

PERANCANGAN SOP (STANDAR OPERATING PROCEDURE) ROOM

ATTENDANT DI HOTEL SALMA BUKITTINGGI

PROYEK AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Guna Untuk Mencapai Gelar Sarjana
Diploma Pariwisata Terapan (S.Tr Par) Pada Fakultas Pariwisata Program
Studi PerHotelan*



Oleh :

Deri Asriyandi

18.10.002.93302.005

D-IV PERHOTELAN

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

2022

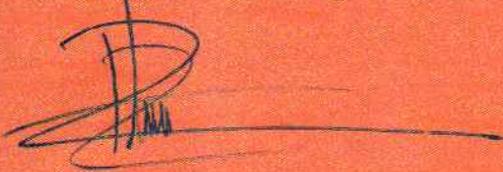
PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek akhir ini atas nama **DERI ASRIYANDI, NIM: 181000293302005** dengan judul **“Perancangan SOP (*Standar Operating Procedure*) Room Attendant Di Hotel Salma Bukittinggi”**. telah diperiksa dan disetujui untuk ujian komprehensif.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 29 Agustus 2022

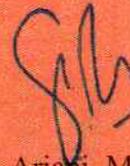
Dosen Pembimbing I



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

NIDN. 1031078602

Dosen Pembimbing II



Sri Ariani, M.Pd

NIDN. 1026118003

Menyetujui :

Ketua Program Studi Perhotelan



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

NIDN. 1019048301

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 : Deri Asriyandi

NIM : 181000293302005

Judul : Perancangan SOP (Standar Operating Procedure) Room Attendant di Hotel Salma Bukittinggi

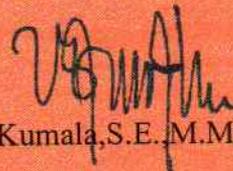
Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Diploma Pariwisata Terapan pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi, 29 Agustus 2022

Dosen Penguji I

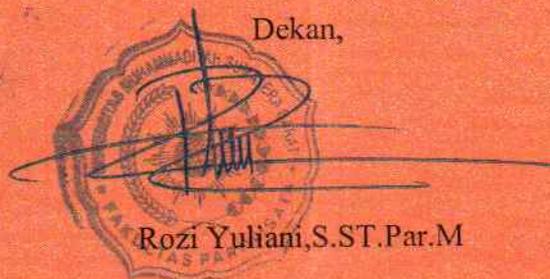
Dosen Penguji II


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


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

Menyetujui

Dekan,



Rozi Yuliani, S.ST.Par.M

NIDN. 1031078602

**TOURIST FACULTY
PROGRAMME STUDY HOTEL**

Last Proyek, 29 Agustus 2022 Th

Deri Asriyandi

**Designing SOP (Standard Operating Procedure) Room Attendant at Hotel
Salma Bukittinggi**

ABSTRACT

This research is based on comments from guests, namely firstly not changing the sheets (sheets) and blankets (duves) in rooms whose guest status has left the room (checked out) This is one of the most fatal mistakes made by a room attendant (room attendant).) because all cloth (linen) in the room whose status has left the room (check out) must be replaced with new ones in order to maintain the cleanliness, comfort and quality of the room itself, both guests said that wardrobe hangers and towel hangers in the bathroom were not provided, and the three room attendants pay less attention to dust in room cleaning. One alternative that is thought to be to overcome these problems is by designing SOP Room Attendants at the Salma Bukittinggi Hotel. The formulation of the problem in this research is how to design SOP (Standard Operating Procedure) Room Attendant at Hotel Salma Bukittinggi through the preparation stage, team organization formation stage, planning stage, preparation stage, trial stage, refinement stage, implementation stage, maintenance stage and audit. The purpose of this study was to determine the design of the room attendant SOP (Standard Operating Procedure) at Hotel Salma Bukittinggi.

This type of research is using action research method with qualitative descriptive. The variables in this study were room attendants. The subjects in the study were 2 housekeeping staff and 1 operational manager at the Salma Bukittinggi Hotel. Data collection techniques used were observation, interviews, documentation and literature study. The instrument used is an interview and observation guide. Data analysis techniques used are data reduction, data presentation and conclusions.

Based on the results of the data analysis, the SOP design phase used was the preparation phase, the team organization formation phase, the preparation phase, the trial phase, the refinement phase, the implementation phase and the audit phase. Thus, it can be concluded that from all these stages, room attendant soup guidelines can be designed at the Salma Bukittinggi Hotel.

Keywords: Room Attendant SOP Design

**FAKULTAS PARIWISATA
PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

Proyek Akhir, 29 Agustus 2022

Deri Asriyandi

Perancangan SOP (*Standar Operating Procedure*) Room Attendant Di Hotel Salma Bukittinggi

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi berdasarkan komen dari tamu adalah pertama tidak mengganti seprai (*sheet*) dan selimut (*duve*) di kamar yang statusnya tamu telah meninggalkan kamar (*check out*) Ini merupakan salah satu kesalahan yang sangat fatal yang dilakukan oleh seorang petugas kebersihan kamar (*room attendant*) karena seharusnya semua kain (*linen*) di kamar yang statusnya sudah meninggalkan kamar (*check out*) wajib diganti dengan yang baru demi menjaga kebersihan, kenyamanan dan kualitas kamar itu sendiri, kedua tamu mengatakan bahwa gantungan baju dilemari dan gantungan handuk dikamar mandi tidak disediakan, dan ketiga *room attendant* kurang memperhatikan debu-debu dalam pembersihan kamar. Salah satu alternatif yang diduga untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan Perancangan SOP *Room Attendant* di Hotel Salma Bukittinggi. Rumusan Masalah penelitian ini adalah Bagaimana Perancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) *Room Attendant* di Hotel Salma Bukittinggi melalui tahap persiapan, tahap pembentukan organisasi tim, tahap perencanaan, tahap penyusunan, tahap uji coba, tahap penyempurnaan, tahap implementasi, tahap pemeliharaan dan audit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) *room attendant* di Hotel Salma Bukittinggi.

Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian tindakan dengan deskriptif kualitatif. Variabel dalam penelitian ini adalah *room attendant*. Subjek dalam penelitian adalah 2 orang *housekeeping* dan 1 orang *operasional manager* Hotel Salma Bukittinggi. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Instrumen yang digunakan adalah panduan wawancara dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisis data tahap perancangan SOP yang dipakai yaitu tahap persiapan, tahap pembentukan organisasi tim, tahap penyusunan, tahap uji coba, tahap penyempurnaan, tahap implementasi dan tahap audit. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari semua tahapan tersebut dapat di rancang pedoman sop *room attendant* di Hotel Salma Bukittinggi.

Kata Kunci: Rancangan SOP *Room Attendant*

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **DERI ASRIYANDI**

NIM : 181000293302005

Fakultas : Pariwisata

Program Studi : PerHotelan

Judul Skripsi : Perancangan SOP (Standard Operating Prosedure) Room
Attendant Di Hotel Salma Bukittinggi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (proyek akhir) saya dengan judul di atas merupakan karya saya sendiri. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 29 Agustus 2022

Saya yang menyatakan




DERI ASRIYANDI

NIM. 181000293302005

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

Sebagai sicitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Deri Asriyandi
NIM : 181000293302005
Program studi : PerHotelan
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

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

“Perancangan SOP (Standar Operating Procedure) Room Attendant di Hotel Salma Bukittinggi”

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi

Pada Tanggal : 29 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,

Deri Asriyandi

RIWAYAT HIDUP

Nama : DERI ASRIYANDI
Nim : 181000293302005
Tempat/tgl lahir : Palembang / 03 Desember 1996
Jenis kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Anak ke- : Anak ke 4 dari 4 bersaudara
Orang tua :
Ayah : Zuliamris
Ibu : Syaflisma
Pekerjaan orang tua :
Ayah : Petani
Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat : jl. Padang Gamuk No. 19
No. Hp : 082253464653

Riwayat pendidikan :

1. 2001 - 2002 : TK Islam Al-Azhar Bukittinggi
2. 2002 – 2009 : SDN 16 Tarok Dipo
3. 2009 – 2012 : SMP PSM Buktinggi
4. 2017 – 2018 : PKBM Air Mata Ibu
5. 2018 – 2022 : UMSB

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan proyek akhir yang dilaksanakan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Proyek akhir ini selesai untuk memperoleh gelar Sarjana Diploma Pariwisata Terapan (S.Tr Par) Pada Fakultas Pariwisata Program Studi PerHotelan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Tak lupa pula penghargaan, penghormatan dan cinta terbesar penulis tujukan kepada kedua orang tua, Ayahanda Zuliamris dan Ibunda Syaflisma yang selalu memberikan kasih sayang, suport, semangat, motivasi, inspirasi serta do'a kepada penulis untuk mencapai cita-cita. Penyusunan proyek akhir ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Rozi Yuliani, S,ST.Par. MM selaku dekan Fakultas Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Wina Asty, S.Pd., M.M Par selaku Ketua Program Studi PerHotelan Fakultas Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Bapak Moch Abdi, S.E. M.M selaku wakil rektor dan pembimbing akademik
4. Ibu Dosen Pembimbing I Rozi yuliani, S,ST.Par. MM proyek akhir yang telah membimbing penulisan dalam proses penyusunan proyek akhir.
5. Ibu Dosen Pembimbing II Sri Ariani, M.Pd proyek akhir yang telah membimbing penulisan dalam proses penyusunan proyek akhir.
6. Ibu Dosen Penguji I Wina Asty, S.Pd., M.M Par proyek akhir
7. Ibu Dosen Penguji II Vina kumala, SE., M.M.Ak proyek akhir
8. Pihak Perusahaan/Instansi yang telah membantu penulisan dalam proses pelaksanaan proyek akhir.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Seperti kata pepatah “**Tak ada gading yang tak retak**”. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan proyek akhir ini. Dan terakhir penulis mengucapkan terima kasih banyak dan berharap semoga proyek akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin

Bukittinggi, 29 Agustus 2022

Deri Asriyandi



DAFTAR ISI

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

2.1.2	Bagian-Bagian atau Departemen dalam Hotel	7
2.1.3	Perancang <i>Standard Operasional Procedure</i> (SOP)	11
2.1.4	<i>Room Attendant</i>	26
2.2	Kerangka Konseptual	36
2.3	Penelitian Relevan	38
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	Setting Tindakan	41
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian	42
3.4	Variabel dan Objek Penelitian	43
3.5	Subjek Penelitian	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data	43
3.7	Instrumen Penelitian	45
3.8	Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Hotel Salma	49
4.2	Hasil Penelitian	52
4.2.1	Tahap Perancangan SOP	52
4.2.2	Hasil Wawancara dengan Informan	58
4.3	Pembahasan Penelitian	60
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	63

