi, tempat tidur, telephon dan lain-lain.
- c. melakukan *meking bad* sesuai SOP
- d. membersihkan lantai kamar menggunakan vacum cleaner
- e. pemberian perlengkapan amenities dan fasilitas untuk tamu seperti *bath towel, face towel, bath mat* dan lain-lain

4. membersihkan toilet kamar

Bagian ini sangat vital dan paling banyak mendapatkan komenan yang buruk sehingga *room attendant* harus benar-benar menjaga kebersihan di toilet kamar agar tamu merasa nyaman.

2.1.2.3. Standart Operational Prosedure (SOP) Room Attendant

Berikut merupakan *standart operational prosedure* (SOP) *room attendant Housekeeping* di *Grand Rocky Hotel Bukittinggi*. Yang dipedomani oleh *room attendant* hingga tahun 2024 ini.

1. *Preparing trolley*

Persiapan *trolley* dengan meletakkan semua keperluan yakni peralatan, *chemical*, *guest suppliest*, *linen* dan *towel* yang dibutuhkan untuk *make up room*.

Dengan kriteria :

- a. Perlengkapan yang dibutuhkan untuk pelayanan kamar dipilih secara benar dan disiapkan untuk kemudian digunakan.
- b. Peralatan kecil , *chemical* yang akan digunakan diletakkan dalam wadah *carry caddy*, serta peralatan yang besar seperti *dust pan* , *broom*, *feather duster* (kemoceng) diletakkan pada *trolley car* dan *vacuum cleaner* disebelah *trolley car*
- c. Persediaan untuk *trolley* diidentifikasi secara teliti dan dipilih atau dipesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur tipe kamar *Deluxe*, *Grand Deluxe*, *Junior Suite*, *Rocky Panthouse*, dan *Royal Grand Rocky*
- d. Persediaan yang memadai dimuat dengan aman pada *trolley* sesuai dengan prosedur sesuai dengan beban kerja yang didapat (dapat dilihat pada *roomboy control sheet*).

2. *Issuing the guest room*

- a. Sebelum mendorong trolley car ke kamar yang akan dikerjakan, Seorang *Roomboy/maid* harus melihat roomboy control sheet untuk memastikan kamar mana yang menjadi prioritas pembersihan sesuai dengan status kamar
- b. Setelah dipastikan kamar *expected Arrival* atau di blok karena tamu akan datang *erly checkin* maka kamar *vacant dirty* yang didahulukan sesuai dengan *request* awal dari *front office*.
- c. Memasuki kamar dengan prosedur memasuki kamar seperti mengetuk pintu 3 kali dengan menyebutkan nama department atau section-nya seperti menyebutkan “*Housekeeping* “ atau “*Roomboy* “ , dan apabila tidak ada sahutan pastikan bahwa tamu tidak ada lagi dikamar dan mulai membuka pintu kamar secara perlahan dan 1 kaki secara bersamaan menempel pada dahan pintu bagian bawah (hal ini untuk menghindari jika tamu masih didalam yang mendorong pintu saat petugas membuka pintu tersebut) sehingga tidak terjadi benturan di kepala.
- d. Saat setelah pintu akan terbuka petugas masuk keadalam dan secara bersamaan mengucapkan inisial seperti saat mengetuk pintu (tetap mengucapkan “*housekeeping* atau *roomboy(maid)*).

3. *Cleaning the room*

- a. Masuk kekamar dengan membawa semua linen yang diperlukan seperti *sheets, pillowcasess, towels seperti bath towel, hand towel, dan bath math*

serta peralatan pembersih, chemical pembersih lainnya dalam satu carry caddy dan caddy diletakkan di lantai kamar mandi.

- b. Jika tipe kamar *junior suite/rocky panthouse/ royal grand rocky* maka di lengkapi dengan *face towel* dan *bathrobe* (baju mandi/kimono)
- c. letakkan linen-linen ditempat yang bersih seperti di *luggage rack* dan mulai untuk membuka tirai / *night curtain* dan *viltrace* , buka jendela / pintu *balconya* agar ada pertukaran udara di kamar lalu matikan lampu dan elektronik lainnya seperti AC dan TV.
- d. Stripping bed (tarik / ambil / lepaskan linen yang kotor dari *bed* serta *towels* dan *clear up* semua guest suplies yang tidak dibutuhkan lagi serta sampah di *garbage bin* dan mengeluarkannya dari kamar. (saat *clear up* dan *stripping toilet bowl* agar di *flush* berguna untuk membuang sisa kotoran di *toilet bowl*)
- e. Petugas masuk kamar kembali dan mengambil *glass ware, chinaware* yang kotor dan meletakkannya di *wash basin*,rendam dalam air lalu berikan *chemical* atau bahan pembersih seperti *multipurpose ,chemical bowl cleaner* tuangkan ke *toilet bowl* lalu tutup *cover toilet* dan diamkan untuk beberapa saat.
- f. Hati-hati dalam mempergunakan bahan dan alat pembersih

4. *Making bed*

a. Langkah selanjutnya adalah *making bed* , tarik *bed* dan periksa keadaan *bed pad* atau *mattres* dan sekitar *bed* gunanya apabila ada barang-barang tamu yang terselip dan tertinggal, sehingga bisa dilaporkan ke *floor Spv* dan *order taker* untuk dicatat dalam *lost & found form*. agar perlu diingat sesuai SOP :

1. Melakukan *stripping bed*
2. Membalik dan memutar *mattres* sesuai
3. Menangani linen kotor dan bersih
4. Menghilangkan noda kasur
5. Sopan saat membersihkan kamar tamu
6. Jujur dalam bekerja sebagai *room attendant*
7. Hati-hati menarik *mattres* pada saat akan menata tempat tidur
- a. Making *bed* dengan 3 sheet

Tahap 1 : Tarik *box bed* dan periksa keseluruhan *bed* dan di bawah *bed*

Tahap 2 : Pasang *sheet* pertama dengan jahitan dibawah, menutupi *bed* dan mengunci semuanya secara keseluruhan dengan lipatan 45 derajat saat penguncian sheet

Tahap 3: Pasang sheet kedua dengan jahitan diatas, saat pemasangan hanya sampai ujung *bed* *mattress* di bagian atas/kepala

Tahap 4 :pasang *blanket* dengan posisi seperti *sheet* ke dua ujung dikepala berjarak $-/+ 25$ cm serta *merk* blanket diletakkan di bagian bawah dan di balik posisinya

Tahap 5: pasang top *sheet* atau *sheet* terakhir dengan posisi yang sama dengan *sheet* kedua tetapi jahitan menghadap kebawah seperti *sheet* pertama.

Tahap 6 lipat *sheet* kedua, blanket dan top *sheet* secara bersamaan dengan lipatan kira-kira sejengkal tangan orang dewasa $-/+ 20$ cm dari kepala bed dan menyisakan tempat seluas ukuran *pillow*

Tahap 7 rapihkan lipatan sambil mengunci dari bawah dahulu lalu samping kiri dan kanan bed dan sudut lipatan di kaki agar dibuat sudut 45 derajat

Tahap 8 dorong *bed*, lalu periksa kerapihan bed dan kunci-kunci *sheet* bagian bawah serta sudut-sudut bed dengan rapih

Tahap 9 pasang *pillow casess* ke *pillow* dan meletakkan *pillow* dikepala *bed*

Tahap 10 pasang *cousin pillow casess* ke *small pillow* dan letakkan didepan *pillow* serta pasang *bed liner* di atas bed bagian bawah / bagian untuk kaki

b. *Making bed* dengan *duvet*

Tahap 1: Tarik *box bed* dan periksa keseluruhan *bed* dan di bawah *bed*

Tahap 2: Pasang sheet pertama dengan jahitan dibawah, menutupi *bed* dan mengunci semuanya secara keseluruhan dengan lipatan 45 derajat saat penguncian *sheet*.

Tahap 3 tebarkan *inner duvet ke bed* sampai dengan ujung kepala bed lalu bagian bawah buat segitiga.

Tahap 4 ambil *duvet cover* kemudian masukan *iner duvet* ke *duvet cover* sampai semua bagian terisi (tidak ada yang kosong) sambil di tebar ke bed

Tahap 5 lipat bagian *duvet* atas selebar *pillow* dan rapihkan serta bagian bawah dilipat dan samping kiri kanan dilipat juga dan buat sudut 45 derajat serta rapihkan.

Tahap 6 pasang *pillow casess ke pillow* lalu letakan pillow di bagian atas / kepala *bed* dengan rapih.

Tahap 7 pasang *cousin pillow casess ke /cousin small pillow* dan letakkan didepan *pillow* serta pasang *bed liner* di atas bed bagian bawah / bagian untuk kaki.

Tahap 8 dorong kembali *bed* ke depan / *head board*

Tahap 9 rapihkan *bed duvet* secara keseluruhan

5. *Cleaning the bath room*

Bersihkan gelas yang ada di wash basin tadi, seka / lap dan letakkan di atas *minibar cabinet* dan Mulai membersihkan *bathroom* yang sudah diberi

chemical, bersihkan area *wash basin* secara keseluruhan, sikat *toilet bowl*, *wall*, *glass shower*, *floor*. Siram atau bilas kemudian keringkan dengan *towel* OOO atau *cloth / canebo*

6. *Complitley the guest supplies at bath room*

Taruh semua *guest supplies* sesuai dengan tempatnya di kamar mandi

7. *Dusting*

Dusting semua benda-benda yang ada dikamar searah jarum jam dari pintu luar kedalam kamar semua furniture dan kaca hingga pintu luar, (untuk *furniture chemical* yang digunakan *furniture polish*, dan kaca dengan *chemical glass cleaner*) keluarkan alat-alat pembersih sisa sampah yang sudah dikumpulkan.

8. *Complitley the guest supplies at room*

Lengkapi sesuai dengan SOP kelengkapan kamar dari mulai *entrance room*, *living room*, *bed room*, dan *balconya*.

9. *Vacuuming on the floor*

- a. Sedot debu dengan menggunakan *vacuum cleaner* dari *balconya*, sudut bagian dalam kamar, kamar mandi hingga ke pintu kamar untuk sampah besar agar di *sweeping* dahulu dengan broom
- b. Tutup jendela / *balconya* dan tutup kembali *vitrace* serta *night curtain* sesuai dengan SOP

10. *Rechecking*

Memeriksa kembali semua keperluan dan kelengkapan kamar seperti alat-alat elektronik, guest supplies serta memberikan pewangi kamar (*air freshner*), lalu cabut *key card* pada *key tag holder* dan tutup kembali pintu kamar tamu secara perlahan.

2.1.4. Definisi penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Menurut Usman (2002) penerapan (*implementasi*) adalah bermuara pada aktifitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. *Implementasi* bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut hartatik (2014:35) penerapan meliputi tahap-tahapan sistematis dimulai dari langkah memperkenalkan *standart operational proesedur* (SOP), sampai pada pengintegrasian *standart operational proesedur* (SOP) dalam pelaksanaan *prosedure-prosedure* keseharian oleh organisasi. Proses penerapan harus dapat memastikan bahwa tujuan-tujuan berikut: setiap pelaksanaan mengetahui standart operational proesedur (SOP) yang baru/diubah dan mengetahui alasan perubahannya. Salinan standart operational proesedur (SOP) disebarluaskan sesuai kebutuhan dan siap di akses oleh semua pengguna yang potensial.

Berdasarkan pengertian dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian penerapan (*implementasi*) bermuara pada aktifitas, tindakan dan

aksi atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan implementasi ini mempunyai arti bahwa penerapan (*implementasi*) bukan hanya sekedar aktifitas, tetapi juga kegiatan yang mempraktekkan suatu teori, metode dan hal lain. dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan aturan tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

2.1.5. Definisi Standar Operational Prosedure (SOP)

Dalam melaksanakan kehidupan berorganisasi pada suatu perusahaan, tentunya memerlukan aturan agar tidak terjadi kecelakaan dalam bekerja. Aturan ini memberikan rambu-rambu agar setiap staff karyawan bekerja sesuai dengan koridornya masing-masing. Ada juga aturan untuk menunjukkan tujuan yang sesuai dengan tujuan yang dimiliki oleh perusahaan. Begitulah kinerja maupun fungsi aturan.

Pada sebuah perusahaan aturan dibuat dalam bentuk yang lebih formal. Yaitu *standart operating procedure* atau yang disebut SOP. Setiap perusahaan tentu memiliki visi-misi yang hendak dicapai. Baik dalam jangka waktu pendek maupun jangka panjang. Setiap visi-misi yang akan hendak dicapai, tentunya tidak hanya melibatkan beberapa orang saja dalam perusahaan tersebut. Namun seluruh anggota perusahaan juga harus bergerak, agar visi-misi tersebut dapat tercapai. Agar semua anggota bergerak pada titik yang sama yaitu pencapaian visi-misi. Maka perusahaan membutuhkan aturan, prosedur serta sistem yang tersusun dengan jelas lengkap, rapi. Dan

disitulah *standart operational procedure* (SOP) bekerja. Berikut pengertian *standart operational procedure* (SOP) menurut para ahli.

