

ABSTRAK

Rancangan Standar Operasional Prosedur *MakeUp Room* di UNP Hotel & Convention Padang

Oleh: **Ridwan Abdul Hafidz**

Penelitian ini berawal dari observasi peneliti di UNP Hotel & *Convention* Padang. Peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait standar operasional prosedur. Dari hasil wawancara peneliti dengan *Executive Housekeeper* UNP Hotel mengatakan bahwa UNP Hotel belum mempunyai standar operasional prosedur (SOP) *make-up room* yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan pekerjaan *make-up room*. Sebagian staff *housekeeping* hanya melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang diperoleh saat sekolah. Salah satu mahasiswa manajemen perhotelan yang melakukan kegiatan praktek lapangan industri di UNP Hotel & *Convention* pada *department housekeeping*, mengatakan bahwa terdapat keluhan tamu karena pekerjaan yang dikerjakan *room attendant* tidak bersih, hal ini diakibatkan karena *supervisor* tidak memeriksa pekerjaan *room attendant* dengan baik. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menyusun rancangan standar operasional prosedur *make-up room* di UNP Hotel & *Convention* Padang. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan data kualitatif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel mandiri yaitu rancangan *standard operating procedures* (SOP) *make-up room*. Informan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah manajer UNP Hotel & *Convention* Padang, *Supervisor Housekeeping*, dan *Staff Housekeeping*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data pada penelitian ini meliputi tiga alur kegiatan yakni, reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yang telah peneliti lakukan, maka tersusunlah standar operasional prosedur *make-up room* di UNP Hotel & *Convention* Padang dengan tahapan *entering the room, beginning task, stripping the bed, making the bed, dusting, cleaning the bath room, mopping/sweeping, checking the guestroom* yang dilakukan oleh *roomboy, order taker* dan *supervisor*.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, *Make-up room, Housekeeping*.