DAFTAR PUSTAKA 64

DOKUMENTASI

LAMPIRAN



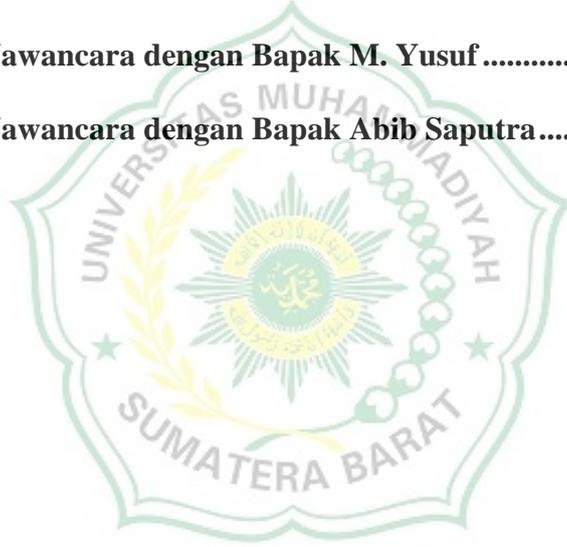
DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Relevan	38
3.1 Tabel Tempat Penelitian.....	42
3.2 Tabel Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	45
4.1 Tabel Tim Pelaksanaan SOP	52
4.2 Tabel Hasil dari Rancangan SOP.....	55



DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Hotel Salma Bukittinggi.....	1
2.1 Gambar Kerangka Konseptual.....	36
4.1 Gambar Diskusi Perencanaan SOP.....	53
4.2 Gambar Ujicoba SOP	54
4.3 Gambar Hasil dari Terapan SOP.....	54
4.4 Gambar Wawancara dengan Bapak Andri Aries.....	59
4.5 Gambar Wawancara dengan Bapak M. Yusuf	60
4.6 Gambar Wawancara dengan Bapak Abib Saputra.....	60



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah perjalanan seseorang dalam jangka waktu tertentu dari satu tempat ketempat lain dengan perencanaan terlebih dahulu. Tujuannya adalah untuk hiburan atau hobi agar keinginan seseorang bisa terpenuhi. Atau pariwisata juga dapat dipahami sebagai perjalanan dari satu tempat ke tempat lain untuk kesenangan dan kemudian kembali ke tanah air.

Hotel merupakan jenis penginapan dikelola secara komersial dan profesional yang terbuka untuk umum, untuk penginapan, makan dan layanan lainnya.

Hotel merupakan fasilitas penginapan bagi wisatawan asing dan wisatawan domestik, dan pada masa ini Hotel tidak hanya menjadi fasilitas penginapan bagi wisatawan tetapi juga fasilitas penginapan bagi orang-orang yang melakukan bisnis di daerah tersebut, bahkan lokasi untuk acara-acara penting, pertemuan bisnis, ulang tahun, pernikahan dan lain-lain.



Gambar 1.1 Hotel Salma Bukittinggi

Salma Hotel merupakan salah satu Hotel pilihan bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang ingin menikmati keindahan dari kota Bukittinggi sebagai destinasi wisata utama di Sumatra Barat. Hotel Salma yanalmag merupakan Hotel bintang 1 berdiri pada tanggal 27 Desember 2019 dan berlokasi jl Ahmad Yani No 102 Benteng Pasar Ateh Kec Guguk Panjang. Hotel Salma di rancang dengan konsep elegan, nyaman, aman dan terjangkau dengan lokasi yang strategi tersebut memungkinkan para tamu Hotel untuk mengunjungi berbagai objek wisata, peninggalan sejarah, pusat kuliner, kerajinan tangan dan khas Bukittinggi. Hanya sekitar 10 menit berjalan kaki, tamu Hotel sudah sampai di Plaza Bukittinggi. Tamu Hotel juga dapat menelusuri berbagai peninggalan sejarah seperti Jam Gadang, rumah kelahiran Bung Hatta Sang Proklamator dan lain-lainnya. Adapun fasilitas yang tersedia di Hotel Salma Bukittinggi antara lain fasilitas kamar (televisi, wi-fi, kipas angin, air minum atau mineral water, air panas dan air dingin) fasilitas Hotel (lobby, area parkir, laundry, pantry, smoking area).

Housekeeping Department adalah salah satu departemen di Hotel yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada para tamu. Departemen ini berfungsi memberikan kelancaran persiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar karena pendapatan Hotel paling besar berasal dari penyewaan kamar. Departement *Housekepping* di pimpin oleh jabatan tertinggi yakni *Executive Housekeeper*, *Room Supervisor*, dan karyawan *Room Attendant*.

Departemen *Housekeeping* memiliki beberapa divisi (*section*), yang pertama area umum (*public area*) yang bertugas menangani seluruh kebersihan area Hotel, yang kedua jasa linen (*laundry*) yang bertugas menangani cucian berbagai dasar kain-kain dikamar Hotel, seragam karyawan dan pakaian tamu, yang ketiga *Order taker*, yang bertugas mengantar permintaan tamu dari kamar seperti handuk yang mungkin kurang atau keperluan yang lainnya, yang keempat *Room Section* merupakan seksi bagian kamar Hotel yang memiliki petugas kebersihan kamar atau yang disebut dengan *Room Attendant*.

Room attendant bertugas membersihkan dan menyediakan kelengkapan-kelengkapan kamar Hotel untuk kemudian dipakai oleh tamu. *Room attendant* yang sedang dalam kegiatan pembersihan kamar harus melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku mengikuti langkah-langkah prosedur yang ada.

Namun pada saat survey awal yang dilakukan peneliti tanggal 15 April 2022 dengan mewawancarai Andri Aries sebagai operasional manager, M. Yusuf dan Abib Saputra sebagai *room attendant* Hotel Salma belum memiliki SOP yang bisa digunakan pada *room section* sehingga *room attendant* bekerja hanya berdasarkan pengetahuan mereka masing-masing. Konsekuensi dalam bekerja dibutuhkan komunikasi yang sangat baik sesama *room attendant* dengan *supervisor* selaku yang memberikan arahan tugas agar tidak terjadi salah paham sewaktu melaksanakan pekerjaan.

Namun ketika pelaksanaan pembersihan kamar itu berlangsung, ada beberapa karyawan yang kepadatan tidak berkerja sesuai standar Hotel pada umumnya. Hal ini di karenakan belum diberlakukan SOP sehingga hal itu dapat memicu sebuah masalah yang akan membuat tamu komplain terhadap kualitas pelayanan kamar yang diberikan.

Ada beberapa masalah yang peneliti temukan saat survey awal berdasarkan wawancara dengan room attendant dan komen dari tamu. Pertama *room attendant* tidak mengganti seprai (*sheet*) dan selimut (*duve*) di kamar yang statusnya tamu telah meninggalkan kamar (*check out*). Hal ini adalah salah satu kesalahan yang fatal dilakukan oleh seorang petugas kebersihan kamar (*room attendant*) karena seharusnya semua kain (*linen*) di kamar yang statusnya sudah meninggalkan kamar (*check out*) wajib diganti dengan yang baru demi menjaga kebersihan, kenyamanan dan kualitas kamar itu sendiri, kedua tamu mengatakan bahwa gantungan baju dilemari dan gantungan handuk dikamar mandi tidak disediakan, dan ketiga *room attendant* kurang memperhatikan debu-debu dalam pembersihan kamar.

Kesalahan-kesalahan tersebut merupakan sikap yang sangat tidak profesional karena karyawan hanya mementingkan keuntungan sendiri untuk menghemat waktu bekerja. Membiasakan kesalahan seperti ini terus menerus dapat merusak kinerja tim dan merusak citra Hotel. Masalah-masalah seperti inilah yang jika dibiarkan terjadi akan berdampak serius terhadap kualitas pelayanan dan mengakibatkan menurunnya citra suatu Hotel. Memberikan

pelayanan terbaik merupakan upaya mutlak untuk memberikan kepuasan kepada tamu.

Atas dasar permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) *Room Attendant* di Hotel Salma Bukittinggi”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan konteksnya, beberapa masalah dapat diidentifikasi, yaitu:

- a. Hotel Salma Bukittinggi belum memiliki standar operasional prosedur *Room Attendant*
- b. *Room Attendant* bekerja tidak sesuai dengan standar Hotel
- c. Banyak tamu komplek terhadap kualitas pelayanan kamar yang diberikan
- d. Tidak adanya standar operasional prosedur *room attendant* ini dapat merusak citra Hotel

1.3 Batasan Masalah

Mengingat berbagai masalah dari defenisi masalah di atas, dokumen ini terbatas pada Perancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) *Room Attendant* di Hotel Salma Bukittinggi.

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana Perancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) *Room Attendant* di Hotel Salma Bukittinggi

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah peneliti yang perlu digali, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) *Room Attendant* di Hotel Salma Bukittinggi

1.6 Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini akan menambah pengetahuan di bidang desain SOP khususnya dalam *room attendant*. Diharapkan setelah penelitian ini dilakukan peneliti dapat mengetahui seberapa besar pengaruh dari SOP dalam *room attendant*. Dan diharapkan penelitian ini bisa menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya terkait dengan SOP *room attendant*

b. Manfaat praktis,

- a) Dengan adanya penelitian ini, semoga bermanfaat bagi berbagai pihak untuk menjadikan penelitian ini sebagai referensi perancangan SOP di *room attendant* yang dapat memberikan dampak baik kepada perusahaan.
- b) Bagi Hotel rancangan dari SOP ini dapat menyelesaikan pekerjaan khusus mengurangi kesalahan dan kelalaian karyawan
- c) Bagi penulis, mendapatkan pengalaman dan bekal bagi penulis selanjutnya dan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Pengertian Hotel

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

Pengertian Hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011), 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.

2.1.2 Bagian-Bagian atau Departemen dalam Hotel

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam Hotel secara umum menurut teori Sulastiyono (2011) 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 sub-bagian memiliki fungsi

pelayanan yang berbeda, karena peranana dan fungsi utama bagian kantor depan Hotel adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan *Yield Managament* 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 & 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/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*.

Corridor, restoran yang kesemuanyaitu 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 & 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 kegiatan-kegiatan 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 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 Depertement*

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 kariyawan dari semua tingkatan.

g. *Engineering Departement.*

Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan kontstruksi 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.

2.1.3 Perancang *Standard Operasional Procedure* (SOP)

1. Pengertian *Standard Operasional Procedure* (SOP)

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

Standard operating Procedure (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.

