

**PENERAPAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR MAKE UP ROOM
OLEH ROOMBOY DI HOTEL DAIMA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains
Terapan (S.ST) Pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas
Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang*



Oleh :

**MEGA PRATIWI
55601/2010**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Penerapan Prosedur Operasional Standar *Make Up Room*
oleh *Roomboy* di Hotel Daima Padang
Nama : Mega Pratiwi
NIM/BP : 55601/2010
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2016

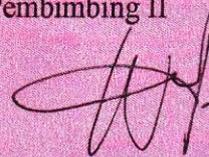
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Kasmita, S. Pd, M.Si
NIP: 19700924 200312 2001

Pembimbing II



Waryono, S.Pd, MM. Par
NIP.19810330 200604 1003

Mengetahui:

Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang



Dra. Ira Meirina Chair M.Pd
NIP. 196205301988032001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Mega Pratiwi

NIM : 55601/2010

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji

Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Universitas Negeri Padang

dengan judul

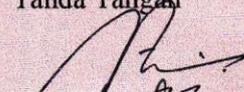
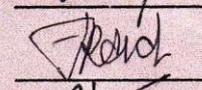
**Penerapan Prosedur Operasional Standar *Make Up Room* oleh *Roomboy* di
Hotel Daima Padang**

Padang, Agustus 2016

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Kasmita, S.Pd, M.Si
2. Sekretaris : Waryono, S.Pd, MM. Par
3. Anggota : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
4. Anggota : Dr. Yuliana, SP, M.Si
5. Anggota : Heru Pramudia, S. ST. Par, M.Sc

1. 
2. 
3. 
4. 
5. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186 FT: (0751) 7055644, 445118 Fax 7055644
E-mail : info@ft.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mega Pratiwi
NIM/TM : 55601/2010
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul:

"Penerapan Prosedur Operasional Standar *Make Up Room* oleh *Roomboy* di Hotel Daima Padang" Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M. Pd
NIP. 196205301988032001

Saya yang menyatakan,



Mega Pratiwi
NIM. 55601/2010

ABSTRAK

Mega Pratiwi, 2016: Penerapan Prosedur Operasional Standar *Make Up Room* oleh *Roomboy* di Hotel Daima Padang. Prodi Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti pengamatan peneliti di Hotel Daima Padang terlihat masih banyak keluhan tamu tentang kondisi kamar yang belum rapi dan belum sesuai dengan yang ditawarkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan prosedur operasional standar oleh *roomboy* pada saat melakukan *make up room* di Hotel Daima Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Daima Padang. Populasi dalam penelitian ini dan seluruh populasi diambil sebagai responden dari *roomboy*. *Supervisor floor* di Hotel Daima Padang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya data dianalisis menggunakan model Milles dan Huberman dengan melakukan tiga tahapan yaitu: reduksi data, *display data*, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prosedur operasional standar *make up room* di Hotel Daima Padang telah dilakukan 100% dari 3 orang *roomboy* yang telah melakukan dengan baik dan benar. Sedangkan berdasarkan masing-masing indikator: khususnya indikator buka gorden jendela, *striping*, *making bed*, *dusting & rechecking* sudah di terapkan oleh semua *roomboy*. Sedangkan ketuk pintu sebelum masuk kamar dan *cleaning the bath room* hanya 66.66% *roomboy* yang menerapkannya dengan baik dan benar.

Kata kunci: Penerapan Prosedur Operasional Standar *Make Up Room*

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan Prosedur Operasional Standar *Make Up Room* oleh *Roomboy* di Hotel Daima Padang”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, Selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
3. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si, selaku pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

5. Seluruh Penguji, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.
6. Bapak *Human Resort Department* dan seluruh karyawan *housekeeping* Hotel Daima Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.
7. Kedua orang tua dan kerabat yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materi serta dorongan semangat.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juli 2016
Penulis

Mega Pratiwi
Nim. 55601/2010

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Fokus Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	8
1. Penerapan	8
2. <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	8
3. <i>Make Up Room</i>	9
4. <i>Standard Operating Procedure Make Up Room</i>	10
a. Menurut Para Ahli	10
b. Prosedur Hotel Daima Padang	14
5. <i>Room</i>	16
6. <i>Roomboy</i>	16
B. Kerangka Konseptual	18
C. Pertanyaan Penelitian	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	20
B. Waktu dan Tempat Penelitian	20
C. Devenisi Operasional Variabel	20
D. Jenis Data, Teknik Pengumpulan Data dan Alat Pengumpulan Data	21
E. Instrumen Penelitian.....	24
F. Teknik Analisa Data.....	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan.....	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA	57
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pedoman Wawancara Instrumen Penelitian.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Bagan Kerangka Konseptual.....	19
2. Ketuk Pintu Sebelum Masuk Kamar.....	35
3. Buka Gorden Jendela	37
4. <i>Striping</i>	39
5. <i>Striping</i>	39
6. <i>Making Bed</i>	42
7. Tempat Cuci Tangan.....	43
8. <i>Roomboy</i> Sedang Melakukan Pembersihan <i>Bath Tub</i>	44
9. Membersihkan <i>Shower</i>	44
10. Pembersihan Toilet	46
11. <i>Cary Cady</i>	46
12. <i>Cary Cady</i>	47
13. <i>Dusting</i>	48
14. <i>Supervisor Floor</i> pada Saat Melakukan <i>Rechecking AC</i>	50
15. <i>Supervisor</i> Saat Mengecek <i>Shower</i> di Kamar Mandi	50
16. <i>Supervisor Floor</i> pada Saat Melakukan <i>Rechecking Toilet</i>	51
17. Pengecekan <i>Supervisor Floor</i> terhadap Perlengkapan Kamar.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi Indikator	59
2. Pedoman Wawancara.....	60
3. Pedoman Observasi.....	63
4. Foto-foto Penelitian	64
5. Formulir-formulir Hotel Daima Padang	66
6. Surat Izin Penelitian	70