Menurut (Sosilowati, 2017) *Standart Operational Procedure* (SOP) dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operational yang dilaksanakan sehari-hari dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat dan konsisten untuk menghasilkan produk sesuai standart yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam pengertian secara luas, *Standart Operational Procedure* (SOP) seringkali digunakan untuk menyebut semua dokumen yang mengatur aktivitas operatinal organisasi termasuk instruksi kerja, lembar kerja, dan lain sebagainya.

Menurut (Kusumaningrim, 2019) bagi dunia kerja standar operational prosedur (SOP) adalah petunjuk bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan. *standart operational procedure* (SOP) merupakan serangkaian instruksi yang menggambarkan perdokumentasian dari kegiatan yang dilakukan secara berulang pada sebuah orgnisasi.

2.1.6. Tujuan standart operational procedure (SOP)

Menurut Purnamasari (2015:16), tujuan dan fungsi SOP di antaranya ialah:

- a. Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasian nya secara praktis.
- b. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.

- c. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi maupun perusahaan.
- d. Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
- e. Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.
- f. Ketika ada penyalahgunaan wewenang, standart operational procedure bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat untuk mengamil tindakan.
- g. Memberikan kemudahan dalam menyaring ,menganalisis, dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan procedure.
- h. Untuk meminimalkan kesalahan atau kegagalan atau kegagalan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
- i. Memperbaiki kualitas atau performa karyawan.
- j. Membantu menguatkan regulasi perusahaan.
- k. Memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operational.
- l. Menjalankan segala peralatan untuk keefektifan program pelatihan.
- m. Memberikan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga semua karyawan menyadari akan tanggung jawab pekerjaan, memahami dan mengetahui hak dan kewajiban.
- n. Melindungi organisas atau unit kerja dan karyawan dari mal praktik atau kesalahan.

2.1.7. Indikator standart operational procedure (SOP)

Menurut purnamasari (2015:13) menyatakan bahwa hal-hal yang perlu ada di dalam *standart operational procedure* (SOP) atau indikatornya dibawah ini:

a. Konsistensi

Standart Operational Procedure sebagai suatu ketetapan atau prosedur kerja maka harus konsisten dan disiplin Oleh sebab itu, semua karyawan room attendant yang terlibat di dalamnya harus memiliki disiplin yang tinggi.

b. Efisiensi

Didalam *standart operational procedure* (SOP) juga harus terdapat unsur efisien. Sebab semua aktifitas kerja *room attendant* di harapkan dapat melaksanakan secara cermat, cepat, dan tepat sesuai dengan tujuan maupun hasil yang ingin di raih.

c. Meminimalkan Kesalahan

Standart Operational Procedure menjadi panduan pasti atau prosedur kerja yang membimbing para karyawan bekerja secara sistematis dan juga jelas. Oleh sebab itu room attendant diharapkan tidak membuat kesalahan yang berakibat fatal bagi hotel atau departmen Housekeeping. Melalui *standart operational procedure* (SOP) *room attendant* ini diharapkan dapat

meminimalkan kesalahan saat membersihkan, merapikan dan memperindah kamar.

d. Penyelesaian Masalah

Manajemen perlu memastikan bahwa *standart operational procedure* (SOP) yang ada relevan, jelas dan mudah dimengerti oleh staff dalam menyelesaikan berbagai jenis masalah, pelaporan masalah yang di hadapi *room attendant*. Dan apabila terjadi konflik sesama karyawan dengan supervisor, pimpinan dan sebagainya maka penyelesaian konflik tersebut di kembalikan dengan *standart operational procedure* yang ada. Dan semua pihak yang sedang berkonflik harus tunduk terhadap *standart operational procedure* (SOP) tersebut sehingga konflik pundapat segera teratasi dengan mudah, cepat dalam mencari jalan keluarnya.

e. Perlindungan Tenaga Kerja

Standart Operational Prosedure yang dimaksud untuk melindungi *room attendant* saat *melaksanakan* pekerjaan di kamar. Dan *standart operational procedure* (SOP) tersebut memberi batas yang jelas secara sistematis agar tidak terjadinya kecelakaan pekerjaan yang membahayakan *room attendant* sehingga tidak tercampur aduk dan menimbulkan persoalan yang sulit di atasi.

f. Peta Kerja

Standart Operational Prosedure menjadikan pola pekerjaan lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana. Sehingga standart *operational procedure* (SOP) tersebut memberikan panduan yang cukup untuk mmenyelesaikan tugas-tugas *room attendent* secara efektif dan efisien serta mendefinisikan secara jelas tugas, tanggung jawab dan alur kerja *room attendent* dalam menangani berbagai situasi. Hal ini akan membantu dalam kemajuan perusahaan, selain itu SOP sebagai peta kerja yang jelas akan mendukung aktifitas *room attendent* lebih disiplin.

g. Batasan Pertahanan

Standart Operational Procedure secara prosedural semua aktivitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan sangat jelas. *standart operational procedure* (SOP) yang ketat mencakup aspek-aspek seperti keamanan tamu dan kebersihan kamar, pengolahan inventaris dan peralatan serta komunikasi yang efektif antara staff. Dapat membantu memastikan kualitas layanan dan pengalaman tamu yang baik, sambil menjaga standart keamanan dan kebersihan yang tinggi di hotel tersebut.

Berdasarkan pengetahuan, tujuan, dan beberapa indikator *standart operational procedure* (SOP) menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa *standar operational procedure* (SOP) merupakan dokumentasi sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi. Dengan menerapkan *standart operational procedure* (SOP)

yang efektif, perusahaan atau organisasi dapat mencapai tujuannya dengan lebih efisien, efektif, dan berkualitas.

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI,TAHUN	JUDUL	TEKNIK ANALISIS DATA	HASIL PENELITIAN
1	Muhammad Yazid	Penerapan SOP (Standart Operational Procedure room attendant di Hotel Pusako Bukittinggi	Jenis penelitian deskriptif kualitatif	Hasil penelitian ini pentingnya menerapkan pelatihan dengan metode off the job training guna meningkatkan kinerja karyawan room attendant
2	Putu Dandin Karya Titiksa,Putu Eka Wirawan,2023	Penerapan Standar Operasional Prosedure Pelayanan Kamar Occupied oleh Room Atendent	Metode Deskriptif Kualitatif	room attendant yang belum maksimal menjalankan SOP sehingga menghasilkan beberapa poin yaitu : beberapa room attendant tidak langsung membawa linen langsung menuju kamar occupied, beberapa room attendant tidak membersihkan alat-alat yang terdapat di kamar di pantry untuk dibersihkan dan di hygiene, beberapa room attendant tidak melengkapi amenities & amenities bathroom, beberapa room attendant tidak memastikan bahwa terdapat rambut yang tertinggal, dan prosedur vacuum the room tidak dilakukan untuk kamar occupied melainkan hanya menggunakan lobby duster dan mop.

3	Rindu Kumala Sari, 2023	Penerapan Standart Operational Prosedur Persediaan Barang Bagian Gudang (Studi Pada Hotel Sakura Syariah Lubuk Basung)	Penelitian Deskriptif Dengan Data Kualitatif	Dari hasil penelitian ini, setelah dilakukan Penerapan Standart Operational Prosedur oeh bagian gudang menampakkan hasil yang baik, dimana prosedure penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran barang sudah konsisten, efisien, serta minim kesalahan. Pada bagian gudang hotel Sakura Syariah Lubuk Basung.
---	----------------------------	--	---	---

2.3. Kerangka Konseptual

Gambar 2. 1
Kerangka konseptual



*Standart Operational Procedure (SOP) room attendant Grand Rocky Hotel
Bukittinggi*

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini berdasarkan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, peneliti menggunakan jenis penelitian terapan evaluasi dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Sugiyono (2019:6) menyatakan bahwa Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bersifat mendeskripsikan atau menggambarkan apa yang terjadi pada objek yang diteliti. Menurut moleong (2016:6) menyebutkan bahwa penelitian kualitataif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Grand Rocky Hotel Bukittinggi bertempat di JL.Yos sudarso No. 29, Kayu Kubu. Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, 26115. Grand Rocky Hotel Bukittinggi merupakan hotel bintang (****).

Tabel 3. 1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Observasi Awal						
2	Penyusunan Proposal						
3	Bimbingan Proposal						
4	Seminar Proposal						
5	Pelaksanaan Penelitian						
6	Pengolahan Data						
7	Seminar Hasil						
8	Ujian Komprehensif						

Sumber: Peneliti 2024

3.3. Subjek Penelitian

Dalam Penelitian Kualitatif ini penulis tidak menggunakan informan melainkan sampel. Sampel pada penelitian ini disebut informan. Pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan sampling. Berikut teknik purposive sampling menurut Sugiyono (2018:138) adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Pertimbangan yang dimaksud yaitu informan mengetahui mengenai Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Dengan teknik ini diharapkan penulis mendapatkan

data dari sumber yang terpercaya. Berikut informan yang akan penulis teliti di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Tabel 3. 2
Subjek penelitian

No	Nama	Jabatan	Lama Bekerja	Jumlah
1.	Indra Setiawan	Asst Housekeeping Manager	22 Tahun	1
2.	Jon Aldo Aulia	JHKF SPV	± 7 Tahun	1
3.	R. Rizky	ROOMBOY	6 Tahun	5
4.	Dhani	ROOMBOY	3 Tahun	
5.	Ade	ROOMBOY	6 Tahun	
6.	Fadli	ROOMBOY	± 6 Tahun	
7.	Vando	ROOMBOY	± 3 Tahun	
	Jumlah			7

Sumber: Departmen Housekeeping Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Berdasarkan data di atas terdapat 5 (lima) orang room attendant yang bertugas di Grand Rocky Hotel Bukittinggi mereka adalah R.Rizky, Dhani, Ade, Fadli, dan Vando. Ke lima orang ini di tempatkan di section room attendant.

Data ini menunjukkan bahwa Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki *team room attendant* yang cukup untuk melayani kebutuhan kebersihan dan kerapian kamar tamu. Dan diharapkan setiap staff melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing dengan baik sehingga terciptanya kualitas pelayanan yang baik pula.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:296-297) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data lebih banyak menekankan pada observasi ke lapangan langsung, wawancara serta dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut sugiyono (2019:302) Observasi dilakukan ketika penelitian memasuki situasi sosial tertentu sebagai objek penelitian, penelitian belum membawa masalah yang akan diteliti, memotret semua objek, melakukan deskripsi terhadap semua yang dilihat, didengar dan dirasakan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara turun langsung dan memperhatikan serta mengamati secara langsung kinerja *room attendant* serta apa yang terjadi pada objek yang diteliti. Sehingga yang dilakukan pada observasi ini ialah mengamati faktor fisik yang terjadi di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang berkaitan dengan *standart operational procedure* (SOP).

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019:304) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada penelitian ini wawancara telah dilakukan dengan beberapa informasi yang ada di Grand

Rocky Hotel Bukittinggi. Informasi tersebut adalah *Housekeeping Manager*, *supervisor* Grand Rocky Hotel Bukittinggi dan *Room Attendent* Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:314) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu dan disajikan dalam bentuk tulisan, gambar, ataupun karya monumental seseorang. Penelitian ini akan semakin akurat apabila dilengkapi dengan hasil dokumentasi. Adapun dokumentasi yang diperlukan pada penelitian ini dapat berbentuk foto maupun data yang diperoleh melalui subjek penelitian dari penerapan *standart operational procedure* (SOP) room attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

3.5. Instrumen Penelitian

Intrumen penelitian kualitataif menurut Sugiyono (2016:305) merupakan peneliti itu sendiri. Hal ini berarti peneliti secara langsung menjadi alat untuk merekam informasi selama penelitian berlangsung. Peneliti secara langsung terjun kelapangan untuk mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Oleh sebab itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi, seberapa jauh peneliti kualitataif siap untuk melaksanakan penelitian yang selanjutnya terjun langsung ke lapangan. Peneliti sebagai human instrumen juga berfungsi untuk menetapkan batasan penelitian, memilih informan, sebagai

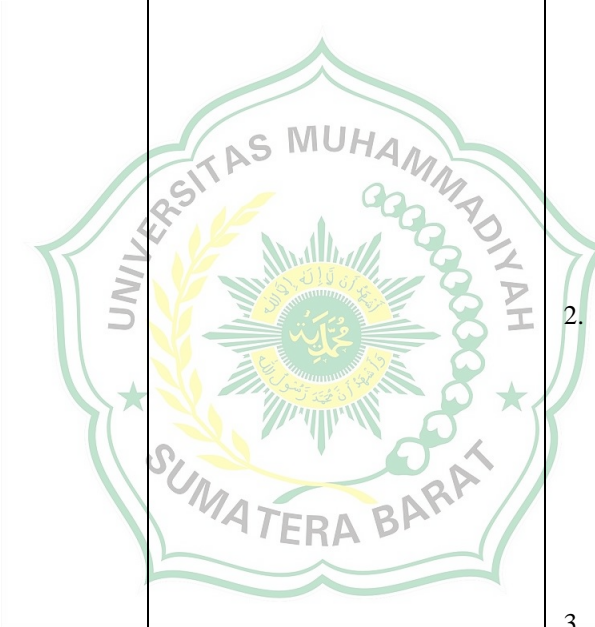
sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan serta membuat kesimpulan atas temuannya.

Melaksanakan penelitian ini, peneliti harus secara langsung terjun ke lapangan untuk melakukan observasi, wawancara, serta pengambilan dokumentasi di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Hendaknya instrumen lebih terstruktur serta sistematis sehingga mudah untuk dipahami oleh peneliti, maka sebelumnya disusun dalam bentuk pertanyaan dan perlunya dibuat kisi-kisi seperti dalam tabel berikut pada tabel 3.6.

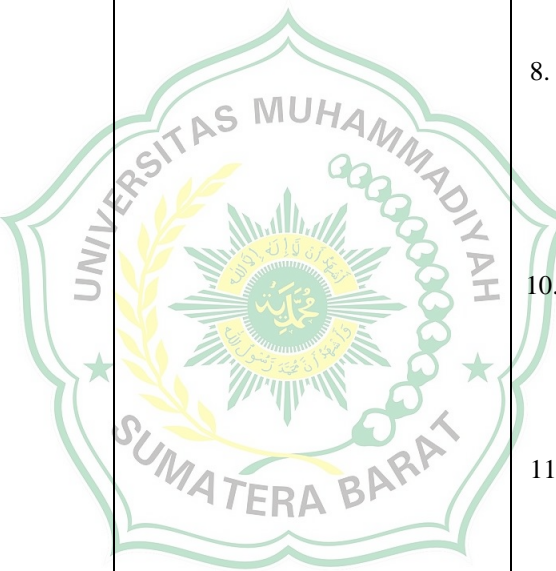
Tabel 3. 3
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Penerapan	<ol style="list-style-type: none"> Langkah Memperkenalkan Standart Operasional Prosedur (SOP). Pengintegrasian standart operational procedure (SOP). 	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan informasi kepada room attendant untuk bekerja sesuai standart operational procedure (SOP). pelaksanaan procedure-procedure keseharian oleh room attendant.
Indikator Penerapan Standart Operational Procedure (SOP)	Konsistensi	<ol style="list-style-type: none"> Pengawasan dan evaluasi Kedisiplinan
	Efisiensi	<ol style="list-style-type: none"> Penggunaan waktu Penggunaan guest supplies Penilaian oleh supervisor
	Meminimalkan Kesalahan	<ol style="list-style-type: none"> Pengawasan oleh supervisor
	Penyelesaian Masalah	<ol style="list-style-type: none"> Kepatuhan terhadap prosedur

	Perlindungan Tenaga Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesejahteraan karyawan 2. Penerapan standar kesehatan dan keselamatan
	Peta Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tahapan pekerjaan 2. Panduan prosedural
	Batasan Pertahanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinasi dan pelaksanaan tugas 2. Evaluasi kinerja 3. Prosedure penerapan sanksi
SOP room attendant	Preparing trolley	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persiapan trolley dengan meletakkan semua keperluan yakni peralatan, chemical, guest suppliest, linen dan towel yang dibutuhkan untuk make up room. Dengan kriteria: 2. Perlengkapan yang dibutuhkan untuk pelayanan kamar dipilih secara benar dan disiapkan untuk kemudian digunakan 3. Peralatan kecil , chemical yang akan digunakan diletakkan dalam wadah carry caddy, serta peralatan yang besar seperti dust pan , broom, feather duster (kemoceng) diletakkan pada trolley car dan vacuum cleaner disebelah trolley car 4. Persediaan untuk trolley diidentifikasi secara teliti dan dipilih atau dipesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur tipe kamar Deluxe, Grand Deluxe, Junior Suite,

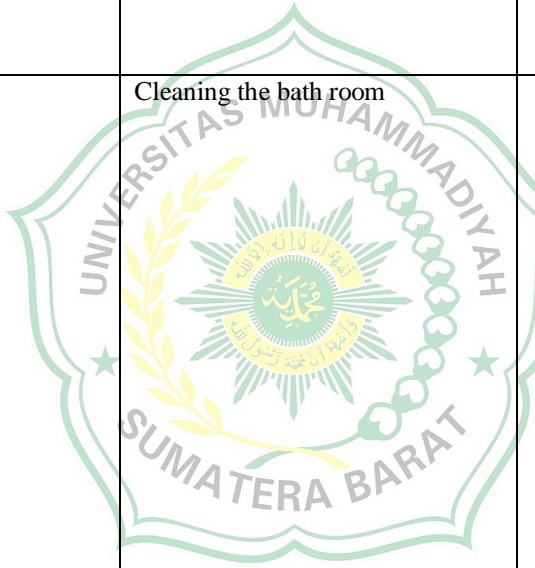
		<p>Rocky Panthouse, dan Royal Grand Rocky</p> <p>5. Persediaan yang memadai dimuat dengan aman pada trolley sesuai dengan prosedur sesuai dengan beban kerja yang didapat (dapat dilihat pada roomboy control sheet)</p>
	<p>Issuing the guest room</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebelum mendorong trolley car ke kamar yang akan dikerjakan, Seorang Roomboy/maid harus melihat roomboy control sheet untuk memastikan kamar mana yang menjadi prioritas pembersihan sesuai dengan status kamar 2. Setelah dipastikan kamar expected Arrival / di blok karena tamu akan datang erly checkin maka kamar vacant dirty yang didahulukan sesuai dengan request awal dari front office 3. Memasuki kamar dengan prosedur memasuki kamar seperti mengetuk pintu 3 kali dengan menyebutkan nama department / section-nya seperti : 4. menyebutkan “ Housekeeping “ atau “ Roomboy “ , 5. Dan apabila tidak ada sahutan pastikan bahwa tamu tidak ada lagi dikamar dan mulai membuka pintu kamar secara

		<p>perlahan dan 1 kaki secara bersamaan menempel pada dahan pintu bagian bawah (hal ini untuk menghindari jika tamu masih didalam yang mendorong pintu saat petugas membuka pintu tersebut) sehingga tidak terjadi benturan di kepala</p> <p>Saat setelah pintu akan terbuka petugas masuk keadalam dan secara bersamaan mengucapkan inisial seperti saat mengetuk pintu (tetap mengucapkan “ housekeeping / roomboy(maid)</p>
	<p>Cleaning the room</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masuk ke kamar dengan membawa semua linen yang diperlukan seperti sheets, pillowcases, towels seperti bath towel, hand towel, dan bath math serta peralatan pembersih, chemical pembersih lainnya dalam satu carry caddy dan caddy diletakkan di lantai kamar mandi. 2. Jika tipe kamar junior suite/rocky panthouse/ royal grand rocky maka di lengkapi dengan face towel dan bathrobe (baju mandi/kimono) letakkan linen-linen ditempat yang bersih seperti di luggage rack

		<ol style="list-style-type: none"> 3. mulai untuk membuka tirai / night curtain dan viltrace 4. buka jendela / pintu balcony agar ada pertukaran udara di kamar 5. lalu matikan lampu 6. dan elektronik lainnya seperti AC,TV. 7. Stripping bed, tarik / ambil / lepaskan linen yang kotor dari bed serta towels 8. clear up semua guest suplies yang tidak dibutuhkan lagi serta sampah di garbage bin dan mengeluarkannya dari kamar. 10. saat clear up dan stripping toilet bowl agar di flush berguna untuk membuang sisa kotoran di toilet bowl 11. Petugas masuk kamar kembali dan mengambil glass ware 12. chinaware yang kotor dan meletakkannya di wash basin chinaware yang kotor dan meletakkannya di wash basin 13. rendam dalam air 14. berikan chemical atau bahan pembersih seperti multipurpose 15. Lalu chemical bowl cleaner tuangkan ke toilet bowl lalu tutup cover toilet dan diamkan untuk
--	---	--

		<p>beberapa saat</p> <p>16. Hati-hati dalam mempergunakan bahan dan alat pembersih</p>
	Making bed	<p>1. Langkah selanjutnya adalah making bed , tarik bed dan periksa keadaan bed pad atau mattres dan sekitar bed gunanya apabila ada barang-barang tamu yang terselip dan tertinggal, sehingga bisa dilaporkan ke floor Spv dan order taker untuk dicatat dalam lost & found form. agar perlu diingat sesuai SOP.</p>
		<p>2. Melakukan stripping bed.</p> <p>3. Membalik dan memutar matras sesuai</p> <p>4. Menangani linen kotor dan bersih.</p> <p>5. Menghilangkan noda kasur.</p> <p>6. Sopan saat membersihkan kamar tamu.</p> <p>7. Jujur dalam bekerja sebagai room attendant.</p> <p>8. Hati-hati menarik matras pada saat akan menata tempat tidur.</p>

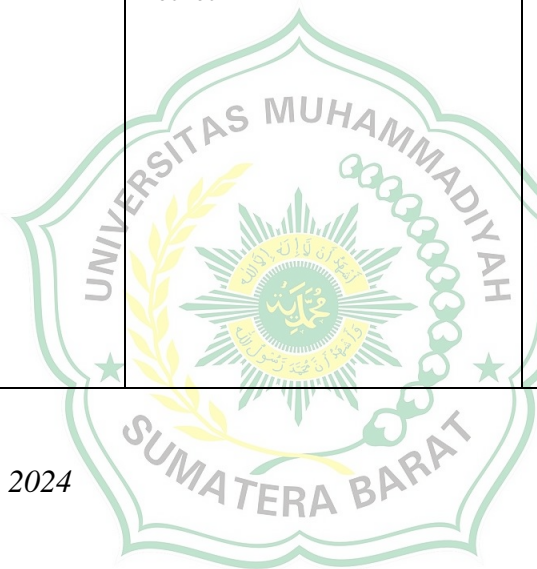
	<p>Making bed dengan duvet</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tahap 1 tarik box bed 2. periksa keseluruhan bed dan di bawah bed. <p>Tahap 2 pasang sheet pertama dengan jahitan dibawah, menutupi bed dan mengunci semuanya secara keseluruhan dengan lipatan 45 derajat saat penguncian sheet</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Tahap 3 tebarkan inner duvet ke bed sampai dengan ujung kepala bed lalu bagian bawah buat segitiga. 4. Tahap 4 ambil duvet cover kemudian masukan iner duvet ke duvet cover sampai semua bagian terisi (tidak ada yang kosong) sambil di tebar ke bed. 5. Tahap 5 lipat bagian duvet atas selebar pillow dan rapihkan serta bagian bawah dilipat dan samping kiri kanan dilipat juga dan buat sudut 45 derajat serta rapihkan. 6. Tahap 6 pasang pillow casess ke pillow lalu letakan pillow di bagian atas / kepala bed dengan rapih
--	--------------------------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Tahap 7 pasang cousin pillow cases ke /cousin small pillow dan letakkan didepan pillow serta pasang bed liner di atas bed bagian bawah / bagian untuk kaki. 8. Tahap 8 dorong kembali bed ke depan / head board 9. Tahap 9 rapihkan bed duvet secara keseluruhan
	<p>Cleaning the bath room</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bersihkan gelas yang ada di wash basin tadi 2. Seka / lap dan letakkan di atas minibar cabinet 3. Mulai membersihkan bathroom yang sudah diberi chemical 4. bersihkan area wash basin secara keseluruhan 5. Sikat toilet bowl 6. Wall (dinding kamar mandi) 7. bersihkan area wash basin secara keseluruhan 8. Sikat toilet bowl 9. Wall (dinding kamar mandi) 10. Glass shower
		<ol style="list-style-type: none"> 11. Floor (lantai kamar mandi) 12. Siram atau bilas kemudian keringkan dengan towel OOO atau cloth / canebo

	Complately the guest supplies at bath room	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taruh semua guest supplies sesuai dengan tempatnya di kamar mandi
	Dusting	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dusting semua benda-benda yang ada dikamar 2. searah jarum jam dari pintu luar kedalam kamar 3. semua furniture dan kaca hingga pintu luar 4. untuk furniture chemical yang digunakan furniture polish dan kaca dengan chemical glass cleaner 5. keluarkan alat-alat pembersih sisa sampah yang sudah dikumpulkan
	Complately the guest supplies at room	Lengkapi sesuai dengan SOP kelengkapan kamar dari mulai entrance room, living room, bed room,dan balcony
	Vacuuming on the floo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sedot debu dengan menggunakan vacuum cleaner dari balcony 2. sudut bagian dalam kamar 3. kamar mandi hingga ke pintu kamar untuk sampah besar agar di sweeping dahulu dengan broom 4. Tutup jendela / balcony dan tutup kembali vitrace serta night curtain sesuai

		dengan SOP
	Recheckin	<ol style="list-style-type: none">1. Memeriksa kembali semua keperluan dan kelengkapan kamar seperti alat-alat elektronik2. guest supplies serta memberikan pewangi kamar (air freshner)3. lalu cabut key card pada key tag holder dan tutup kembali pintu kamar tamu secara perlahan

Sumber: Peneliti 2024



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Profil Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Grand Rocky Hotel Bukittinggi bertempat di JL.Yos sudarso No. 29, Kayu Kubu. Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, 26115. Grand Rocky Hotel Bukittinggi merupakan hotel bintang (****).

Gambar 4. 1
Grand Rocky Hotel Bukittinggi



Sumber: Traveloka.com 2024

Hotel ini mulai beroperasi pada bulan juni tahun 2012, dengan owner Syamsudin yang merupakan orang Minang asal Pariaman dan pemilik beberapa pusat perbelanjaan seperti plaza payakumbuh. Grand Rocky Hotel bukittinggi yang memiliki lokasi yang sangat strategis yaitu di pusat kota Bukittinggi yang dekat dengan berbagai objek wisata di Bukittinggi, terutama Jam Gadang, Kebun Binatang, Lobang Jepang dll, juga dilengkapi dengan fasilitas area parkir, musholla, serta pemandangan yang indah dikala pagi maupun sore.

Visi dari Grand Rocky Hotel Bukittinggi adalah mewujudkan pelayanan jasa perhotelan yang profesional, berkualitas, dan sesuai dengan standart internasional serta mampu memenuhi harapan konsumen. Grand Rocky Hotel Bukittinggi dijalankan dengan manajemen yang profesional serta berdedikasi tinggi dan karyawan yang ramah, jujur, sikap melayani tamu dengan standart hotel berbintang, manajemen dan karyawan menjalin kerja sama yang solid sehingga terciptanya *team work* yang tangguh serta disiplin. Untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap tamu. Karyawan wajib besikap ramah, sopan santun, cepat tanggap bersahabat dan memberikan pelayanan yang maksimal.

4.1.2. Hasil Wawancara Penerapan Standart Operational Prosedure (SOP)

Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

1. Indikator penerapan konsistensi

Informan ke 1. Bapak Indra Setiawan selaku *Asst Housekeeping Manager* menjawab setiap jam kerja *room attendant* akan di awasi oleh *supervisor* dari hasil kerja *room attendant* akan dinilai konsisten atau tidak dari kebersihan, kerapian dan keindahan, oleh sebab itu akan di evalusai ketika melaksanakan *breafing*. Dan *room attendant* sudah disiplin dalam bekerja sebab ini sangat penting untuk membuat tamu merasa nyaman dan senang bila kamar yang di *booking* nya bersih, rapi dan indah.

Informan ke 2. Bapak Jon Aldo Aulia selaku *Supervisor* menjawab setiap pekerjaan *room attendant* akan di awasi oleh *supervisor/floor supervisor* dari

pekerjaan *room attendant* akan dinilai konsisten atau tidak dari kebersihan, kerapian dan keindahan, dan dalam penerapan SOP *room attendant* sudah disiplin.

2. Indikator penerapan efisiensi

Informan ke 1. Bapak Indra Setiawan selaku *Asst Housekeeping Manager* menjawab ini dapat dilihat dengan *list* pada *room boy control sheet*, yang mana sudah tercantum *time* dan *guest supplies* yang dipakai serta *linen* yang digunakan. Dan penilaian kebersihan, kerapian dan keindahan kamar akan dinilai oleh *supervisor*, *supervisor* akan memonitoring langsung ke lapangan untuk mencatat kelebihan dan kekurangan *room attendant*.

Informan ke 2. Bapak Jon Aldo Aulia selaku *Supervisor* menjawab *room attendant* sudah cermat dan cepat dalam penerapan SOP untuk membersihkan, merapikan dan memperindah kamar ini dapat dilihat dengan *list* pada *room boy control sheet*, yang mana sudah tercantum *time* dan *guest supplies* yang dipakai serta *linen* yang digunakan. dan *room attendant* sudah tepat dalam membersihkan, merapikan dan memperindah kamar secara efisien, penilaian kebersihan, kerapian dan keindahan kamar akan dinilai oleh *supervisor*.

3. Indikator penerapan meminimalkan kesalahan

Informan ke 1. Bapak Indra Setiawan selaku *Asst Housekeeping Manager* menjawab belum sepenuhnya, sebab terdapat kesalahan yang sering terjadi dalam penerapan SOP *room attendant*, seperti penggunaan *chemical supplies*,

faktor penyebabnya kurang kehati-hatian dalam penggunaan(ceroboh). Untuk meminimalkan kesalahan *supervisor* akan selalu mengingatkan ke *room attendant* agar selalu menjalankan SOP yang sudah diberikan.

Informan ke 2. Bapak Jon Aldo Aulia selaku *Supervisor* menjawab belum sepenuhnya, sebab terdapat kesalahan yang sering terjadi dalam penerapan SOP *room attendant*, seperti penggunaan *chemical supplies* yang berlebihan, faktor penyebabnya kurang berhati-hati pada saat menggunakannya.

4. Indikator penerapan penyelesaian masalah

Informan ke 1. Bapak Indra Setiawan selaku *Asst Housekeeping Manager* menjawab dengan mengikuti step-by-step SOP *room attendant*. dan mekanisme komunikasi dan pelaporan masalah yang dihadapi oleh *room attendant* untuk selalu koordinasi dengan *floor supervisor* dan menghubungi departmen terkait.

Informan ke 2. Bapak Jon Aldo Aulia selaku *Supervisor* menjawab dengan mengikuti setiap urutan langkah dengan benar sesuai SOP *room attendant*. Dan mekanisme komunikasi serta pelaporan masalah yang dihadapi oleh *room attendant* dengan melalui *chanel Communication* seperti WA grup ataupun gmail.

5. Indikator Perlindungan tenaga kerja

Informan ke 1. Bapak Indra Setiawan selaku *Asst Housekeeping Manager* menjawab program atau mekanisme untuk memantau kesehatan kerja *Room Attendant* dan mendeteksi potensi bahaya di tempat kerja dengan konsultasi

kesehatan pada BPJS Kesehatan di dokter keluarga. *Room Attendant* juga mendapatkan hak-hak normatif seperti jaminan kesehatan, jaminan sosial, dan hak cuti yang semua sudah di atur pada departmen *human resource development* (HRD). juga *room attendant* sudah menerapkan perlindungan tenaga kerja saat membersihkan, merapikan dan memperindah kamar yang semua alat perlindungan diri sudah di siapkan pada saat *preapering trolly* dan *room attendant* akan menggunakannya saat diperlukan.

Informan ke 2. Bapak Jon Aldo Aulia selaku Supervisor menjawab program atau mekanisme untuk memantau kesehatan kerja *Room Attendant* dan mendeteksi potensi bahaya di tempat kerja dengan konsultasi kesehatan pada BPJS Kesehatan di dokter keluarga. *Room Attendant* mendapatkan hak-hak normatif seperti jaminan kesehatan, jaminan sosial, dan hak cuti Yang semua sudah di atur pada departmen HRD (*human resource development*). *room attendant* sudah menerapkan perlindungan tenaga kerja saat membersihkan, merapikan dan memperindah kamar, serta menggunakan APD (alat perlindungan diri) jika diperlukan saat pembersihan kamar berlangsung.

6. Indikator penerapan peta kerja

Informan ke 1. Bapak Indra Setiawan selaku *Asst Housekeeping Manager* menjawab SOP *room attendant* memberikan panduan secara jelas mulai dari *preapering trolly* sampai *rechekin*. Alur kerja yang digambarkan pada SOP *room attendant* sudah memungkinkan *room attendant* untuk menyelesaikan

tugasnya dengan cepat dan tepat waktu mulai dari *preapering trolly* sampai *rechekin*.

Informan ke 2. Bapak Jon Aldo Aulia selaku *Supervisor* menjawab SOP *room attendant* cukup memberikan panduan secara jelas mulai dari *preapering trolly* sampai *rechekin*. pekerjaan *room attendant* sudah digambarkan pada SOP *room attendant* yang memungkinkan *room attendant* menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat waktu, dari *preapering trolly* sampai *rechekin*.

7. Indikator penerapan batasan pertahanan

Informan ke 1. Bapak Indra Setiawan selaku *Asst Housekeeping Manager* menjawab penanganan situasi yang berpotensi membahayakan tamu, seperti penemuan barang mencurigakan atau tamu yang berperilaku tidak terkendali *room boy* harus selalu koordinasi dengan *floor supervisor*. semua kinerja *room attendant* akan diperhatikan dengan teliti oleh *supervisor* dan akan dievaluasi langsung oleh *supervisor* bila terdapat kesalahan dalam penerapan SOP *room attendant*. sanksi bagi *room attendant* atau staff hotel lainnya yang melanggar pembatasan pertahanan maka sanksi yang diberikan bervariasi tergantung pada tingkat pelanggarannya.

Informan ke 2. Bapak Jon Aldo Aulia selaku *Supervisor* menjawab apa bila terdapat penanganan situasi yang berpotensi membahayakan tamu, seperti penemuan barang mencurigakan atau tamu yang berperilaku tidak terkendali maka *room attendant* akan melaporkan ke atasan/*floor supervisor* dan ke pihak keamanan. semua kinerja *room attendant* akan diperhatikan dengan teliti oleh

supervisor. Dan apabila *room attendant* melanggar batasan pertahan maka sanksi yang diberikan tergantung tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh *room attendant* tersebut.

4.1.4. Hasil Pengintegrasian penerapan Standart Operational Prosedure (SOP)

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dalam pengintegrasian SOP di Grand Rocky Hotel Bukittinggi terhadap 5 (lima) staff room attedant pada tanggal 20 Juni sampai 22 Juni dan 29 Juni sampai 30 Juni 2024, maka pengintegrasian SOP dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nama : Avando

Dari tabel penerapan *standart operational prosedure* (SOP) *room attendant* di atas, bahwa Avando belum sepenuhnya menerapkan *standart operational prosedure* (SOP) dalam bekerja, berikut penilaian dari *standart operational prosedure* (SOP) *room attendant*: *Preparing trolly*:100% telah melakukan SOP dengan lengkap. *Issuing the guest room*: 60% telah melakukan SOP sedangkan 40% belum melakukan SOP dengan benar ini menunjukkan ada ketidak patuhan signifikan dalam prosedure pembersihan kamar. *Cleaning the room* 72,5% telah melakukan SOP sedangkan 21,25% belum melakukan SOP pada tahan ini Avando mengikuti SOP namun masih ada beberapa prosedure yang perlu perbaikan oleh Avando. *Making bad* 90% telah melakukan SOP sedangkan 10 belum melaukan sesuai SOP ini menandakan tingkat kepatuhan

Avando mengikuti prosedur dengan baik namun masih ada sebagian kecil yang belum mematuhi SOP. *Making bed dengan duvet* 94% telah melakukan SOP sedangkan 6% belum melakukan SOP ini menandakan tingkat kepatuhan Avando sangat tinggi dengan sedikit ketidak patuhan. *Cleaning the bath room* 75% telah melakukan SOP sedangkan 25 % belum melakukan SOP walau tingkat kepatuhan tinggi namun perlu diperbaiki dalam meningkatkan kepatuhan pada *cleaning the bath room*. *Complitley the guest suplies at room* 100% sudah mematuhi SOP. *Dusting* 76% telah melakukan SOP 24% belum mematuhi SOP namun ini perlu perhatian khusus terhadap supervisor agar dapat mengawasi room attendant dengan baik. *Complitley the guest sumplues* 100% telah melakukan SOP dengan lengkap. *Vacuming the floor* 80% telah melakukan SOP sedangkan 20% belum melakukan SOP *Room attendant* dengan benar. *Recheckin*. 60% telah melakukan SOP sedangkan 40% belum melaksanakan SOP.