Menurut Kusumaningrum (2019) *Standar Operating Prosedure* adalah petunjuk bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan proses pekerjaan dari awal sampai akhir. Sedangkan menurut Widiastuti *Standard Operating*

Procedure adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja secara rinci, bertahap, teratur, dan sistematis. Standard Operating Procedure dalam perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan perusahaan.

Menurut Tathagati (2013), Standard Operating Procedure atau disebut juga sebagai “Prosedur” adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dan aktivitas organisasi seperti yang ditetapkan dalam pedoman. Setiap perusahaan wajib memiliki Standard Operating Procedure karena merupakan pedoman bagaimana proses sebuah fungsi kerja dapat berjalan dengan baik, dapat menjadi rujukan apabila ditemukan sesuatu tidak maksimal dalam hal ini tidak efektif dan efisien.

SOP adalah jalan atau jembatan yang menghubungkan satu titik dengan titik lainnya. Karena itu, SOP akan menentukan apakah tujuan dapat dicapai secara efektif, efisien dan ekonomis. Menurut Tjipto Atmoko (2012) Standar operasional prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan

tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Maka dapat disimpulkan Standard Operating Procedure adalah suatu kumpulan dokumen tertulis yang berisi prosedur-prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis dari semua kegiatan rutin yang dilakukan oleh perusahaan.

2. Jenis *Standard Operating Procedure* (SOP)

Standard Operating Procedure yang berfungsi sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin secara rinci dapat dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu :

A. Standard Operating Procedure berdasarkan sifat kegiatan yaitu:

1) Standard Operating Procedure teknis

Prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi lainnya. Standard Operating Procedure teknis mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a) Pelaksana kegiatan berjumlah satu orang atau satu kesatuan tim kerja atau satu jabatan meskipun dengan pemangku yang lebih dari satu
- b) Berisi cara melakukan pekerjaan atau langkah detail pelaksanaan kegiatan.

2) Standard Operating Procedure Administratif

Prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih satu peran atau jabatan. Standard Operating Procedure administratif mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a) Pelaksana kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparatur atau lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal
- b) Berisi langkah-langkah pelaksanaan kegiatan bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.

B. Standard Operating Procedure menurut cakupan dan besaran kegiatan yaitu:

1) Standard Operating Procedure Makro

Merupakan integrasi dari beberapa Standard Operating Procedure (Standard Operating Procedure Mikro) yang membentuk serangkaian kegiatan dalam Standard Operating Procedure tersebut.

2) Standard Operating Procedure Mikro

Merupakan Standard Operating Procedure yang berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya merupakan bagian dari sebuah Standard Operating Procedure makro atau Standard Operating Procedure yang kegiatannya menjadi bagian dari kegiatan Standard Operating Procedure makro yang lebih besar cakupannya.

C. Standard Operating Procedure menurut cakupan dan kelengkapan kegiatan yaitu:

1) Standard Operating Procedure Generik (Umum)

Standard Operating Procedure yang berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki kesamaan baik dari tahap kegiatan maupun tahapan pelaksanaannya

2) Standard Operating Procedure Spesifik (Khusus)

Standard Operating Procedure yang berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki perbedaan dari kegiatan, tahapan kegiatan, pelaksana, dan tempat Standard Operating Procedure tersebut diterapkan. Standard Operating Procedure ini tidak dapat diterapkan di tempat lain karena sifatnya spesifik.

3. Hal-Hal pokok dalam SOP

Menurut Santoso (2014) SOP terdiri dari 7 hal pokok yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

a. Efisiensi

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

b. Konsistensi

Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal-hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten akan memudahkan pengukuran untung – rugi, juga regulasi pemasaran oleh karena itu semua yang terlibat didalamnya sangat membutuhkan disiplin tinggi.

c. Minimalisasi Kesalahan

Minimalisasi Kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala eror disegala area tenaga kerja. Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis

d. Penyelesaian Masalah

Standar Operasional Prosedur (SOP) juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivitas perusahaan atau institusi. Bahkan, seolah-olah tidak ada penengah yang bisa memecahkan konflik yang dimaksud .Tetapi, apabila dikembalikan kedalam standar operasional prosedur (SOP) yang sebelumnya sudah disusun secara tepat,

maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada standar operasional prosedur (SOP) tersebut.

e. Perlindungan Tenaga Kerja

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

f. Peta Kerja

Peta kerja sebagai pola-pola dimana semua aktivitas yang sudah tertata rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Dengan standar operasional prosedur (SOP), pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana, hal ini terkait dengan poin pertama yang efisien, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan.

g. Batas Pertahanan

Batas pertahanan dipahami sebagai langkah defense dari segala inspeksi baik dari pemerintah ataupun pihak-pihak relasi yang menginginkan kejelasan peta kerja perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) bisa diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala aktifitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan jelas. Oleh karena itu, inspeksi-inspeksi yang

bersifat datang dari luar perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah termuat dalam standar operasional prosedur (SOP) untuk merubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan.

4. Tujuan Standar Operasional Proseduer (SOP)

- a. Menyediakan sebuah rekaman aktivitas, juga pengoperasian secara praktis
- b. Menyediakan sebuah informasi yang konsisten, oleh karenanya juga membentuk disiplin kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan
- c. Memudahkan menyaring, menganalisis, dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak perlu, yang tidak berkaitan secara langsung dengan prosedur yang sudah ada
- d. Mendukung pengalaman dan pengetahuan pegawai, dan sekaligus juga mengantisipasi banyak kesalahan yang mungkin terjadi
- e. Memperbaiki performa, atau kualitas pegawai itu sendiri
- f. Membantu menguatkan regulasi perusahaan
- g. Memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operasional
- h. Menjelaskan segala peralatan untuk keefektifan program pelatihan.

Ada pun tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Indah Puji yaitu:

- a) Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.

- b) Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
 - c) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
 - d) Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
 - e) Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif
 - f) Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
 - g) Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan serta sebagai dokumen sejarah bila telah di nuat revisi SOP yang baru
5. Fungsi Dan Manfaat Standar Operasional Prosedure (SOP)
- a. SOP memastikan bahwa perusahaan memiliki proses konstan yang memenuhi standar dan semua karyawan mengenal proses tersebut.
 - b. Dengan adanya SOP, proses akan selalu ditinjau dan diperbaharui berdasarkan dasar yang sudah ada.
 - c. SOP menjamin bahwa audit yang dilakukan oleh Biro Konsultan atau sponsor tidak akan menghasilkan penemuan yang merugikan perusahaan, dan juga dapat memberi perusahaan suatu perlindungan yang legal.
 - d. SOP dapat mengurangi perbedaan dalam sistem, dimana perbedaan tersebut merupakan kendala dalam efisiensi produksi dan pengontrolan kualitas.

- e. SOP dapat membantu dalam pelatihan personil baru sebagai sumber referensi bagi pelatih personil.
- f. SOP dapat mempermudah dalam melakukan pelatihan silang, dimana pelatihan silang melatih personil dalam melakukan pekerjaan di departemen lain, dengan kata lain di luar departemen asalnya.
- g. SOP dapat membantu dalam melakukan evaluasi terhadap performansi personil dan proses yang dilakukan.

Adapun fungsi lain dari SOP menurut Indah Puji yaitu:

- a) Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
- b) Mengarahkan petugas/ pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja
- c) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.
- d) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.

6. Prinsip - Prinsip SOP

- a. Sederhana, sehingga SOP tersebut dapat mempermudah pengawasan
- b. Spesialisasi harus dipergunakan dengan sebaik-baiknya.
- c. Pencegahan penulisan, gerakan, atau kegiatan yang tidak perlu
- d. Berusaha mendapatkan arus pekerjaan yang sebaik-baiknya dan mencegah adanya rintangan-rintangan
- e. Mencegah kekembaran (duplikasi) pekerjaan terutama pada formulir
- f. Ada pengecualian yang seminimum-minimumnya terhadap peraturan
- g. Mencegah pemeriksaan yang tidak perlu.
- h. Bersifat fleksibel (dapat disesuaikan dengan kondisi)

- i. SOP memberikan pengawasan yang terus-menerus terhadap pekerjaan yang dilakukan
- j. Menggunakan mesin kantor dengan sebaik baiknya
- k. Menggunakan urutan pelaksanaan pekerjaan dengan sebaik-baiknya
- l. Tiap pekerjaan yang diselesaikan harus memperhatikan tujuan
- m. Pekerjaan tata usaha harus diselenggarakan sampai seminimum-minimumnya
- n. Pergunakan sebaik-baiknya prinsip pengecualian.

7. Tahap – Tahap Penyusunan dalam Standart Operating Procedure (SOP)

Menurut Darius Kabanga (2018) SOP (Standar Operating Prosedur) merupakan tools yang wajib dimiliki oleh semua organisasi, apakah organisasi tersebut organisasi bisnis, organisasi pemerintahan atau organisasi nirlaba.

Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam menyusun rangkaian prosedur-prosedur :

a. Tahap Persiapan

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

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

Output dari tahap ini adalah keputusan akan tindakan yang dilakukan.

b. Tahap Pembentukan Organisasi Tim

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

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

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

c. Tahap Perencanaan

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

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

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

d. Tahap Penyusunan

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

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

Output dari tahap ini adalah daftar pedoman SOP

e. Tahap Uji Coba

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

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

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

f. Tahap Penyempurnaan

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

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

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

g. Tahap Implementasi

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

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

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

h. Tahap Pemeliharaan dan Audit

Tahap ini adalah tahap akhir dari seluruh tahap teknis penyusunan SOP dan ditujukan untuk pemeliharaan dan audit setelah implementasi

SOP selama periode tertentu. Tahap ini terdiri dari 7 (tujuh) langkah yaitu:

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

Sedangkan menurut Arnina (2016:59) langkah-langkah efektif dalam pembuatan SOP:

- a) Dengan memposisikan diri sebagai pengguna, pembuatan SOP tidak harus menjawab semua pertanyaan yang mungkin akan muncul karena SOP tidak harus sedetail itu.
- b) Perhatikan bahwa format flowchart memiliki kelemahan yaitu hanya bisa digunakan untuk SOP yang sederhana. Pembuatan SOP dengan format flowchart untuk prosedur yang bersifat rinci akan menyebabkan munculnya pola langkah yang panjang, berantakan, sehingga susah dimengerti

- c) SOP harus lengkap dan akurat, serta berisi semua langkah penting yang harus dijalankan semua pekerja.
- d) SOP yang ringkas akan lebih memudahkan pelaksana dengan demikian sebuah prosedur kerja yang panjang dapat dibagi menjadi dua hingga tiga bagian (SOP tahap persiapan, SOP tahap pelaksanaan dan SOP tahap penyelesaian).

Jadi peneliti menggunakan langkah-langkah SOP menurut Menurut Darius Kabanga (2018).

2.1.4 Room Attendant

Maka untuk selalu dapat menjaga kebersihan dan kerapian kamar Hotel, room attendant harus menerapkan sejumlah prosedur yang telah ditetapkan oleh Hotel atau SOP (Standard Operating Procedures). Dengan mengikuti SOP, petugas dapat menghemat waktu dan energi yang meningkatkan efektifitas dan produktivitas kerja.

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

Menurut Sulastiyono (2011) *Room Attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar.

1. Tugas dan tanggung jawab *room attendant*

Menurut Dewinur (2012) tugas dan tanggung jawab *room attendant* dalam Pelayanan *room attendant* merupakan petugas Hotel

yang berada pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu (*front of the house*). Tugas dari *room attendant* dapat dikatakan rumit dan berat karena *complain* yang datang dari tamu banyak sekali hubungannya dengan kamar dan baik atau buruknya kamar Hotel tergantung dari kualitas *room attendant* Hotel tersebut. Harus diingat, bahwa pada tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapian tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan yang pertama atas Hotel secara keseluruhan hanya dengan melihat kerapian tempat tidur tersebut. Adapun tugas dan tanggung jawab *room attendant* dalam pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya (dalam arti yang luas) baik atau buruknya kamar sangat tergantung pada *room attendant*, mulai dari ketelitian, kerajinan maupun kualitas. Seorang *room attendant* yang rajin, teliti, dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman. Oleh sebab itu *room attendant* harus mengerjakan kamar dengan teliti dan memeriksa semua perlengkapan yang ada di dalamnya.
- b. Melayani tamu. Di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya, sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan, baik pagi, siang, sore, maupun malam hari. Pelayanan memiliki defenisi sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh manusia dan untuk manusia, dalam rangka memenuhi kebutuhan –

kebutuhan serta tujuan - tujuannya sehingga membuat tamu merasa puas. Agar tamu dapat merasa puas maka *room attendant* harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu sebagai berikut. Menjalinkan kerja sama dengan sesama *room attendant* dan seksi – seksi lain yang berada di *housekeeping department*, bahkan dengan seksi yang berada di departemen lain. Hal ini perlu dilaksanakan karena industri Hotel merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan yang terdiri dari beberapa *department* yang masih memiliki hubungan yang erat dan tidak dapat berjalan dengan sendirinya. Untuk melaksanakan tugas pelayanannya, *room attendant* dalam kesehariannya dibagi menjadi tiga shift dalam pelaksanaannya, yaitu :

- a) *Morning Shift* : Pukul 08.00 – 16.00 WIB.
- b) *Evening Shift* : Pukul 16.00 – 00.00 WIB.
- c) *Night Shift* : Pukul 00.00 – 08.00 WIB.

c. Ruang lingkup operasional pelayanan *room attendant*

Room Attendant dipimpin oleh *Floor Captain* yang bertanggung jawab langsung kepada *Executive Housekeeper*. *Floor Captain* bertanggung jawab akan kelancaran tugas operasional pemeliharaan dan kebersihan kamar tamu yang dilaksanakan oleh *Room Attendant*. Ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab pelayanan *Room Attendant* adalah kamar – kamar

tamu dengan mempersiapkan kamar tamu untuk siap dijual (*ready for sale*). Untuk melaksanakan tugas dengan baik seorang *Room Attendant* harus mengetahui ketentuan – ketentuan yang berlaku di *Room Section* sehingga setiap *room Attendant* dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yang nantinya akan mendatangkan kepuasan kepada tamu dengan pihak Hotel.

d. Membersihkan kamar tamu

Hotel menyediakan banyak fasilitas untuk memanjakan pelanggannya dengan memberi rasa nyaman dan aman agar pelanggan merasa betah. *Room* mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan *image* Hotel secara keseluruhan. oleh sebab itu, *room* yang dijual kepada tamu harus dijaga dan dirawat kebersihannya. Dalam hal ini, *Room Attendant* berperan penting untuk meningkatkan *image* Hotel terhadap pelanggan dengan cara menyediakan, mempersiapkan dan menjaga kebersihan setiap kamar tamu. Kondisi kamar dapat menyampaikan suatu pesan dan buruknya karyawan dalam mempersiapkan kamar yang nyaman dan bersih bagi tamu. Selain kebersihan, kecepatan untuk menyediakan kamar bersih juga memberikan nilai tambah bagi *housekeeping*. Ketersediaan kamar akan mengindari tamu untuk menunggu pada saat check in.

Oleh sebab itu, Ketika *room attendant* telah selesai membersihkan suatu kamar maka *Floor Supervisor* harus me-

release status kamar tersebut secepatnya. Prosedur pembersihan kamar perlu diperhatikan sedemikian rupa untuk memastikan semua bagian di dalam kamar tidak ada yang terlewatkan. Pembersihan harus dilakukan secara detail termasuk kerapian, kelengkapan amenities dan kebersihan.

Pekerjaan utama dalam proses pembersihan kamar terdiri dari *preparation* (persiapan), *process* (pembersihan) dan *finishing* (pengecekan)

- 1) Persiapan
 - a) Melapor ke *housekeeping office* dengan menandatangani daftar hadir (*attendance record*) pada kolom *Time In*.
 - b) Mengambil *room assignment sheet* yang merupakan daftar kamar-kamar yang harus dikerjakan oleh *room attendant*. *Room assignment sheet* ini dipersiapkan oleh *floor supervisor* untuk mengatur alokasi *room attendant* dalam pembersihan semua kamar di Hotel.
 - c) Mengambil kunci kamar (*Master key*) sesuai dengan daftar kamar pada *room assignment sheet* kemudian menandatangani pada “*key log book*” pada kolom *KeyOut*.
 - d) Mengikuti “*Morning briefing*” yang dipimpin oleh *supervisor* untuk mendapatkan informasi mengenai aktivitas Hotel.

- e) *Room attendant* menuju *section* masing-masing sesuai dengan lantainya kemudian mengambil “*trolley*” sebagai tempat penyimpanan semua peralatan penunjang kamar.
 - f) Mengecek semua kamar untuk memastikan status kamar sesuai dari *system* komputer sama dengan status fisik. Selain itu, tujuan lainnya adalah mengecek *laundry* tamu, mengecek kamar yang ada tanda “*SERVICE* dan *DND*” dan sebagai laporan untuk *room discrepancy*
 - g) Hasil pengecekan fisik ini akan dilaporkan ke *floor supervisor* sebagai laporan *morning housekeeping report* setelah dikumpulkan dari semua *room attendant* yang bertugas.
 - h) *Room attendant* sudah siap melakukan pembersihan kamar. biasanya akan dimuali dari kamar-kamar yang ada tanda “*service*”.
- 2) Pembersihan
- a) *Entering the guestroom* Bell kamar kemudian sebutkan “*Housekeeping*”, bila tidak ada respon ulangi lagi. Jika juga tidak ada respon, buka pintu perlahan sambil mengatakan *housekeeping*.
 - b) Jika ada respon dari dalam, tunggu hingga pintu dibuka oleh tamu kemudian minta ijin apakah kamarnya dapat dibersihkan.
 - c) Bawa masuk *caddy tray* dan *linen* bersih ke dalam kamar. Letakkan *caddy* ke

- d) *bathroom* dan *linen* diatas *luggage rack*.
 - e) Buka *curtain* supaya penerangan di dalam kamar lebih terang.
Buka jendela untuk sirkulasi udara segar (beberapa Hotel jendela tidak dapat dibuka dengan alasan keamanan).
 - f) Bawa gelas, *ashtray*, cangkir ke basin di *bathroom*. Bila ada *tray* dari *roomService* hubungi *room service* untuk pick up.
 - g) Bersihkan tempat sampah dan buang sampah tersebut ke *rubbish bag* di *trolley*.
 - h) Periksa semua ruangan untuk melihat apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal.
- 3) pengecekan
- a) Kebersihan merupakan tujuan dari proses pembersihan, target kebersihan termasuk *wall*, *furnitures*, *paintings*, *lamps*, *floor*, *linen*, dan *ceiling*.
 - b) Kerapihan merupakan pengaturan terhadap semua peralatan didalam kamar agar tertata baik dan rapi agar kelihatan menarik.
 - c) Kelengkapan merupakan proses pengecekan terhadap semua amenities dan linens yang menjadi standar dari kamar tersebut dilengkapi setelah dipakai oleh tamu.
 - d) Kerusakan bertujuan untuk memastikan semua perlengkapan di kamar dapat berfungsi dengan baik, misalnya lampu yang mati, *remot control*, *furniture* yang tergores, dan lain-lain.

e) Kesegaran merupakan proses pengecekan terhadap kesegaran kamar. Kamar yang baik adalah “*fresh*” bukan bau rokok, bau parfum, dan lain-lain.

2. Penampilan seorang *room attendant*

Menurut Barutu (2009), yang dimaksud dengan penampilan (secara fisik) yaitu keadaan fisik secara lahiriah dan cara berpakaian yang menimbulkan kesan menarik untuk dipandang. Hal yang terpenting dalam penampilan adalah kebersihan dan kerapihan.

a) Penampilan fisik

1) Rambut

Rambut harus selalu dipelihara, ditata dengan rapi dan bersih. Bagi pria, rambut tidak boleh panjang dan juga tidak terlalu pendek. Sedangkan bagi wanita, rambut yang panjang harus ditata dengan rapi menggunakan ikat rambut.

2) Badan

Sebaiknya badan harus senantiasa dalam keadaan bersih. Biasakan untuk selalu mandi secara teratur agar terhindar dari bau badan yang mengganggu terutama ketiak.

3) Kaki

Biasakan harus mengenakan kaos kaki dan menggantinya secara teratur

4) Tangan

Tangan harus dipelihara dalam keadaan bersih. Biasakan untuk selalu mencuci tangan dengan bersih setelah melaksanakan suatu tugas dengan menggunakan tangan.

5) Wajah

Wajah harus selalu dalam keadaan bersih dan memperlihatkan keceriaan, tidak boleh memperlihatkan kesan wajah yang lesu.

6) Mulut

Mulut harus dijaga kebersihannya dan kesegarannya. Biasakanlah untuk menggosok gigi dengan teratur dan berkumur – kumur dengan air bersih dalam setiap beberapa jam, yang mana hal ini berguna untuk memberikan kesegaran pada mulut dan menghindarkan bau mulut yang dapat mengganggu aktifitas dalam berkomunikasi dengan orang lain.

b) Penampilan berpakaian

1) Perhiasan

Hindari menggunakan perhiasan yang berlebihan, cukup memakai perhiasan yang wajar saja, misalnya arloji, cincin pernikahan, cincin pertunangan.

2) Pakaian

Seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi. Pakaian seragam harus selalu disetrika dengan baik, tidak boleh kusut. Biasakan untuk selalu merawat pakaian seragam dengan baik. Hindari

pemakaian seragam yang dipakai secara terus menerus tanpa mencucinya, karena dapat menimbulkan bau yang tidak enak. Hal ini juga dilakukan agar pakaian selalu awet dan terawat. Jangan memakai seragam yang sudah tidak layak pakai, kalau perlu minta pakaian seragam yang baru ke pihak manajemen.

3) *Make-up*

Bagi wanita pemakai *make-up* tidak dilarang, hanya saja pemakai *make-up* tersebut harus dalam tingkat yang wajar. Hal ini untuk menghindari si wanita dari kesibukannya hanya untuk mengurus *make-up* nya dari pada melayani kepentingan tamu.

4) Parfum

Sebaiknya pemakaian parfum dihindarkan. Lebih baik memakai bedak yang mampu menyerap keringat. Kalaupun memakai parfum, pilihlah parfum yang beraroma lembut sebab aroma parfum yang terlalu keras dapat membuat orang lain disekitarnya merasa tidak enak dan pusing, sebab tidak semua orang tahan terhadap aroma yang keras.

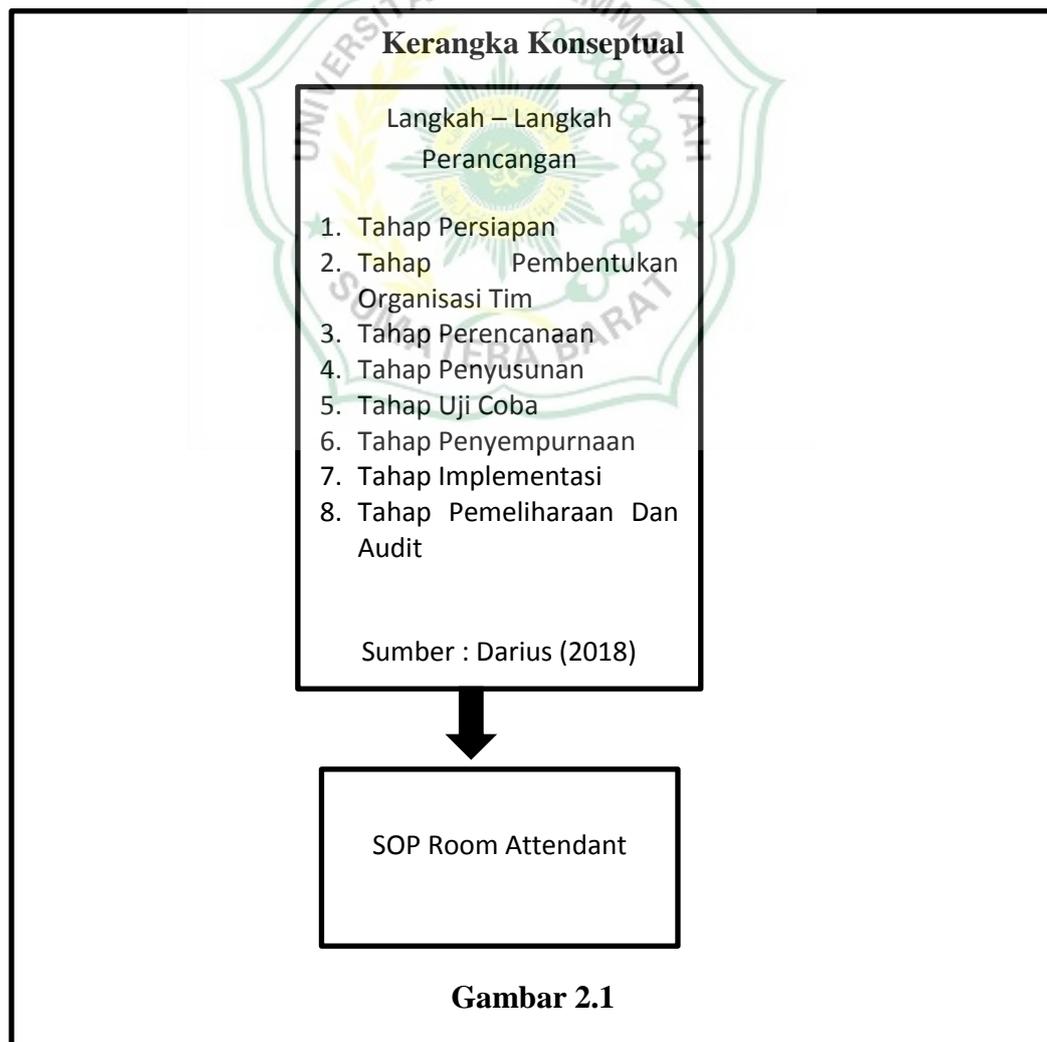
5) Sepatu

Biasakan untuk selalu memakai sepatu dari bahan kulit dan selalu disemir sehingga kelihatan bersih. Dilarang keras bagi setiap petugas untuk memakai sepatu dari bahan kain sewaktu bekerja. Warna sepatu dalam hal ini haruslah berwarna gelap (hitam).

2.2 Kerangka Konseptual

Hotel Salma bukittinggi merupakan usaha akomodasi yang bergerak pada bidang jasa penginapan dan jasa penunjang lainnya yang mana Hotel Salma adalah Hotel yang berbintang 1(*).

Hotel Salma belum adanya penerapan SOP *Housekeeping Department* sebagai *room attendant* adalah tidak mengganti seprai (*sheet*) dan selimut (*duve*) di kamar yang statusnya tamu telah meninggalkan kamar (*check out*), maka dari itu diperlukannya rancangan SOP agar *room attendant* berjalan sesuai dengan semestinya



Gambar 2.1

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



2.3 Penelitian Relevan

Tabel 2.1 Penelitian Relevan

No	Nama dan Tahun Penelitian Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian, Penggalan data, dan Analisa data	Hasil penelitan
1	Nofriandi Saputra (2021) Rancangan Standar Operasional Prosedur Check-in dan Check-out di UNP Hotel & Convention Padang	Variabel Mandiri yaitu rancangan standard operating procedures (SOP) check in dan check out	deskriptif dengan data kualitatif. sedangkan teknik pengmpulan data yang dipakai adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.	Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yang telah peneliti lakukan, maka tersusunlah standar operasional prosedur check in dan check out di UNP Hotel & Convention Padang dengan tahapan yang dilakukan receptionist pada saat check in dan check out adalah Greeting, Check Reservation Status, Check Room Available, Complete Registration Form, Method Paymen, Issue Room Key, Meal Coupon, Information Hotel Facilities, Receptionist memberi tahu tamu check out, Receptionist menyiapkan bill, Receptionist menanyakan nomor kamar, Receptionist memberikan bill kepada tamu, Receptionist mengucapkan terimakasih kepada tamu
2	Sheila Vania Winata (2016)	Objek penelitian ini adalah Chocolab yang	Penelitian ini menggunakan metode	Hasil dari penelitian ini adalah rancangan SOP pemilihan dan

	Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Chocolab	merupakan sebuah perusahaan yang memproduksi coklat secara home made	kualitatif eksploratif. Teknik pengambilan data dilakukan dengan metode purposif, Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.	penyimpanan bahan baku, SOP produksi, SOP pengemasan dan penyimpanan produk, serta SOP distribusi pada perusahaan Chocolab.
3	Rusda Irawati (2016) Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Proses Pembelian Bahan Baku, Proses Produksi dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga	Perancangan Standard Operating Procedure (SOP)	penelitian kualitatif (qualitative research). Metode pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi dan wawancara kepada narasumber. analisis data menggunakan metode Miles & Huberman.	Hasil dari penelitian ini yaitu rancangan Standard Operating Procedure (SOP) pembelian bahan baku, proses produksi menu, dan pengemasan produk.
4	Dessy Evianti (2019) Perancangan SOP Divisi Keuangan Dalam	Perancangan SOP Divisi Keuangan	deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data Observasi, Wawancara, Dokumen. cara	Hasil dari penelitian ini, menghasilkan enam prosedur operasi standar untuk: divisi keuangan yang melibatkan karyawan

	Menunjang Sistem Penerimaan dan Pengeluaran Kas PT. Smartelco Solusi Teknologi		mengamati secara langsung dan mengumpulkan data dan menyusunnya untuk merancang prosedur operasional standar untuk keuangan divisi	yang ada. Dengan diterapkannya SOP ini, maka diharapkan pencatatan/pembukuan dapat dilakukan secara up to date dan tidak terjadi duplikasi pekerjaan yang sama dan serupa antar karyawan. Sehingga laporan keuangan dapat dihasilkan secara lengkap dan tepat waktu.
5	Irina Kusuma Dewi (2015) Perancangan Standart Operating (SOP) Sistem Penjualan Dalam Rangka Meningkatkan Aktivitas Pengendalian Internal	Perancangan Standart Operating (SOP) Sistem Penjualan	penelitian studi kasus dengan objek penelitian CV. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara langsung dengan pemilik dan beberapa karyawan, observasi, dan dokumentasi.	menghasilkan rancangan sistem Standard Operating Procedure (SOP) penjualan sebagai pedoman standar kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan aktivitas pengendalian internal.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian tindakan dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) menyatakan metode kualitatif adalah suatu penelitian yang berdasarkan pada filsafat postivisme digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan secara purposive teknik pengumpulan data, analisis data bersifat kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna.

Menurut Arikunto (2017) penelitian tindakan menekankan pada tindakan yang menguji cobakan suatu ide ke dalam praktik atau situasi nyata dalam skala mikro yang diharapkan maupun memperbaiki atau meningkatkan kualitas suatu sosial yang diteliti.

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri.

3.2 Setting Tindakan

1. Diagnosis Masalah

Dalam observasi awal penulis menemukan masalah mengenai belum adanya standar operasional prosedur di Hotel Salma Bukittinggi,

sehingga perlu di terapkan standar operasional prosedur dengan melakukan wawancara kepada informan di Hotel Salma Bukittinggi.

2. Perancangan Tindakan

Dalam perancangan tindakan penulis melakukan wawancara serta melakukan perancangan standar operasional prosedur dengan menggunakan panduan dari Darius (2018).

3. Pelaksanaan Tindakan

Dalam hal ini penulis memberikan pedoman standar operasional prosedur kepada *room attendant* di Hotel Salma Bukittinggi khusus nya untuk mempermudah *room attendant* dalam melaksanakan pekerjaannya.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Observasi di lakukan pada tanggal 15 April 2022 di Hotel Salma Bukittinggi. Pemilihan lokasi observasi berdasarkan atas pertimbangan peneliti yang menemukan masalah di Hotel Salma Bukittinggi.

Tabel 3.1 Tempat Penelitian

No	Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Survey					
2	Penelitian					
3	Koreksi					
4	Laporan					

3.4 Variabel dan Objek Penelitian

Variabel nya adalah *room attendant*. Objek penelitian pada skripsi ini adalah rancangan SOP dan termasuk kedalam penelitian *primer* yaitu objek yang dibutuhkan dari sumber pertama. sumber utama yang dimaksud adalah hasil pengambilan data dari sumber langsung.

3.5 Subjek Penelitian

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

Berdasarkan pengertian tersebut maka yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah 2 orang *housekeeping* dan 1 orang *operasional manajer* Hotel Salma Bukittinggi.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen dalam pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau pengamatan langsung adalah cara pengambilan data menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Menurut Sugiyono (2018) Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan . Para ilmuwan hanya dapat

bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

2. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari seorang informan yang relevan.. Menurut Yusuf (2014), wawancara adalah suatu peristiwa atau proses interaksi antara seorang pewawancara dengan seorang narasumber atau responden melalui komunikasi langsung atau pertanyaan langsung tentang subjek yang diteliti. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara bebas terbimbing. Menurut Arikunto (2016), wawancara bebas adalah wawancara dimana mengajukan pertanyaan dengan bebas, tetapi dalam pedoman wawancara yang dibuat. Pertanyaan muncul saat wawancara, tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan penelitian.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, bagan dan gambar, berupa laporan dan informasi yang dapat menunjang penelitian. Penelitian dokumenter melengkapi teknik observasi dan wawancara dan lebih kredibel dan dapat di andalkan jika di dukung oleh fotografi dan penelitian akademis yang ada.

4. Studi Pustaka

Menurut Nazir (2013), teknik pengumpulan data adalah dengan melakukan studi telaah buku, literatur, catatan dan laporan yang relevan dengan masalah yang akan dipecahkan.

3.7 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) alat penelitian adalah alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Oleh karena itu, penggunaan alat penelitian terdiri dari pencarian informasi lengkap tentang suatu masalah fenomena alam atau sosial.

Instrumen atau alat yang di gunakan peneliti dalam menggali data pada penelitian ini adalah berupa panduan wawancara dan panduan observasi. Instrumen ini dikembangkan dengan menggunakan kisi-kisi yang bisa dari tabel.

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Jumlah Pertanyaan
1	Tahap Persiapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengeidentifikasi kebutuhan. 2. Mengevaluasi dan menilai kebutuhan. 3. Menetapkan kebutuhan. 4. Menentukan tindakan. 	4
2	Tahap Pembentukan Organisasi Tim	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan orang atau tim dari unit kerja yang bertanggung jawab sebagai pelaksana. 2. Menyusun pembagian tugas pelaksanaan. 3. Memilih orang yang menjadi penanggung jawab atas pelaksanaan pada umumnya. 	4

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Menetapkan mekanisme pengendalian pelaksanaan. 5. Membuat pedoman pembagian tugas pekerjaan dan kontrol pekerjaan. 	
3	Tahap Perencanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun strategi dan metodologi kerja. 2. Menyusun perencanaan kerja. 3. Menyusun pedoman perencanaan dan program kerja secara terperinci. 	4
4	Tahap Penyusunan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan informasi terkait yaitu metode pendekatan sistem atau resiko kegiatan. 2. Mengumpulkan informasi terkait lainnya yaitu alur otorisasi, kebijakan, pihak yang ter;ibat, formulir, keterkaitan dengan prosedur lain. 3. Menetapkan metode dan teknik penulisan SOP. 4. Menulis SOP. 5. Membuat draft pedoman SOP. 	4
5	Tahap Uji Coba	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merancang metodologi uji coba. 2. Mempersiapkan tim pelaksana uji coba. 3. Melaksanakan uji coba. 4. Menyusun hasil laporan uji coba. 	4
6	Tahap Penyempurnaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membahas laporan hasil uji coba 2. Merancang langkah penyempurnaan pedoman SOP 3. Menyusun pembagian tugas penyempurnaan 4. Melaksanakan penyempurnaan 5. Menyusun final pedoman SOP 	4
7	Tahap Implementasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan metododologi dan materi implemtasi 2. Menetapkan tim pelaksana implementasi 3. Melaksanakan implementasi 4. Menyusun laporan implementasi 	4
8	Tahap Pemeliharaan Dan Audit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merencanakan kegiatan pemeliharaan dan audit atas pedoman SOP yang diterapkan 2. Membentuk tim pemeliharaan dan audit 	4

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Melaksanakan pemeliharaan dan audit 4. Membuat laporan pemeliharaan dan audit 5. Menyimpulkan temuan-temuan dan menyusun perencanaan perbaikan 6. Melakukan perbaikan segera mungkin jika perbaikan dilakukan kecil dan sifatnya rutin 7. Melaksanakan tahap-tahap penyusunan SOP dari awal jika perbaikan yang diperlukan besar dan bersifat tidak rutin 	
Menurut Darius Kabanga (2018)		32

3.8 Analisis Data

Menurut Stainback (2015) analisis data penting dalam penelitian kualitatif agar hipotesis dapat dirumuskan dan dievaluasi.

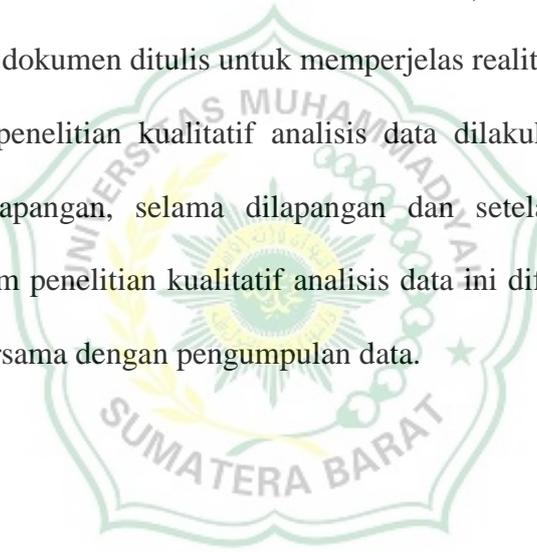
Terdapat 3 aktivitas dalam analisis data, yaitu pertama reduksi data. Reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting untuk mencari tema dan polanya, sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Yang kedua penyajian data, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sebagainya. penyajian data bertujuan untuk mempermudah memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Yang ketiga penarikan kesimpulan, penarikan kesimpulan dilakukan untuk memperoleh pengetahuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, hal ini memungkinkan pengetahuan mengambil bentuk deskripsi atau deskripsi objek yang sebelumnya tidak jelas, sehingga setelah penelitian menjadi jelas dalam bentuk kuualitas atau hubungan interaktif, hiptesis atau teori.

Teknik analisi data dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif yang mengungkapkan data yang dikumpulkan dengan kata-kata dan gambar , bukan angka. Data diekstraksi dari wawancara, catatan dilapangan tangan pertama dan dokumen ditulis untuk memperjelas realitas atau kenyataan.

Dalam penelitian kualitatif analisis data dilakukan semenjak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai dilapangan. Namun dalam penelitian kualitatif analisis data ini difokuskan selama proses lapangan bersama dengan pengumpulan data.



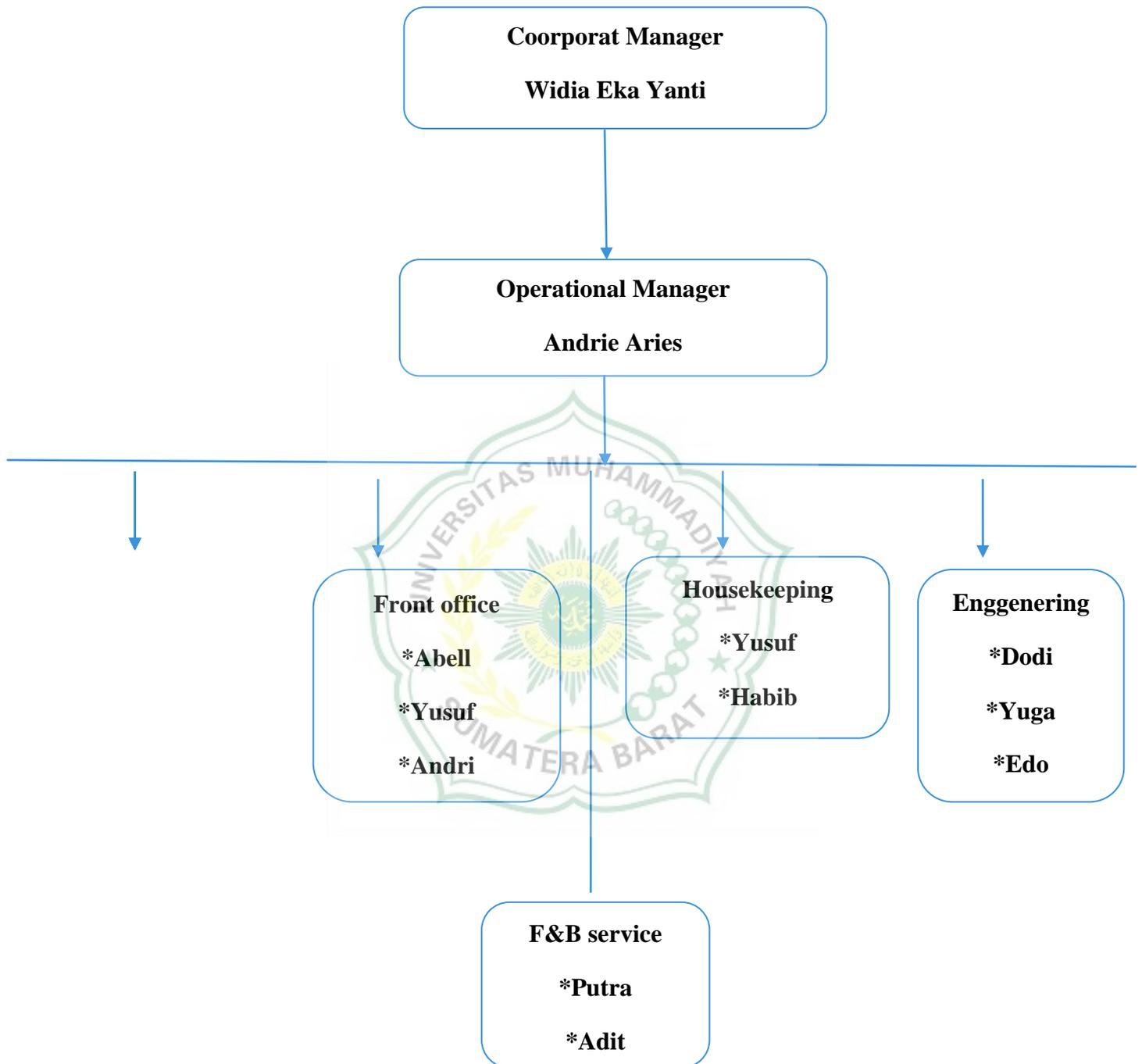
BAB IV

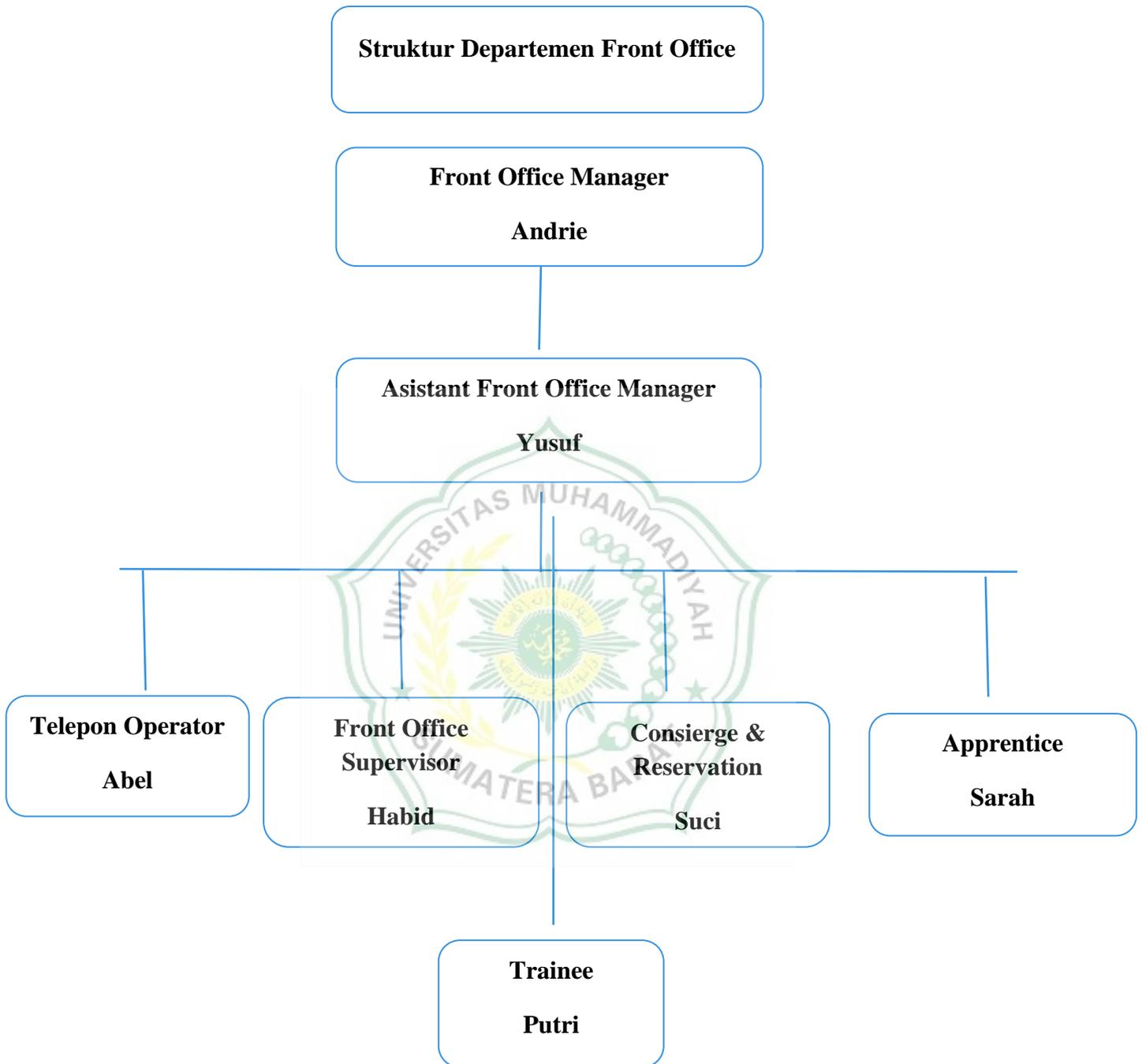
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Hotel Salma

Hotel Salma berdiri pada tanggal 27 Desember 2019 dengan berlokasi di jl. Ahmad Yani No. 102 Benteng Pasar Atas, kec. Guguak Panjang. Hotel Salma di rancang dengan konsep elegan, nyaman, aman dan terjangkau dengan lokasi yang strategis memudahkan tamu Hotel mengunjungi berbagai objek wisata, peninggalan sejarah, pusat kuliner, kerajinan dan khas Bukittinggi. Hanya sekitar 10 menit berjalan kaki para tamu Hotel sudah sampai di Plaza Bukittinggi untuk berjalan sambil menghirup udara segar alam pegunungan. Tamu Hotel juga dapat menelusuri berbagai peninggalan sejarah seperti Jam Gadang, rumah kelahiran Bung Hatta Sang Proklamator dan lain-lainnya. Adapun fasilitas yang tersedia di Hotel Salma Bukittinggi antara lain fasilitas kamar (televisi, wi-fi, kipas angin, air minum atau mineral water, air panas dan air dingin) fasilitas Hotel (loby, area parkir, laundry, pantry, smoking area).

Adapun Struktur Organisasi Hotel Salma Bukittinggi yaitu





4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Tahap Perancangan SOP

Dalam merancang SOP hal yang dilakukan peneliti yaitu dengan melakukan berbagai tahap yaitu

1. Tahap persiapan, pada tahap ini peneliti melakukan tindakan yang akan dilaksanakan dalam memahami penyusunan kebutuhan SOP dan pengembangan untuk menentukan tindakan yang diperlukan oleh room attendant di Hotel Salma Bukittinggi.
2. Tahap pembentukan organisasi tim, pada tahap ini peneliti melakukan diskusi dengan room attendant yang akan bertanggung jawab dalam melaksanakan pendoman SOP.

Tabel 4.1 Tim pelaksanaan SOP

No	Nama	Posisi	Tugas
1	Andri Aries	Operasional Manajer	Ketua dari perancang SOP
2	Abib Saputra	<i>Room Attendant</i>	Anggota dari perancang SOP
3	M. Yusuf	<i>Room Attendant</i>	Anggota dari perancang SOP
4	Deri Asriyandi	Peneliti	Perancang SOP

3. Tahap perencanaan, pada tahap ini peneliti melakukan penyusunan dan menetapkan rencana strategi , metodologi dan program kerja yang akan dilakukan room attendant.
4. Tahap penyusunan, pada tahap ini peneliti menyusun SOP room attendant sesuai dari tahap perencanaan yang telah ditetapkan sehingga hasil pedoman dapat diujicobakan.



Gambar 4.1 Diskusi Perencanaan SOP

5. Tahap Ujicoba, pada tahap ini peneliti melakukan 3 kali ujicoba pada tanggal 27-29 Juli 2022 SOP yang sudah disusun pada room attendant untuk melihat hasil dari tahap perencanaan sampai penyusunan



Gambar 4.2 Ujicoba SOP

6. Tahap penyempurnaan, pada tahap ini peneliti bisa melihat hasil dari 3 kali uji coba yang diberikan kepada room attendant dan peneliti melihat hasil dari tahap uji coba itu sudah sempurna sehingga dapat diterapkan.
7. Tahap implementasi, pada tahap ini peneliti menerapkan SOP yang sudah dirancang dan di uji cobakan untuk sebagai dasar kerja room attendant yang terstruktur.
8. Tahap audit, pada tahap ini peneliti melihat hasil dari SOP yang dipakai di Hotel Salma Bukittinggi.



Gambar 4.3 Hasil dari Terapan SOP

Dari hasil rancangan yang dilakukan 3 kali bersama tim pelaksana yaitu Andri Aries, M. Yusuf, Abib Saputra dan Deri Asriyandi maka tersusunlah SOP room attendant di Hotel Salma Bukittinggi dengan tahapan yang dilakukan room attendant pada saat membersihkan kamar adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil dari rancangan SOP

No	Standar Operasional Prosedur	Waktu
1	Dorong troli di depan kamar yang akan dibersihkan , dan letakan troli pada posisi yang benar	2 menit
2	Ketuk pintu: saat mengetuk pintu kamar atau membunyikan bel lamar, ucapkan ID anda (<i>Housekepping/roomboy</i>) tiga kali	30 detik
3	Buka pintu: perlahan buka pintu sambil ucapkan ID anda	15 detik
4	Penyemprot kimia: masuk ke ruangan dengan menyalakan lampu dan bawa alat pembersih (letakkan alat pembersih dibawah wastafel)	1 menit
5	Buka jendela dan tirai , buka tirai untuk membiarkan sinar matahari masuk dan mencerahkan ruangan	1 menit
6	Matikan lampu: pertimbangkan untuk mematikan lampu untuk menghemat energi saat melakukan pemeriksaan awal terhadap fasilitas ruangan	30 detik
7	Scrap garbage: kumpulkan sampah dan sampah di dalam ruangan, lihat di bawah tempat tidur dan	30 detik

	bersihkan sampah	
8	Pembersih layanan kamar: jika ada barang didalam kamar harap dikeluarkan barang-barang layan kamar (piring,gelas,nampan) dan hubungi layanan kamar untuk membersihkannya	2 menit
9	Membersihkan : kumpulkan barang-barang ini (jika kotor): ketel, gelas, piring, sendok teh, asbak (buang isi asbak di tempat yang telah ditentukan). taruh semuanya di wastafel dan rendam dengan air.	30 detik
10	Stiping linen: kupas dan bersihkan tempat tidur satu persatu dan kumpulkan semua handuk kotor di kamar mandi, masukan cucian dan handuk kotor ke dalam kantong cucian kotor (masukan kedalam troli)	1 menit
11	Merapikan tempat tidur: kembali ke kamar dengan seprai bersih untuk merpikan tempat tidur	5 menit
12	Membersihkan kamar mandi: hal pertama yang harus dilakukan di kamar mandi adalah menyiram toilet	30 detik
13	Pembersihan: bersihkan (cuci, bilas dan keringkan) gelas, piring, sendok teh dan asbak kotor yang direndam dalam bak cuci. Kembalikan semuanya ke lokasi default, silahkan gunakan sarung tangan, kembali ke toilet tempat sebelumnya menyemprotkan	2 menit

	pembersih toilet, sikat toilet, siram dan keringkan	
14	Pengisian ulang amanis dan linen: bawa handuk dan perlengkapan mandi untuk didisi ulang. pasang di lokasi yang memenuhi standar	1 menit
15	Pel lantai kamar mandi: membersihkan lantai kamar mandi	2,5 menit
16	Penhapusan debu: gunakan kain pembersih untuk menghilangkan debu searah jarum jam dari pintu masuk ruangan, saat melakukannya pastikan tv, jam alarm, sema lampu dan telepon berfungsi (d disesuaikan dengan tipe/tata letak kamar)	2 menit
17	Mengisi kembali persediaan kamar: kembali ke troli dan isi kembali persediaan tamu yang hilang, jika perlu kelilingi ruangan searah jarum jam untuk mengganti perlengkapan tamu	1 menit
18	Pel lantai: di dalam ruangan mulailah dari bagian terjuh ruangan dan kerjakan ke belakang	2,5 menit
19	Final check: periksa kembali kondisi kamaar untuk memastikan kondisi kamar baik-baik saja	1 menit
20	Tutup pintu: tutup pintu kamar dengan kuat dan pastikan pintu terkunci	15 detik
Jumlah		25 menit

4.2.2 Hasil Wawancara dengan Informan

Data hasil penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara dengan responden. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan Maka peneliti menggambarkan hasil wawancara sebagai berikut.

Wawancara peneliti Rabu - Jumat, 27 – 29 Juli 2022 kepada Bapak Andri Aries, M Yusuf dan Abib Saputra selaku informan di Hotel Salma Bukittinggi. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan belum adanya Standar Operasional Prosedur maka dari itu room attendant bekerja hanya menggunakan skill yang ada pada dirinya dengan masih adanya perlengkapan dan peralatan yang belum disediakan.

Saat ditanya tentang SOP bisa diterapkan informan memberi pendapat bisa, karena dengan adanya SOP akan membantu mempermudah dalam bekerja dan terdapat 2 room attendant yang ada di Hotel salma yang bisa bertanggung jawab dan mekanisme belum terpenuhi seluruhnya.

Dengan diberikan pedoman SOP bisa dikejakan yang akan dilakukan melalui tahap uji coba untuk SOP yang sudah disusun secara rinci dan sesuai dengan kebutuhan kerja room attendant supaya menjadi lebih baik dan tidak berisiko kepada pihak Hotel Salma Bukittinggi.

Hal ini bisa menjadi tanggung jawab room attendant dengan bentuk SOP yang sudah sesuai lalu dapat diuji cobakan dengan room attendant supaya bisa melihat hasil dari pedoman sop. Setelah diuji cobakan maka

dapat dilihat sudah mendekati hasil yang sempurna tetapi tentu ada kendala pada room attendant yang belum terbiasa menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang diberikan, maka room attendant untuk seterusnya bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur supaya tidak ada kendala dalam pelaksanaan tugasnya.

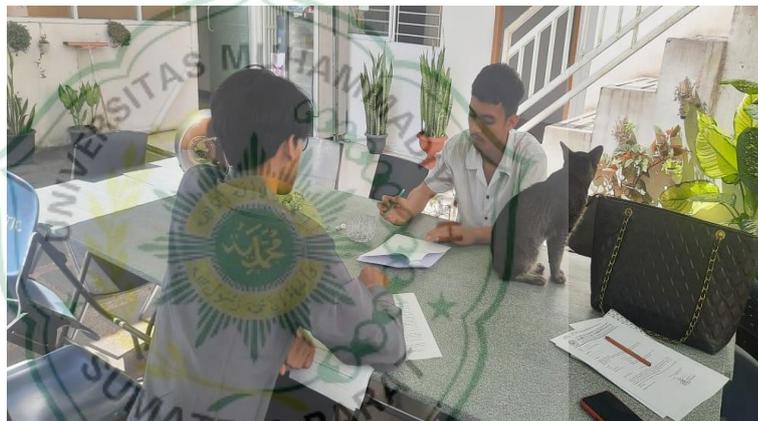
Pada kegiatan pemeliharaan dan audit dengan standar operasional prosedur yang diterapkan sudah berjalan lancar sehingga pembentukan tim dilaksanakan untuk room attendant Hotel Salma dengan hasil yang telah bagus, sehingga perbaikan akan dibentuk dalam penekanan serta hasil standar operasional prosedur yang diterapkan bisa mencapai hasil yang oleh Hotel atau perusahaan.



Gambar 4.4 Wawancara dengan Bapak Andri Aries



Gambar 4.5 Wawancara dengan Bapak M. Yusuf



Gambar 4.6 Wawancara dengan Bapak Abib Saputra

4.3 Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian bahwa perancangan Standar Operasional Prosedure (SOP) *room attendant* baik digunakan dalam perusahaan yang berpengaruh dalam meningkatkan kinerja *room attendant*, karena standar operasional prosedur adalah instruksi, manual, dan prosedur kerja dari petugas ruangan.

Setiap penilaian yang dilakukan perusahaan dalam menilai kinerja *room attendant* dari bagaimana cara *room attendant* melakukan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang diberikan.

Hasil penelitian deskriptif menunjukkan bahwa perancangan standar operasional prosedur *room attendant* di Hotel Salma Bukittinggi. Berdasarkan hasil wawancara peneliti rancangan standar operasional prosedur dapat meningkatkan kinerja *room attendant*.

Sehingga rancangan standar operasional prosedur diperlukan *room attendant* dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya, agar kinerja *room attendant* mengalami kemajuan. Hasil wawancara membuktikan bahwa rancangan standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kerja *room attendant* dapat meningkatkan kinerja *room attendant* pada Hotel Salma Bukittinggi. Artinya standar operasional prosedur merupakan pedoman dan tatacara pelaksanaan pekerjaan, maka desain SOP memegang peranan penting dalam pelaksanaan pekerjaan setiap karyawan. Hal ini bagi *room attendant* yang sudah mengetahui standar operasional prosedur dan kinerjanya sesuai dengan standar yang diharapkan perusahaan. Hasil wawancara membuktikan rancangan standar operasional prosedur dengan tahap uji coba, *room attendant* diajarkan bagaimana melakukan pekerjaan mereka sesuai standar yang ditetapkan sehingga kinerja *room attendant* memenuhi harapan perusahaan.

Rancangan standar operasional prosedur ini adalah yang digunakan perusahaan untuk meningkat kinerja karyawan, dengan ada rancangan standar operasional prosedur tersebut memberikan banyak pemahaman dan pengetahuan kepada semua *room attendant* tentang bagaimana cara melaksanakan pekerjaan sesuai SOP yang diberikan. Standar operasional

prosedur berperan penting dalam meningkatkan kinerja *room attendant*, maka dapat kita lihat bahwa *room attendant* sudah sesuai dengan SOP yang diberikan dan itu berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan.

Dengan rancangan standar operasional prosedur dapat meningkatkan kinerja *room attendant* agar tujuan semua *room attendant* bisa memahami dasar standar operasional prosedur. Dengan adanya tahap uji coba maka *room attendant* diajarkan bagaimana pekerjaan yang seharusnya dilakukan, serta pengetahuan dan pengalaman baru yang didapatkan oleh *room attendant* telah mengikuti tahap uji coba untuk mengetahui apakah tahap uji coba yang dilakukan pada *room attendant* hal ini dipahami dan memiliki efek positif pada peningkatan kinerja. Oleh karena itu, semua perusahaan memerlukan prosedur operasi standar untuk meningkat kemampuan karyawannya dalam melakukan pekerjaannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rancangan standar operasional prosedur yang diberikan kepada *room attendant* sebagai basis pengetahuan untuk mempelajari dasar-dasar pekerjaan masa depan.

BAB V

PENUTUP

5.1.Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa dengan Rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat meningkatkan kinerja dan mempermudah *room attendant* dalam bekerja, terbukti dari hasil rancangan *room attendant* menggunakan SOP yang diberikan dengan jangka waktu 25 menit.

5.2.Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, peneliti dapat mengemukakan saran- saran sebagai berikut:

- a. Disarankan kepada pihak Hotel agar bisa menerapkan standart operasional prosedur di Hotel Salma Bukittinggi agar dapat meningkatkan dan mempermudah *room attendant* dalam bekerja
- b. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian dan sebagai bahan pertimbangan lebih memperdalam penelitian selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung:Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arnina P, dkk. 2016. *langkah-langkah efektif menyusun SOP*. Depok. Huta Publisher.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan PerHotelan*. Bandung. Pt Alfabeta.
- Fadhli, Aulia. 2017. *Pengantar Housekeeping PerHotelan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Kubangga,Darius.(2018).<https://www.integrasedukasi.org/tahap%E2%80%91ap-penyusunan-sop-standard-operating-procedure/>
- Kusumaningrum, A.2019. *Analisis Pengaruh SIM , SOP dan Jaringan Distribusi Terhadap Supply Chain Manajemen (Studi Kasus Pada PT. Lion Mentari Airlines)*. Widya Cipta, 3(1), 1–6.
- Linda, Tina. 2 Juli 2018. “ *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Departement Housekepping Pada Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam*” Volume 2 No ISSN: 2614-5154.
- Rifqi Nugraha, Muhammad. 2 September 2019. “*Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant di Hotel the Luxton Bandung*” Jurnal Kajian Pariwisata Volume 3 No E-ISSN: 2686-2522 , <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Rusdi Nur dan Sayuti, dkk. 2018. *Perancangan Mesin-Mesin Industri*. Yogyakarta: Deepublish.
- Santoso, J. D. 2014. *Lebih Memahami S.O.P (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta. Kata Pena
- Saputra. N. 2021. *Rancangan Standar Operasional Prosedure Check-in dan Check-out di UNP Hotel dan Convention Padang*.

<http://repository.unp.ac.id/id/eprint/37408>

Sora, N. 2017. *Pengertian Pariwisata Dan Jenis-Jenisnya Rangkuman Lengkap*.
<http://www.pengertianku.net/2017/04/pengertian-pariwisata-dan-jenis-jenisnya.html>

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Pt Alfabeta

Tathagati, Arini. 2013. *Step by Step SOP Standard Operating Procedure*, Yogyakarta. Efata Publishing.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10.Tahun 2009 Tentang Kepariwisatawan

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta. Prenadamedia Group



DOKUMENTASI