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Kemajuan dunia perhotelansaat ini telah mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya salah sataunya di Kota Padang. Menghadapi persaingan dunia usaha industri yang berkembang pesat ini, salah satu nya dengan bertambahnya hotel berbintang yang ada di Padang, setiap hotel harus memiliki cara khusus agar keberadaan hotel berjalan lancar dan tujuan hotel dapat tercapai secara maksimal. Menurut Agus Sulastiyono, (2001: 5) “Hotel adalah salah satu usaha yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus bagi para wisatawan”.

Hotel Daima adalah salah satu Hotel yang ada di Kota Padang. Hotel Daima memiliki spesifikasi bintang tiga (***) yang terletak di jantung kota, dengan kapasitas 93 kamar 48 kamar superior 38 kamar deluxe 7 kamar famili, yang berada di Jalan Jenderal Sudirman No.17 Padang. Hotel Daima memiliki 6 *department* yang mendukung berjalannya operasional Hotel dengan baik, *Department-Department* tersebut yaitu: *Front Office, Food and Beverage, Marketing Department, Accounting Departement, Engginering Department* dan yang terakhir adalah *Housekeeping Department. Roomboy* di

housekeeping department berjumlah 7 orang, *roomboy* mendapatkan tugas dalam pembersihan kamar tamu yang terbagi dalam 16 kamar satu orang.

Housekeeping department juga terbagi atas beberapa *section* yaitu, *officer section*, *floor section*, *laundry section*, *public area section* dan *linen section*. *Floor section* merupakan bagian yang bertanggung jawab atas kelengkapan, kerapian, kenyamanan serta kebersihan kamar tamu Hotel Daima pekerjaan ini dilakukan oleh *roomboy*.

Prosedur kerja *roomboy* menurut Hotel Daima Padang dalam melakukan *make up room* meliputi beberapa rangkaian kegiatan yaitu: ketuk pintu kamar 3x sebelum masuk sebutkan identitas diri, buka gordena, *stripping*, *making bed*, *cleaning the bath room*, *dusting & rechecking*. Seorang *roomboy* harus memperhatikan ketelitian dan kerapian pada saat *making bed*, yaitu merapikan tempat tidur dengan baik sesuai dengan standar sehingga tempat tidur terlihat rapi dan menarik, ditutupi oleh *bed cover* atau *duvet*, *roomboy* juga bertanggung jawab atas penataan *guest supplies*, yang disediakan dikamar hotel.

Roomboy harus memperhatikan kelengkapan, serta kerapian penataan *guest supplies*, membersihkan kamar mandi dan melengkapi *towel*, serta *amenities*“ membersihkan dan menata kamar mandi adalah membersihkan dan mengatur perlengkapan yang ada didalam kamar mandi sehingga bersih dan nyaman” Rumecko, (2006: 67). Pekerjaan akhir yang harus dilakukan *roomboy* saat menyelesaikan kerja adalah *rechecking*, atau memeriksa kembali hasil pekerjaan yang telah diselesaikan dan menyemprotkan pewangi

untuk mengharumkan ruangan. Pada tahap ini *roomboy* memeriksa ulang kamar yang telah dibersihkan agar kamar tersebut sesuai dengan prosedur kerja yang berlaku.

Sebelum menyelesaikan proses *make up room* biasanya seorang *roomboy* harus jeli terhadap pekerjaan yang dikerjakannya, akan tetapi masih banyak *roomboy* yang bekerja diluar standar prosedur kerja yang telah ditentukan hotel, karena lebih mengejar waktu dan target yang harus diselesaikan biasanya dalam hal ini *roomboy* akan lebih mementingkan kuantitas dari pada kualitas kerjanya. Hal ini akan berpengaruh pada hasil kerja *roomboy* dalam penataan kamar (*make up room*) menjadi kurang baik, jika ini terjadi akan mengakibatkan keluhan tamu yang menghuni kamar tersebut.

Namun pada kenyataan yang penulis amati saat melakukan observasi di Hotel Daima Padang pada 04 Januari 2016. Terjadi tingkat keluhan tamu karena pekerjaan yang dilakukan *roomboy* tidak di periksa *supervisor floor* dengan baik. Sedangkan pada waktu *occupancy* tinggi seorang *roomboy* bias diberikan tugas untuk membersihkan sebanyak 20 kamar namun kondisi ini justru mengakibatkan keluhan para *roomboy* akan semakin tinggi.