Secara umum terdapat 2 langkah kerja yang Avando belum menerapkan sesuai SOP yaitu *issuing the guset room* dan *Recheckin*.

2. Dhani Zulhijri

Dari tabel penerapan *standart operational prosedure* (SOP) *room attendant* di atas, bahwa Dhani Zulhijri belum sepenuhnya menerapkan *standart operational prosedure* (SOP) dalam bekerja, berikut penilaian dari *standart operational prosedure* (SOP) *room attendant*: *Preparing trolley*: 100% telah

melakukan SOP dengan lengkap. *Issuing the guest room*: 48% telah melakukan SOP sedangkan 52% belum melakukan SOP dengan benar ini menunjukkan ada ketidak patuhan yang signifikan dalam prosedur pembersihan kamar dengan lebih dari separuh Dhani Zulhijri belum melaksanakan SOP. *Cleaning the room* 62,5 % telah melakukan SOP sedangkan 37,5% belum melakukan SOP pada tahanan ini Dhani perlu perbaikan untuk dalam mengikuti SOP dengan benar.. *Making bad* 80,5% telah melakukan SOP sedangkan 20% belum melakukan sesuai SOP ini menandakan tingkat kepatuhan Dhani mengikuti prosedur dengan baik namun masih ada sebagian kecil yang belum mematuhi SOP. *Making bad dengan duvet* 90% telah melakukan SOP sedangkan 10% belum melakukan SOP ini menandakan penerapan SOP dalam penggunaan duvet relatif baik, namun perlu memastikan beberapa urutan SOP agar diterapkan. *Cleaning the bath room* 50% telah melakukan SOP sedangkan 40 % belum melakukan SOP Dhani perlu perbaikan dalam meningkatkan kepatuhan pada *cleaning the bath room*. *Complitley the guest suplies at room* 100% sudah mematuhi SOP. *Dusting* 60% telah melakukan SOP 40% belum mematuhi SOP ini menandakan bahwa Dhani perlu peningkatan perbaikan penerapan prosedur dalam *mendusting*. *Complitley the guest sumplies* 100% telah melakukan SOP dengan lengkap. *Vacuming the floor* 80% telah melakukan SOP sedangkan 20% belum melakukan SOP walaupun secara keseluruhan pada tahap prosedur *vacuming* baik, tetapi perlunya beberapa urutan dari prosedur yang harus diperbaiki dalam penerapan SOP. *Recheckin*. 50% telah melakukan SOP sedangkan 50% belum

melaksanakan SOP pada prosedur ini Dhani setara dalam pelaksanaan *recheckin*, ini menunjukkan perlunya perbaikan pada prosedur *recheckin*.

Secara umum terdapat 3 langkah kerja yang belum Dhani Zulhijri terapkan sesuai SOP yaitu *issuing the guset room*, *cleaning the bath room*, dan *recheckin*.

3. Muhammad Fadli

Dari tabel penerapan *standart operational prosedure* (SOP) *room attendant* di atas, bahwa Muhammad Fadli belum sepenuhnya menerapkan *standart operational prosedure* (SOP) dalam bekerja, berikut penilaian dari *standart operational prosedure* (SOP) *room attendant*: *Preparing trolley*:100% telah melakukan SOP dengan lengkap. *Issuing the guest room*: 64% telah melakukan SOP sedangkan 20% belum melakukan SOP dengan benar ini menunjukkan ada ketidak patuhan yang signifikan dalam prosedur pembersihan kamar terdapat sepertiga Muhammad Fadli belum melaksanakan SOP. *Cleaning the room* 61,25 % telah melakukan SOP sedangkan 23,75% belum melakukan SOP pada tahap ini Muhammad Fadli perlu perbaikan untuk dalam mengikuti SOP dengan benar.. *Making bad* 75% telah melakukan SOP sedangkan 12,5% pada tahap ini Muhammad Fadli sudah sesuai dengan baik, namun masi terdapat beberapa urutan prosedur yang perlu diperbaiki. *Making bad dengan duvet* 90% telah melakukan SOP sedangkan 10% belum melakukan SOP ini menandakan penerapan SOP dalam penggunaan duvet relatif baik,

namun perlu memastikan beberapa urutan SOP agar diterapkan. *Cleaning the bath room* 62,5% telah melakukan SOP sedangkan 35 % belum melakukan SOP ini menandakan bahwa Muhammad Fadli perlu perbaikan dalam meningkatkan kepatuhan pada *cleaning the bath room*. *Complitley the guest suplies at room* 100% sudah mematuhi SOP. *Dusting* 72% telah melakukan SOP sedangkan 28% belum mematuhi SOP ini menandakan bahwa Muhammad Fadli perlu peningkatan perbaikan penerapan prosedur dalam *mendusting*. *Complitley the guest sumplies* 100% telah melakukan SOP dengan lengkap. *Vacuming the floor* 68% telah melakukan SOP sedangkan 15% belum melakukan SOP meskipun Muhammad Fadli telah sesuai prosedur *vacuming the floor*, namun ada beberapa urutan prosedur yang harus ditingkatkan kepatuhannya. *Recheckin*. 50% telah melakukan SOP sedangkan 50% belum melaksanakan SOP pada prosedur ini Muhammad Fadli setara dalam pelaksanaan *recheckin*, ini menunjukkan perlunya perbaikan pada prosedur *recheckin*.

Secara umum terdapat 6 langkah kerja yang belum Muhammad Fadli terapkan sesuai SOP yaitu *issuing the guset room*, *Cleaning the room*, *cleaning the bath room*, *dusting*, *vacuming* dan *recheckin* yang menunjukkan perlunya perbaikan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap *standart operational prosedure* (SOP).

4. Rahmat Rizki

Dari tabel penerapan *standart operational prosedure* (SOP) *room attendant* di atas, bahwa Muhammad Fadli belum sepenuhnya menerapkan *standart operational prosedure* (SOP) dalam bekerja, berikut penilaian dari *standart operational prosedure* (SOP) *room attendant*: *Preparing trolley*:100% telah melakukan SOP dengan lengkap. *Issuing the guest room*: 56% telah melakukan SOP sedangkan 44% belum melakukan SOP dengan benar ini menunjukkan ada ketidak patuhan dalam prosedure pembersihan kamar. *Cleaning the room* 73,75 % telah melakukan SOP sedangkan 23,75% pada tahap ini Rahmat Rizki perlu perbaikan untuk mengikuti SOP dengan benar. *Making bad* 85% telah melakukan SOP sedangkan 10% belum melakukan SOP pada tahap ini Rahmat Rizki sudah sesuai dengan SOP cukup baik, namun masih terdapat beberapa urutan prosedure yang perlu diperbaiki. *Making bad* dengan *duvet* 90% telah melakukan SOP sedangkan 10% belum melakukan SOP ini menandakan penerapan SOP dalam penggunaan duvet relatif baik, namun perlu memastikan beberapa urutan SOP agar diterapkan. *Cleaning the bath room* 62,5% telah melakukan SOP sedangkan 37,5 % belum melakukan SOP ini menandakan bahwa Rahmat Rizki perlu perbaikan dalam meningkatkan kepatuhan pada *cleaning the bath room*. *Complately the guest supplies at room* 100% sudah mematuhi SOP. *Dusting* 68% telah melakukan SOP sedangkan 32% belum mematuhi SOP ini menandakan bahwa Rahmat Rizki perlu peningkatan

perbaikan penerapan prosedur dalam *mendusting*. *Complitley the guest sumplies* 100% telah melakukan SOP dengan lengkap. *Vacuming the floor* 60% telah melakukan SOP sedangkan 40% ini menandakan bahwa Rahmat Rizki belum sepenuhnya sesuai prosedur *vacuming the floor*, ada beberapa urutan prosedur yang harus ditingkatkan kepatuhannya. *Recheckin*. 50% telah melakukan SOP sedangkan 50% belum melaksanakan SOP pada prosedur ini Rahmat Rizki setara dalam pelaksanaan *recheckin*, ini menunjukkan perlunya perbaikan pada prosedur *recheckin*.

Secara umum terdapat 5 langkah kerja yang belum Rahmat Rizki terapkan sesuai SOP yaitu *issuing the guset room, cleaning the bath room, dusting, vacuming* dan *recheckin* yang menunjukkan perlunya perbaikan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap *standart operational procedure* (SOP).

5. Ade Suarman Putra

Dari tabel penerapan *standart operational procedure* (SOP) *room attendant* di atas, bahwa Ade Suarman Putra belum sepenuhnya menerapkan *standart operational procedure* (SOP) dalam bekerja, berikut penilaian dari *standart operational procedure* (SOP) *room attendant*: *Preparing trolley*: 100% telah melakukan SOP dengan lengkap. *Issuing the guest room*: 80% telah melakukan SOP sedangkan 20% belum melakukan SOP meskipun Ade Suarman Putra sudah sesuai mengikuti prosedur dari *issuing the guest room* namun ada

beberapa prosedur yang harus diperbaiki oleh Ade Suarman Putra. *Cleaning the room* 73,75 % telah melakukan SOP sedangkan 23,75% pada tahap ini Ade Suarman Putra perlu perbaikan untuk mengikuti SOP dengan benar. *Making bad* 82,5% telah melakukan SOP sedangkan 17,5% belum melakukan SOP pada tahap ini Ade Suarman Putra sudah sesuai dengan SOP cukup baik, namun masih terdapat beberapa urutan prosedur yang perlu diperbaiki. *Making bad* dengan duvet 90% telah melakukan SOP sedangkan 10% belum melakukan SOP ini menandakan penerapan SOP dalam penggunaan duvet relatif baik, namun perlu memastikan beberapa urutan SOP agar diterapkan. *Cleaning the bath room* 50% telah melakukan SOP sedangkan 30% belum melakukan SOP walaupun Ade Suarman Putra sudah hampir mematuhi prosedur dari *Cleaning the bath room* namun ini juga menandakan bahwa Ade Suarman Putra perlu perbaikan dalam meningkatkan kepatuhan pada *cleaning the bath room* agar pekerjaan lebih maksimal. *Complitley the guest suplies at room* 100% sudah mematuhi SOP. *Dusting* 44% telah melakukan SOP sedangkan 56% belum mematuhi SOP ini menandakan bahwa Ade Suarman Putra perlu peningkatan perbaikan penerapan prosedur dalam *mendusting*. *Complitley the guest sumplies* 100% telah melakukan SOP dengan lengkap. *Vacuming the floor* 55% telah melakukan SOP sedangkan 40% ini menandakan bahwa Ade Suarman Putra belum sepenuhnya sesuai prosedur *vacuming the floor*, ada beberapa urutan prosedur yang harus ditingkatkan kepatuhannya. *Recheckin*. 75% telah melakukan SOP sedangkan 25% belum melaksanakan SOP pada prosedur Ade Suarman Putra telah

melaksanakan prosedur dengan baik, namun masih ada beberapa prosedur yang harus Ade Suarman terapkan agar pekerjaan lebih konsisten.

Secara umum terdapat 3 langkah kerja yang belum Ade Suarman Putra terapkan sesuai SOP yaitu *dusting*, *vacuming the floor* dan *cleaning the bath room* yang menunjukkan perlunya perbaikan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap *standart operational procedure (SOP)*.

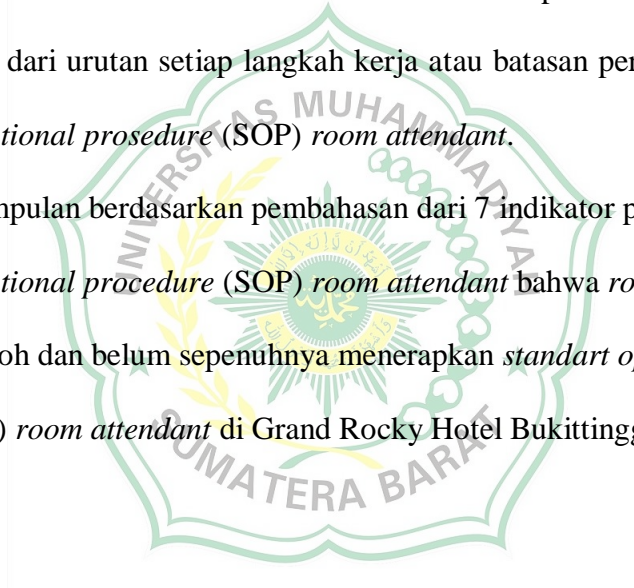
4.2. Pembahasan Penelitian

1. Konsistensi: room attendant belum maksimal dalam melaksanakan langkah-langkah dari *standart operational procedure (SOP)*
2. Efisiensi : terdapat 3 *room attendant* sudah menerapkan *standart operational procedure (SOP)* dan 2 *room attendant* belum sepenuhnya efisien dalam penerapan *standart operational procedure (SOP)* yang dapat dilihat dari hasil persentase kinerja *room attendant*.
3. Meminimalkan Kesalahan: room attendant belum sepenuhnya meminimalkan kesalahan dengan tidak sesuai menerapkan langkah kerja dari *standart operational procedure (SOP)*.
4. Penyelesaian Masalah: pada tahap ini *room attendant* dapat menyelesaikan masalah pada saat pekerjaan sedang berlangsung..
5. Perlindungan Tenaga kerja: berdasarkan penelitian bahwa *room attendant* masih menghiraukan perlindungan tenaga kerja saat membersihkan kamar

mandi, seperti tidak menggunakan sarung tangan saat membersihkan toilet maupun menggunakan chemical.

6. Peta Kerja: terdapat 3 *room attendant* yang mendekati penerapan langkah kerja dari *standart operational procedure* (SOP) dan 2 *room attendant* yang belum menerapkan langkah kerja sesuai *standart operational procedure* (SOP) yang dapat dilihat dari hasil persentase kinerja *room attendant*..
7. Batasan Pertahanan: *room attendant* belum sepenuhnya mengikuti dengan benar dari urutan setiap langkah kerja atau batasan pertahanan dari *standart operational prosedure* (SOP) *room attendant*.

Kesimpulan berdasarkan pembahasan dari 7 indikator penerapan *standart operational procedure* (SOP) *room attendant* bahwa *room attendant* masih ceroboh dan belum sepenuhnya menerapkan *standart operational procedure* (SOP) *room attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.



BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian serta hasil evaluasi peneliti dari penerapan *standart operational prosedure* (SOP) room attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, bahwa belum sepenuhnya konsisten terhadap pelaksanaan SOP, meminimalkan kesalahan terhadap penerapan prosedur SOP, room attendant juga mengabaikan perlindungan tenaga kerja, tidak mengikuti peta kerja dari setiap langkah SOP, dan room attendant tidak dapat mengikuti dengan benar dari batasan pertahanan prosedur sehingga room attendant belum menerapkan *standart operational procedure* (SOP).

5.2. Saran

Saran dari peneliti untuk departemen Housekeeping di Grand Rocky Hotel Bukittinggi berdasarkan hasil penelitian ini yang peneliti dapatkan, bahwa:

1. pentingnya pengawasan yang baik terhadap penerapan *standart operational prosedure* (SOP) di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
2. sebaiknya diadakannya pelatihan pelatihan *on the job training room attendant* tentang penerapan *standart operational prosedure* (SOP) untuk meningkatkan pemahaman dan kinerja setiap karyawan *room attendant*.

Dan untuk setiap karyawan *room attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi peneliti memberikan saran untuk selalu mengikuti dan menerapkan sesuai panduan

dari *standart operational prosedure (SOP) room attendant* di Grand Rocky Hotel

Bukittinggi.



DAFTAR PUSTAKA

- Hartatik. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Kusumaningrum, A. (2019) Analisis Pengaruh SIM, SOP dan Jaringan Distribusi Terhadap Supply Chain Manajemen (Studi Kasus Pada PT. Lion Menteri Airlines). *Widya Cipta*, 3(1), 1-6.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Parantika, H. &. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Purnamasari. (2015). *Panduan Menyusun SOP (Standart Operational Prosedure)*. Yogyakarta: KOBIS.
- Pengertian Hotel dalam SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. K.M. 37/PW.340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6)
- Rumekso. (2009). *Housekeeping Hotel (Floor Section)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, R. K. (2023). *Penerapan Standart Operational Prosedure Persediaan Barang Gudang (Studi Pada Hotel Sakura Syariah Lubuk Basung)*. Bukittinggi: Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

- Susilowati, E, P. (2017). Penerapan *Standart Operational Prosedure* (SOP) Teller Pada Pelayanan Nasabah Di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh. 1-71.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Manajemen Hotel Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi: Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Titiksa, P. D., & Wirawan, P. E. (2023). Penerapan *Standart Operational Prosedure* Pelayanan Kamar *Occupied* Oleh *Room Attendant*. *PARIS (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis) VOL 02 No 10,2023*, 2351-2355.
- Usman, N. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis kurikulum*. Jakarta: Grasindo
- Yazid, M. (2023). *Penerapan SOP (Standart Operational Prosedure) Room Attendant Di Hotel Pusako Bukittinggi*. Bukittinggi: Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Observasi Awal

 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS PARIWISATA
Kampus 3, Jln. Dy Pahlawan Kuning No.1 Bukittinggi

Nomor : 481/IL.3.AU/F/2023
Lamp : -
Hal : Permohonan Observasi Awal

Kepada Yth,
HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Seiring salam di atas kami do'akan semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Allah SWT dan sukses menjalankan aktifitas sehari-hari. Amin

Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proposal Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami atas nama:

Nama : TAUFIQ HIDAYAT
NIM : 20240013
Program Studi : Perhotelan

Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan observasi awal penelitian dalam rangka menyusun Proposal Proyek Akhir di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bukittinggi : 14 Jumadil Awal 1445 H
: 28 November 2023 M

Dekan,


Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M.
NBM. 1208526

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari UMSB

  **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**
FAKULTAS PARIWISATA
Kampus 3- Jln. By Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi

Nomor : 482 /II.3.AU/F/2024
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
HRD Grand Rocky Hotel
Bukittinggi

Di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada program D-IV Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami :

Nama : Taufiq Hidayat
NIM : 20240013
Program Studi : Perhotelan
Judul Proyek Akhir : Penerapan Standart Operational Procedure (SOP) Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Waktu Penelitian : 19 April 2024 s/d 30 Juli 2024

Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan proses penelitian dan pengambilan data sesuai dengan judul yang akan diteliti guna membantu menyelesaikan Proyek Akhir yang bersangkutan di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bukittinggi : 24 Safar 1446 H
29 Agustus 2024 M

Dekan,

Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M
NBM. 1208526

Website : pariwisata.umsb.ac.id
Email : pariwisata.umsb@gmail.com

Telp/WA : 0822 8993 3123
Instagram : @fakultaspariwisataumsambar

Mahasiswa : 20240013 - TAUFIQ HIDAYAT **Pembimbing Proposal** : 1031078602 - ROZI YULIANI, S.STPar, M.M

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-14 / Penentuan metode penelitian action atau evaluasi
Mahasiswa : 20240013 - TAUFIQ HIDAYAT **Pembimbing Proposal** : 1031078602 - ROZI YULIANI, S.STPar, M.M

Tidak ada data percakapan



Sesi / Bahasan : ke-15 / menambah deskripsi dari Hasil dan Pembahasan serta Kesimpulan dan saran pada BAB V. ACC dengan Dosen Pembimbing 1
Mahasiswa : 20240013 - TAUFIQ HIDAYAT **Pembimbing Proposal** : 1031078602 - ROZI YULIANI, S.STPar, M.M

Tidak ada data percakapan



Lampiran 6. Guest Coment Online Travel Agent





















Review tamu online lewat Traveloka

No	Review
1	<p>  19 May 2023 </p> <p>Sorry to say. Kamarnya jauh dari ekspektasi, kamar bau. Bau toilet. Ac gak bisa distel, huhu (atau memang kedapatan pas lagi apes aja haha).</p> <p>Liburan: Keluarga</p> <p></p>
2	<p>  04 Nov 2023 </p> <p>Saya sudah sering nginap di sini tapi kali ini agak kecewa karena kamar yang saya tempati kotor, keset kamar mandi dan sajadah tidak ada, mesti minta dulu, tutup kloset lepas, sangat tidak nyaman.</p> <p>Staycation: Keluarga</p> <p></p> 
3	<p>  01 Dec 2023 </p> <p>Hotelnya sudah kumuh. Yang mengejutkan kami, peringkat kebersihannya cukup tinggi, padahal tidak demikian. Perabotannya sudah cukup tua. Ada noda di beberapa tempat seperti pancuran, toilet. Wastafel keramik pecah di beberapa bagian. Kacamata itu ditemukan kotor. Keesokan harinya mereka bahkan tidak mengganti gelasnya, dan tidak mengisi ulang tehnya. Secara keseluruhan sangat mengecewakan untuk hotel yang diklaim sebagai hotel bintang 4. BENAR-BENAR?</p> <p><i>translated by Google</i></p> <p>Liburan</p> <p></p>
4	<p>  11 Apr 2024 </p> <p>Dengan harga semahal itu gak worth it. Pelayanannya gak ramah, cuek-cuek semua gak banyuin koper kita. Kamar biasa saja. Hotel nya udah old gitu. Makanan gak da yang enak, kecuali air putih.</p> <p>Liburan Santal</p> <p></p>
5	<p>  09 Jan 2024 </p> <p>Semua interior sangat butuh pembaharuan, per kasurnya sangat terasa, karpet berdebu, kamar mandi masih ada kotoran bekas tamu sebelumnya, wastafel kotor.</p> <p>Liburan</p> <p></p>


Review tamu online lewat Agoda

No	Review
1	<p>9,2 Lumayan.....</p> <p>1. Kamar mandi 50* rada kotor, banyak jamur pada dinding, shower dan wastafel 2. Kolam renang airnya kotor dan dekat pengolahan limbah, maaf rada bau BAB.</p> <p>Diulas pada 30 Januari 2022</p> <p> Aguston Indonesia Keluarga dengan anak kecil</p> <p> Menginap 3 malam pada Januari 2022</p>
2	<p>Ok 7,6</p> <p>Diulas pada 27 Mei 2022</p> <p>Hotelnya bersih, beberapa sudut kamar terlihat sudah usang. perlu peremajaan beberapa bagian di kamar dan area toilet. Utk sarapan variasinya banyak, dan enak2 makannya. Malam hari ada live music di lounge, mantap.</p> <p> Aditya Indonesia Pasangan</p>
3	<p>8,8 Luar biasa</p> <p>Semuanya aman kecuali wcnnya kotor 😞</p> <p>Diulas pada 13 Juli 2023</p> <p> Fajriyani Indonesia Wisatawan berkelompok</p> <p> Menginap 1 malam pada Juli 2023</p>
4	<p>4,0 Kebersihan kurang</p> <p>Air keluar dari shower di kamar sedikit</p> <p>Diulas pada 11 September 2023</p> <p> fanny Indonesia Pasangan</p> <p> Menginap 1 malam pada September 2023</p>
5	<p>8,4 Luar biasa</p> <p>Lokasi strategis dan pemandangan bagus. fasilitas kurang terjaga dengan baik. Shower room airnya keluar sehingga area kamar mandi basah. Dinding lembab sehingga cat menggelembung. Suara tamu di kolam renang dan di kamar sebelah terdengar sehingga agak mengganggu.</p> <p>Diulas pada 08 Juni 2023</p> <p> Yuli Indonesia Wisatawan berkelompok</p> <p> Menginap 2 malam pada Juni 2023</p>

Review tamu online lewat Boking.com

No	Review
1	<p> Zali  Malaysia 8,0</p> <p>Ulasan tanggal 23 Mei 2024 Tidak sebanding dengan kamar dan harganya</p> <ul style="list-style-type: none">  Sarapannya enak sekali  Kamar mandinya bau. Minta pengharum ruangan dari hotel tapi tidak diberikan. <p>Diterjemahkan oleh Google - Tampilkan bahasa asli</p>
2	<p> Susan  Malaysia 7,0</p> <p>Ulasan tanggal 25 Juni 2024 Lokasi bagus di kota</p> <ul style="list-style-type: none">  Lokasinya bagus, menghadap ke kota. Staf yang ramah berusaha semaksimal mungkin untuk membuat masa inap kami benar-benar nyaman. Sarapannya lezat, meskipun mereka bisa saja memberi lebih banyak pilihan.  Toiletnya penuh kecoa. Pintu kamar kami tidak memiliki kait pengaman. Pintunya tampak rusak. <p>Diterjemahkan oleh Google - Tampilkan bahasa asli</p>
3	<p> Eva  Prancis 6,0</p> <p>Ulasan tanggal 3 Juli 2022 Sayang sekali</p> <ul style="list-style-type: none">  Lokasinya strategis, kamar luas, karyawannya banyak dan melayani dengan cepat  Kamar mandinya kotor , kaca tidak dibersihkan. Di hari check in ada perbaikan saluran air hingga air menjadi hitam dan bunyi keras tekanan udara dari kran. Tpi tidak ada pemberitahuan hingga anak saya jerit jerit di kamar mandi. Sayang sekali karna bangunan dan meublenya sebenarnya berkualitas hanya perawatan tidak memadai
4	<p> Tedi  Indonesia 6,0</p> <p>Ulasan tanggal 22 Juli 2022 Menyenangkan</p> <ul style="list-style-type: none">  Kamarnya cukup luas dgn pemandangan bagus ke arah gunung merapi. Sarapan cukup bervariasi  Sepertinya karpet di kamar perlu diperbarui. Area shower kamar mandi perlu di perbaiki karena setiap mandi air selalu keluar ke area di depan closet sehingga kamar mandi jadi basah.
5	<p> Azza  Malaysia 8,0</p> <p>Ulasan tanggal 3 Agustus 2024 Secara keseluruhan, ini adalah masa menginap singkat yang menyenangkan di hotel. Stafnya juga ramah.</p> <ul style="list-style-type: none">  Hotelnya bagus dan sepadan dengan uangnya.  Pendingin ruangan tidak berfungsi dengan baik. Baunya tidak terasa di seluruh ruangan. Kamar mandi juga tersumbat. <p>Diterjemahkan oleh Google - Tampilkan bahasa asli</p>

Review tamu online lewat Tiket.com

No	Review
1	<p>Meirisal Dwi Waldi 6 Jun 2023 2,4/₅</p> <p>Hotel tidak bersih, handuk kotor, debu dimana-mana, pelayanan restaurantnya sangat buruk, tidak ramah, terkesan tidak suka banyak tamu, kecuali booth omelette cukup ramah, sisanya sangat tidak ramah, lokasinya cukup baik meskipun tidak terlalu dekat dengan pusat atraksi jam gadang</p> <p>Lihat lebih sedikit</p> <p><small>Review terverifikasi dari tiket.com</small></p>
2	<p>GN Trip Keluarga • 23 May 2023 4,2/₅</p> <p>Pelayanan bagus dan ramah. Lokasi hotel sangat strategis. Sarapan enak dan ada iga bakar. Fasilitas cukup lengkap. Tapi untuk kamarnya kurang bersih karena ada sarang laba-laba dan beberapa furniture sudah rusak (seperti di gambar).</p> <p>Lihat lebih sedikit</p>  <p><small>Review terverifikasi dari tiket.com</small></p>
3	<p>HP Perjalanan Bisnis • 13 Jun 2024 1,6/₅</p> <p>Kamarnya kadang bau WC atau bau GOT Comberan yg sumbernya nggk tau dari mana, selebihnya lumayan bagus</p> <p><small>Review terverifikasi dari tiket.com</small></p>
4	<p>Reza Bahtiar 31 Aug 2022 3,0/₅</p> <p>Hotel berbintang 4 tapi masih ada debu tebal dibeberapa titik...biasa saja ...</p> <p><small>Review terverifikasi dari tiket.com</small></p>
5	<p>Eka Prihartono Putra Trip Keluarga • 16 Oct 2022 3,2/₅</p> <p>Hotel yang Strategi di bukit tinggi dengan fasilitas yang sedikit agak usang, dan alas karpetnya agak kotor (mungkin karena hotel tsb sering full booked)</p> <p><small>Review terverifikasi dari tiket.com</small></p>

Sumber: Traveloka, Agoda, Tiket.com dan Boking.com

Lampiran 7. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Penerapan Standart Operational Prosedure (SOP) Room Attendent Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Petunjuk: Mohon Di jawab Pertanyaan dibawah Ini dengan keadaan yang sebenarnya.

Nama Informan :

Jabatan/Pekerjaan :

Hari/tanggal wawancara :

A. Pertanyaan Tentang Konsistensi dari Judul Penerapan Standart Operational Prosedure (SOP) di Grand Rocky Hotel Bukittinggi?

1. apakah room attendant melaksanakan SOP secara konsisten?

.....
.....
.....
.....

1. apakah room attendant sudah disiplin dalam penerapan SOP secara keseluruhan?

.....
.....
.....
.....

B. Pertanyaan tentang Efisiensi dari Judul Penerapan Standar Operational Procedure (SOP) Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

1. apakah room attedant sudah cermat dan cepat dalam penerapan SOP untuk membersihkan,merapikan dan memperindah kamar?

.....
.....
.....
.....

2. Apakah room attendant sudah tepat dalam membersihkan,merapikan dan memperindah kamar secara efisien?

.....

.....
.....
.....

C. pertanyaan tentang Meminimalkan kesalahan dari judul penerapan standart operational prosedur (SOP) room attendant di grand rocky hotel bukittinggi.

1. Apakah room ttendant sudah bekerja secara sistematis dalam penerapan standart operational prosedur untuk membersihkan, merapikan dan memperindah kamar?

.....
.....
.....
.....

D. Pertanyaan tentang Penyelesaian Masalah dari Judul Penerapan Standar Operational Procedure (SOP) Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

1. Bagaimana efektifitas penyelesaian masalah yang terdapat dalam SOP room attendant terhadap kinerja room attendant dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka?

.....
.....
.....
.....

2. Bagaimana SOP room attendant mengatur mekanisme komunikasi dan pelaporan masalah yang dihadapi oleh room attendant?

.....
.....
.....
.....

E. Pertanyaan tentang Perlindungan Tenaga Kerja dari Judul Penerapan Standar Operational Procedure (SOP) Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

1. Apakah terdapat program atau mekanisme untuk memantau kesehatan kerja Room Attendant dan mendeteksi potensi bahaya di tempat kerja?

.....
.....
.....
.....

2. Bagaimana SOP memastikan Room Attendant mendapatkan hak-hak normatif seperti jaminan kesehatan, jaminan sosial, dan hak cuti?

.....
.....
.....
.....

3. Apakah room attendant sudah menerapkan perlindungan tenaga kerja saat membersihkan, merapikan dan memperindah kamar?

.....
.....
.....
.....

F. Pertanyaan tentang Peta Kerja dari Judul Penerapan Standar Operational Procedure (SOP) Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

1. Apakah peta kerja (SOP) tersebut memberikan panduan yang cukup untuk menyelesaikan tugas-tugas Room Attendant secara efektif dan efisien serta mendefinisikan secara jelas tugas, tanggung jawab, dan alur kerja Room Attendant dalam menangani berbagai situasi?

.....
.....
.....
.....

2. Apakah alur kerja yang digambarkan dalam SOP memungkinkan Room Attendant untuk menyelesaikan tugas mereka dengan cepat dan tepat waktu?

.....
.....
.....
.....

G. Pertanyaan tentang Pembatasan Pertahanan dari Judul Penerapan Standar Operational Procedure (SOP) Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

1. Bagaimana SOP room attendant menangani situasi yang berpotensi membahayakan tamu, seperti penemuan barang mencurigakan atau tamu yang berperilaku tidak terkendali?

.....
.....

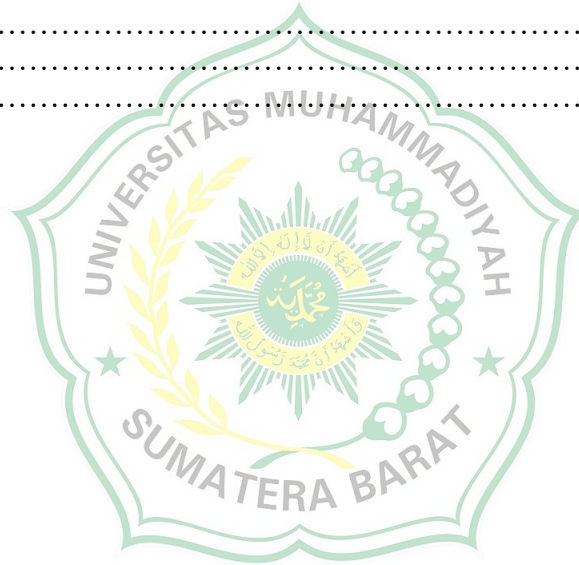
.....
.....

2. Apakah room attendant sudah menerapkan SOP pada saat membersihkan, merapikan dan memperindah kamar dari setiap urutan SOP room attendant?

.....
.....
.....

3. Apakah ada sanksi bagi room attendant atau staff hotel lainnya yang melanggar pembatasan pertahanan?

.....
.....
.....



Lampiran 8. SOP Room Attendant



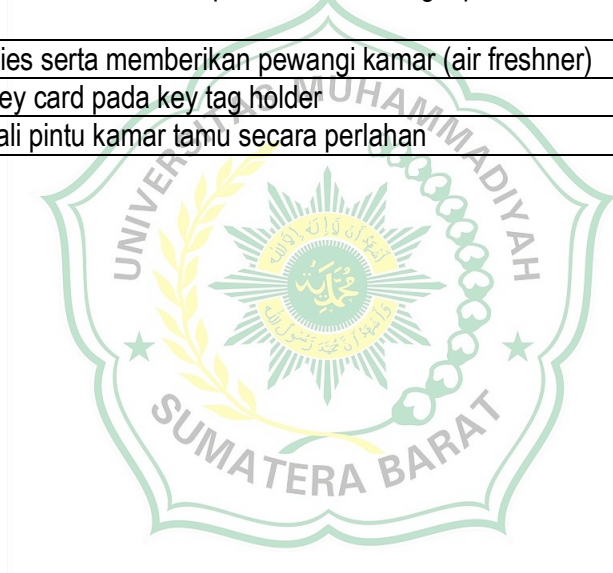
Standard Operating Procedure	Date: 01 January 2013
Make up room	Ref: Room HK 001

NO	Preparing trolley
	Persiapan trolley dengan meletakkan semua keperluan yakni peralatan, chemical, guest suppliest, linen dan towel yang dibutuhkan untuk make up room. Dengan kriteria:
1	Perlengkapan yang dibutuhkan untuk pelayanan kamar dipilih secara benar dan disiapkan untuk kemudian digunakan
2	Peralatan kecil , chemical yang akan digunakan diletakkan dalam wadah carry caddy, serta peralatan yang besar seperti dust pan , broom, feather duster (kemoceng) diletakkan pada trolley car dan vacuum cleaner disebelah trolley car
3	Persediaan untuk trolley diidentifikasi secara teliti dan dipilih atau dipesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur tipe kamar Deluxe, Grand Deluxe, Junior Suite, Rocky Panthouse, dan Royal Grand Rocky
4	Persediaan yang memadai dimuat dengan aman pada trolley sesuai dengan prosedur sesuai dengan beban kerja yang didapat (dapat dilihat pada roomboy control sheet)
Issuing the guest room	
1	Sebelum mendorong trolley car ke kamar yang akan dikerjakan, Seorang Roomboy/maid harus melihat roomboy control sheet untuk memstikan kamar mana yang menjadi prioritas pembersihan sesuai dengan status kamar
2	Setelah dipastikan kamar expected Arrival / di blok karena tamu akan datang erly checkin maka kamar vacant dirty yang didahulukan sesuai dengan request awal dari front office
3	Memasuki kamar dengan prosedur memasuki kamar seperti mengetuk pintu 3

	kali dengan menyebutkan nama department / section-nya seperti : menyebutkan “ Housekeeping “ atau “ Roomboy “ ,
4	Dan apabila tidak ada sahatan pastikan bahwa tamu tidak ada lagi dikamar dan mulai membuka pintu kamar secara perlahan dan 1 kaki secara bersamaan menempel pada dahan pintu bagian bawah (hal ini untuk menghindari jika tamu masih didalam yang mendorong pintu saat petugas membuka pintu tersebut) sehingga tidak terjadi benturan di kepala
5	Saat setelah pintu akan terbuka petugas masuk keadalam dan secara bersamaan mengucapkan inisial seperti saat mengetuk pintu (tetap mengucapkan “ housekeeping / roomboy(maid)
Cleaning the room	
1	Masuk kekamar dengan membawa semua linen yang diperlukan seperti sheets, pillowcases, towels seperti bath towel, hand towel, dan bath math serta peralatan pembersih, chemical pembersih lainnya dalam satu carry caddy dan caddy diletakkan di lantai kamar mandi.
2	Jika tipe kamar junior suite/rocky panthouse/ royal grand rocky maka di lengkapi dengan face towel dan bathrobe (baju mandi/kimono)
3	letakkan linen-linen ditempat yang bersih seperti di luggage rack
4	mulai untuk membuka tirai / night curtain dan viltrace
5	buka jendela / pintu balcony agar ada pertukaran udara di kamar
6	lalu matikan lampu
7	dan elektronik lainnya seperti AC, TV.
8	Stripping bed, tarik / ambil / lepaskan linen yang kotor dari bed serta towels
9	clear up semua guest suplies yang tidak dibutuhkan lagi serta sampah di garbage bin dan mengeluarkannya dari kamar.
10	saat clear up dan stripping toilet bowl agar di flush berguna untuk membuang sisa kotoran di toilet bowl
11	Petugas masuk kamar kembali dan mengambil glass ware
12	chinasware yang kotor dan meletakkannya di wash basin
13	rendam dalam air
14	berikan chemical atau bahan pembersih seperti multipurpose
15	Lalu chemical bowl cleaner tuangkan ke toilet bowl lalu tutup cover toilet dan diamkan untuk beberapa saat
16	Hati-hati dalam mempergunakan bahan dan alat pembersi
Making bed	
1	Langkah selanjutnya adalah making bed , tarik bed dan periksa keadaan bed pad atau mattres dan sekitar bed gunanya apa bila ada barang-barang tamu yang terselip dan tertinggal, sehingga bisa dilaporkan ke floor Spv dan order taker untuk dicatat dalam lost & found form. agar perlu diingat sesuai SOP.
2	Melakukan stripping bed.
3	Membalik dan memutar matras sesuai.
4	Menangani linen kotor dan bersih.

5	Menghilangkan noda kasur.
6	Sopan saat membersihkan kamar tamu.
7	Jujur dalam bekerja sebagai room attendant.
8	Hati-hati menarik matras pada saat akan menata tempat tidur.
Making bed dengan duvet	
1	Tahap 1 tarik box bed
2	periksa keseluruhan bed dan di bawah bed.
3	Tahap 2 pasang sheet pertama dengan jahitan dibawah, menutupi bed dan mengunci semuanya secara keseluruhan dengan lipatan 45 derajat saat penguncian sheet.
4	Tahap 3 tebarkan inner duvet ke bed sampai dengan ujung kepala bed lalu bagian bawah buat segitiga.
5	Tahap 4 ambil duvet cover kemudian masukan iner duvet ke duvet cover sampai semua bagian terisi (tidak ada yang kosong) sambil di tebar ke bed.
6	Tahap 5 lipat bagian duvet atas selebar pillow dan rapihkan serta bagian bawah dilipat dan samping kiri kanan dilipat juga dan buat sudut 45 derajat serta rapihkan.
7	Tahap 6 pasang pillow casess ke pillow lalu letakan pillow di bagian atas / kepala bed dengan rapih
8	Tahap 7 pasang cousin pillow casess ke /cousin small pillow dan letakkan didepan pillow serta pasang bed liner di atas bed bagian bawah / bagian untuk kaki.
9	Tahap 8 dorong kembali bed ke depan / head board
10	Tahap 9 rapihkan bed duvet secara keseluruhan
Cleaning the bath room	
1	Bersihkan gelas yang ada di wash basin tadi
2	Seka / lap dan letakkan di atas minibar cabinet
3	Mulai membersihkan bathroom yang sudah diberi chemical
4	bersihkan area wash basin secara keseluruhan
5	Sikat toilet bowl
6	Wall (dinding kamar mandi), Glass shower
7	Floor (lantai kamar mandi)
8	Siram atau bilas kemudian keringkan dengan towel OOO atau cloth / canebo
Complitley the guest supplies at bath room	
1	Taruh semua guest supplies sesuai dengan tempatnya di kamar mandi
Dusting	
1	Dusting semua benda-benda yang ada dikamar
2	searah jarum jam dari pintu luar kedalam kamar
3	semua furniture dan kaca hingga pintu luar
4	untuk furniture chemical yang digunakan furniture polish dan kaca dengan chemical glass cleaner

5	keluarkan alat-alat pembersih sisa sampah yang sudah dikumpulkan
<i>Complitey the guest supplies at room</i>	
1	Lengkapi sesuai dengan SOP kelengkapan kamar dari mulai entrance room, living room, bed room,dan balcony
<i>Vacuuming on the floor</i>	
1	Sedot debu dengan menggunakan vacuum cleaner dari balcony
2	sudut bagian dalam kamar
3	kamar mandi hingga ke pintu kamar untuk sampah besar agar di sweeping dahulu dengan broom
4	Tutup jendela / balcony dan tutup kembali vitrace serta night curtain sesuai dengan SOP
<i>Recheckin</i>	
1	Memeriksa kembali semua keperluan dan kelengkapan kamar seperti alat-alat elektronik
2	guest supplies serta memberikan pewangi kamar (air freshner)
3	lalu cabut key card pada key tag holder
4	tutup kembali pintu kamar tamu secara perlahan



Lampiran 9. Pengintegrasian SOP dari room attendant saat melaksanakan pekerjaan

NO	Preparing trolley	Iya	Tidak
	Persiapan trolley dengan meletakkan semua keperluan yakni peralatan, chemical, guest suppliest, linen dan towel yang dibutuhkan untuk make up room. Dengan kriteria:		
1	Perlengkapan yang dibutuhkan untuk pelayanan kamar dipilih secara benar dan disiapkan untuk kemudian digunakan		
2	Peralatan kecil , chemical yang akan digunakan diletakkan dalam wadah carry caddy, serta peralatan yang besar seperti dust pan , broom, feather duster (kemoceng) diletakkan pada trolley car dan vacuum cleaner disebelah trolley car		
3	Persediaan untuk trolley diidentifikasi secara teliti dan dipilih atau dipesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur tipe kamar Deluxe, Grand Deluxe, Junior Suite, Rocky Panthouse, dan Royal Grand Rocky		
4	Persediaan yang memadai dimuat dengan aman pada trolley sesuai dengan prosedur sesuai dengan beban kerja yang didapat (dapat dilihat pada roomboy control sheet)		
Issuing the guest room			
1	Sebelum mendorong trolley car ke kamar yang akan dikerjakan, Seorang Roomboy/maid harus melihat roomboy control sheet untuk memastikan kamar mana yang menjadi prioritas pembersihan sesuai dengan status kamar		
2	Setelah dipastikan kamar expected Arrival / di blok karena tamu akan datang erly checkin maka kamar vacant dirty yang didahulukan sesuai dengan request awal dari front office		
3	Memasuki kamar dengan prosedur memasuki kamar seperti mengetuk pintu 3 kali dengan menyebutkan nama department / section-nya seperti : menyebutkan “ Housekeeping “ atau “ Roomboy “ ,		
4	Dan apabila tidak ada sahutan pastikan bahwa tamu tidak ada lagi dikamar dan mulai membuka pintu kamar secara perlahan dan 1 kaki secara bersamaan menempel pada dahan pintu bagian bawah (hal ini untuk menghindari jika tamu masih didalam yang mendorong pintu saat petugas membuka pintu tersebut) sehingga tidak terjadi benturan di kepala		
5	Saat setelah pintu akan terbuka petugas masuk keadalam dan secara bersamaan mengucapkan inisial seperti saat mengetuk pintu (tetap mengucapkan “ housekeeping / roomboy(maid)		
Cleaning the room			
1	Masuk kekamar dengan membawa semua linen yang diperlukan seperti sheets, pillowcases, towels seperti bath towel, hand towel, dan bath math serta peralatan pembersih, chemical pembersih lainnya dalam satu carry caddy dan		

	caddy diletakkan di lantai kamar mandi.		
2	Jika tipe kamar junior suite/rocky panthouse/ royal grand rocky maka di lengkapi dengan face towel dan bathrobe (baju mandi/kimono)		
3	letakkan linen-linen ditempat yang bersih seperti di luggage rack		
4	mulai untuk membuka tirai / night curtain dan viltrace		
5	buka jendela / pintu balcony agar ada pertukaran udara di kamar		
6	lalu matikan lampu		
7	dan elektronik lainnya seperti AC,TV.		
8	Stripping bed, tarik / ambil / lepaskan linen yang kotor dari bed serta towels		
9	clear up semua guest suplies yang tidak dibutuhkan lagi serta sampah di garbage bin dan mengeluarkannya dari kamar.		
10	saat clear up dan stripping toilet bowl agar di flush berguna untuk membuang sisa kotoran di toilet bowl		
11	Petugas masuk kamar kembali dan mengambil glass ware		
12	chinasware yang kotor dan meletakkannya di wash basin		
13	rendam dalam air		
14	berikan chemical atau bahan pembersih seperti multipurpose		
15	Lalu chemical bowl cleaner tuangkan ke toilet bowl lalu tutup cover toilet dan diamkan untuk beberapa saat		
16	Hati-hati dalam mempergunakan bahan dan alat pembersih		
Making bed			
1	Langkah selanjutnya adalah making bed , tarik bed dan periksa keadaan bed pad atau mattres dan sekitar bed gunanya apa bila ada barang-barang tamu yang terselip dan tertinggal, sehingga bisa dilaporkan ke floor Spv dan order taker untuk dicatat dalam lost & found form. agar perlu diingat sesuai SOP.		
2	Melakukan stripping bed.		
3	Membalik dan memutar matras sesuai.		
4	Menangani linen kotor dan bersih.		
5	Menghilangkan noda kasur.		
6	Sopan saat membersihkan kamar tamu.		
7	Jujur dalam bekerja sebagai room attendant.		
8	Hati-hati menarik matras pada saat akan menata tempat tidur.		
Making bed dengan duvet			
1	Tahap 1 tarik box bed		
2	periksa keseluruhan bed dan di bawah bed.		
3	Tahap 2 pasang sheet pertama dengan jahitan dibawah, menutupi bed dan mengunci semuanya secara keseluruhan dengan lipatan 45 derajat saat penguncian sheet.		
4	Tahap 3 tebarkan inner duvet ke bed sampai dengan ujung kepala bed lalu bagian bawah buat segitiga.		
5	Tahap 4 ambil duvet cover kemudian masukan iner duvet ke duvet cover		

	sampai semua bagian terisi (tidak ada yang kosong) sambil di tebar ke bed.		
6	Tahap 5 lipat bagian duvet atas selebar pillow dan rapihkan serta bagian bawah dilipat dan samping kiri kanan dilipat juga dan buat sudut 45 derajat serta rapihkan.		
7	Tahap 6 pasang pillow cases ke pillow lalu letakan pillow di bagian atas / kepala bed dengan rapih		
8	Tahap 7 pasang cousin pillow cases ke /cousin small pillow dan letakkan didepan pillow serta pasang bed liner di atas bed bagian bawah / bagian untuk kaki.		
9	Tahap 8 dorong kembali bed ke depan / head board		
10	Tahap 9 rapihkan bed duvet secara keseluruhan		
<i>Cleaning the bath room</i>			
1	Bersihkan gelas yang ada di wash basin tadi		
2	Seka / lap dan letakkan di atas minibar cabinet		
3	Mulai membersihkan bathroom yang sudah diberi chemical		
4	bersihkan area wash basin secara keseluruhan		
5	Sikat toilet bowl		
6	Wall (dinding kamar mandi), Glass shower		
7	Floor (lantai kamar mandi)		
8	Siram atau bilas kemudian keringkan dengan towel OOO atau cloth / canebo		
<i>Complately the guest supplies at bath room</i>			
1	Taruh semua guest supplies sesuai dengan tempatnya di kamar mandi		
<i>Dusting</i>			
1	Dusting semua benda-benda yang ada dikamar		
2	searah jarum jam dari pintu luar kedalam kamar		
3	semua furniture dan kaca hingga pintu luar		
4	untuk furniture chemical yang digunakan furniture polish dan kaca dengan chemical glass cleaner		
5	keluarkan alat-alat pembersih sisa sampah yang sudah dikumpulkan		
<i>Complately the guest supplies at room</i>			
1	Lengkapi sesuai dengan SOP kelengkapan kamar dari mulai entrance room, living room, bed room,dan balcony		
<i>Vacuuming on the floor</i>			
1	Sedot debu dengan menggunakan vacuum cleaner dari balcony		
2	sudut bagian dalam kamar		
3	kamar mandi hingga ke pintu kamar untuk sampah besar agar di sweeping dahulu dengan broom		
4	Tutup jendela / balcony dan tutup kembali vitrace serta night curtain sesuai dengan SOP		
<i>Recheckin</i>			
1	Memeriksa kembali semua keperluan dan kelengkapan kamar seperti alat-alat		

	elektronik		
2	guest supplies serta memberikan pewangi kamar (air freshner)		
3	lalu cabut key card pada key tag holder		
4	tutup kembali pintu kamar tamu secara perlahan		



Lampiran 10. Dokumentasi

Wawancara Manager Housekeeping



Sumber: Peneliti 2024

Wawancara JHKF Supervisor



Sumber: Peneliti 2024

Pengintegrasian SOP Avando



Sumber: Peneliti 2024

Pengintegrasian SOP Muhammad Fadli



Sumber: Peneliti 2024

Pengintegrasian SOP Rahmad Rizki



Sumber: Peneliti 2024

Pengintegrasian SOP Dhani Zulhijri



Sumber: Peneliti 2024

Pengintegrasian SOP Adesuarman Putra



Sumber: Peneliti 2024

Foto bersama staff Room Attendant