Agar tidak terjadi keluhan dari tamu maka *roomboy* harus melengkapi semua kebutuhan yang harus disediakan, dan melaksanakan tugas dengan teliti. Terlihat masih banyak keluhan tamu terhadap pelayanan kamar hotel yang terkait dengan pelaksanaan operasional prosedur *roomboy* dalam membersihkan kamar tamu karena kebersihan, kelengkapan, keamanan dan

kenyamanan didalam kamar hotel merupakan tanggung jawab *roomboy*. Berdasarkan pengalaman yang di dapatkan dari mahasiswa yang telah melakukan praktek lapangan industri 2(Dua) periode Januari – Juni 2015 pengerjaan kamar harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan bersih, agar tidakada sisa-sisa rambut tamu yang tertinggal, dan tidak ada debu-debu yang menempel di *furniture*, supaya rapinya *bed skirting*, *bed sheet*, serta kelengkapan *guest supplies* seperti *aminities*, *towel*, dan *stationaries*.

Prosedur *make up room* di hotel sebenarnya sama tetapi kenyataannya selama prosedur *make up room* seorang *roomboy* tidak melaksanakan prosedur *make up room* sesuai dengan standar yang di tetapkan. *Roomboy* tidak menggunakan peralatan yang lengkap pada saat pembersihan kamar mandi seperti *hand glove* dan *masker* sebagai pelindung pada saat bekerja. Seorang *roomboy* yang tidak melaksanakan standar operasional prosedur sehingga terjadi *complaint* tamu, sehingga tamu tidak mau datang menginap di hotel tersebut kurangnya tamu hotel untuk menginap di hotel itu lagi terjadi penurunan pendapatan hotel tersebut.

Seorang *roomboy* dalam pengerjaan kamar dituntut akan ketelitian, kerapian, kebersihan juga kecepatan. Akan tetapi kebanyakan di lapangan *roomboy* lebih mengutamakan kecepatan dari pada kualitas pekerjaannya. Ada beberapa hotel yang menggunakan prosedur kerja tertentu dalam proses pengerjaan kamar, dan ada pula hotel yang tidak memiliki ketentuan khusus dalam pengerjaan kamar. Waktu yang diperlukan dalam pengerjaan kamar

biasanya disesuaikan dengan kondisi setiap kamar seperti, besar kecilnya kamar dan tingkat kekotoran kamar dan status kamar.

Pelaksanaan prosedur kerja yang dibutuhkan dalam proses pengerjaan kamar dan pengerjaan harus sesuai dengan status kamar seperti: *vacant dirty*. Biasanya pengerjaan kamar *vacant dirty* membutuhkan waktu yang lebih lama. Karyawan Hotel Daima Padang sudah melaksanakan prosedur kerja seperti yang diterapkan Hotel Daima Padang.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “ **Penerapan Prosedur Operasional Standar *Makeup Room* oleh *Roomboy* di Daima Hotel Padang**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis dalam melakukan penelitian ini mengidentifikasikan masalah, yaitu:

1. Tidak semua *roomboy* menggunakan pelindung tubuh seperti *hand gloved* dan masker pada saat pengerjaan *make up room* di Hotel Daima Padang.
2. Tidak semua *roomboy* melaksanakan standar operasional *make up room* yang di terapkan di Hotel Daima Padang.
3. Tidak semua *roomboy* memanfaatkan waktu dengan baik saat proses *make up room*.

C. Fokus Masalah

Agar penelitian ini terarah dengan baik sesuai dengan yang terjadi di lapangan maka penelitian ini di fokuskan pada penerapan prosedur operasional standar dalam melakukan proses *make up room*. Pada kamar yang berstatus *vacant dirty* (vd) di Hotel Daima Kota Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut: Bagaimanakah penerapan prosedur operasional standar dalam melakukan proses *make up room*. Pada kamar yang berstatus *vacant dirty* (vd) di Hotel Daima Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan prosedur operasional standar oleh *roomboy* pada saat melakukan *make up room*, di Hotel Daima Kota Padang.

2. Tujuan Khusus

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan prosedur operasional standar *make up room* oleh *roomboy* di Hotel Daima meliputi:

- a. Ketuk pintu sebelum masuk kamar
- b. Buka gordan jendela
- c. *Striping*
- d. *Making bed*
- e. *Cleaning the bath room*

f. Dusting

g. Rechecking

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Secara praktis member kontribusi beberapa saran tentang perencanaan komunikasi yang tepat untuk membangun relasi dan kerjasama yang baik antara perusahaan dengan tamu.

2. Bagi Fakultas Pariwisata

Menambah, memperkaya penelitian, serta menjadi referensi di fakultas pariwisata dan perhotelan, khususnya pada jurusan pariwisata program studi manajemen perhotelan.

3. Bagi peneliti

Sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan dan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar Sarjana.

4. Bagi peneliti lainnya

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung.