

**PENERAPAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE*  
*MAKE UP ROOM* OLEH *ROOM BOY* DI DA VIENNA  
BOUTIQUE HOTEL BATAM**

**PROYEK AKHIR**

**Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Profesional Ahli Muda (A.Ma)**



**Oleh :  
NOVIA ERMAWATI  
NIM.16215023/2016**

**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN  
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS PADANG PARIAMAN  
PROGRAM STUDI DILUAR DOMISILI (PDD)  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2018**



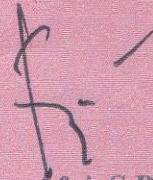
**HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR**

**PENERAPAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE*  
*MAKE UP ROOM* OLEH *ROOM BOY* DI *DA VIENNA*  
*BOUTIQUE HOTEL* BATAM**

Nama : Novia Ermawati  
NIM/BP : 16215023/2016  
Program Studi : D2 Perhotelan  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan


Pariaman, Agustus 2018

Disetujui oleh:  
Pembimbing



(Fauza Afni, S.Pd., M.Si)  
NIDK. 8858350017

Ketua Prodi Perhotelan



(Heru Pramudia, S.ST.Par, M.Sc)  
NIDN. 0016128102



## HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Proyek Akhir Program Studi D2 Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman Program Studi Di Luar Domisili Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

**Judul** : Penerapan *Standard Operational Procedure Make Up Room* Oleh *Room Boy* Di Da Vienna Boutique Hotel Batam  
**Nama** : Novia Ermawati  
**NIM/BP** : 16215023/2016  
**Program Studi** : D2 Perhotelan  
**Fakultas** : Pariwisata dan Perhotelan

Pariaman, Agustus 2018

### Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Fauza Afni S, S.Pd., M.Si

(.....)

2. Anggota : Heru Pramudia, S.ST.Par., M.Sc

(.....) hp

3. Anggota : Feri Ferdian, S.ST., M.M

(.....)





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI  
PADANG PARIAMAN



**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novia Ermawati  
NIM/BP : 16215023/2016  
Program Studi : D2 Perhotelan  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul:

“Penerapan *Standard Operational Procedure Make Up Room* Oleh *Room Boy* di *Da Vienna Boutique Hotel Batam*” adalah benar merupakan hasil karya saya bukan hasil dari plagiat hasil karya orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia di proses menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.  
Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa sadar dan tanggung jawab.

Diketahui  
Ketua Prodi D2 Perhotelan

Saya yang menyatakan

Heru Pramudia, S.ST.Par., M,Sc  
NIDN. 0016128102



Novia Ermawati  
NIM.16215023

## ABSTRAK

### **Novia Ermawati, 2018 : Penerapan *Standard Operational Procedure Make Up Room* Oleh *Room Boy* Di Da Vienna Boutique Hotel Batam**

Penulisan proyek akhir ini berawal dari observasi terhadap *room boy* dan wawancara kepada supervisor housekeeping di Da Vienna Boutique Hotel Batam tentang Penerapan *Standard Operational Procedure Make Up Room* (SOP). Peneliti menemukan terdapatnya *room boy* yang masih belum menerapkan *standard operational procedure make up room* yang telah ditetapkan oleh Da Vienna Boutique Hotel Batam.

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi di Da Vienna Boutique Hotel Batam pada tanggal 31 Desember 2017 sampai 27 Januari 2018. Sumber data adalah 2 orang supervisor dan 4 orang *room boy*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara dan dokumentasi. Sedangkan jenis penulisan proyek akhir ini adalah deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *standard operational procedure make up room* oleh *room boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam sudah dilakukan dengan baik, namun belum sepenuhnya berjalan sesuai prosedur. Masih adanya *room boy* yang belum melaksanakan sesuai prosedur, diantaranya 1). Semua *room boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam sudah melakukan SOP *checking room* status dengan baik dan benar. 2) Semua *room boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam sudah melakukan SOP *entering guest room* dengan baik dan benar. 3) Semua *room boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam sudah melakukan SOP *airing the room* dengan baik dan benar. 4) Semua *room boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam sudah melakukan SOP *stripping* dengan baik dan benar. 5) Sebagian *room boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam belum melakukan SOP *making bed* dengan baik dan benar. 6) Sebagian *room boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam belum melakukan SOP *cleaning bathroom* dengan baik dan benar. 7) Sebagian *room boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam belum melakukan SOP *dusting* dengan baik dan benar. 8) Semua *room boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam sudah melakukan SOP *restocking* secara baik dan benar. 9) Sebagian *room boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam belum melakukan SOP *vacuuming* dengan baik dan benar. 10) Semua *room boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam sudah melakukan SOP *mopping* dengan baik dan benar. 11) Semua *room boy* Di Da Vienna Boutique Hotel Batam sudah melakukan SOP *close the door* dengan baik dan benar.

**Kata kunci:** Penerapan, SOP, *Make Up Room*, *Room Boy*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia sehingga dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Proyek Akhir yang berjudul “Penerapan *Standard Operational Procedure Make Up Room* Oleh *Room Boy* Di Da Vienna Boutique Hotel Batam”. Proyek Akhir ini di tulis dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan program studi Diploma (D2) Pariwisata Perhotelan di Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman PDD Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan Proyek Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dra Ernawati, M.Pd., Ph.d sebagai Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Heru Pramudia, S.ST.Par., M.Sc selaku Ketua Prodi D2 Perhotelan PDD FPP Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. Isrul Idrus selaku Koordinator PDD Akademi Komunitas Padang Pariaman.
4. Ibu Fauza Afni S, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan pengarahan, saran dan motivasi dalam penyusunan Proyek Akhir.
5. Bapak Heru Pramudia, S.ST.Par., M.Sc selaku Dosen Penguji.
6. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M selaku Dosen Penguji.

7. Bapak Jimmy Fernando, B.Bus Com selaku *General Manager* di Da Vienna Boutique Hotel Batam.
8. Bapak Dhani Chandra selaku *Room Division Manager Housekeeping*.
9. Bapak Komang dan Hendra selaku *Supervisor Housekeeping*.
10. Ibunda dan kakak serta keluarga besar tercinta dengan segala perjuangan, do'a dan pengorbanannya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir .
11. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi D2 Perhotelan yang selalu memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan Proyek Akhir.
12. Seluruh pihak yang berperan dalam mewujudkan Proyek Akhir ini dari awal sampai akhir. Semua jasa dan bantuannya penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis menerima saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan Proyek Akhir ini, akhir kata semoga tugas ini dapat bermanfaat.

Pariaman, Agustus 2018  
Hormat Penulis,

Novia Ermawati  
16215023

## DAFTAR ISI

**HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Fokus Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penulisan	
1. Tujuan Umum.....	7
2. Tujuan Khusus .....	7
F. Manfaat Penulisan	
1. Manfaat bagi Perusahaan.....	7
2. Manfaat bagi Prodi .....	8

### **BAB II KAJIAN TEORI**

A. Aspek-Aspek Teori.....	9
---------------------------	---



1. Pengertian Hotel .....	9
2. Departemen Hotel.....	10
3. Pengertian Housekeeping .....	12
4. Pengertian Room Boy.....	13
5. Pengertian Make Up Room .....	14
6. Pengertian Standard Operational Procedure.....	14
7. SOP Make Up Room .....	15
B. Kerangka Konseptual .....	28
<b>BAB III METODE PENULISAN</b>	
A. Jenis Penulisan.....	30
B. Tempat dan Waktu.....	30
C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
D. Sumber Data .....	32
E. Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PENELITIAN</b>	
<b>A. Hasil Temuan .....</b>	<b>34</b>
1. Deskripsi tentang Da Vienna Boutique Hotel Batam .....	34
a. Sejarah Da Vienna Boutique Hotel Batam .....	34
b. Fasilitas Da Vienna Boutique Hotel Batam.....	38
c. Struktur Organisasi Da Vienna Boutique Hotel Batam .....	40
2. Deskripsi tentang Standard Operational Procedure Make Up Room Oleh Room Boy di Da Vienna Boutique Hotel Batam.....	44
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>53</b>

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
Tabel 1. Jenis Kamar Da Vienna Boutique Hotel Batam.....	38



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Tampak Depan Da Vienna Boutique Hotel Batam .....	37
Gambar 2. Struktur Organisasi Da Vienna Boutique Hotel Batam .....	41
Gambar 3. Menebar <i>Sheet</i> pada saat <i>Making Bed</i> .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Pedoman Wawancara .....	63
Hasil Wawancara .....	64
Lembaran Pedoman Observasi.....	72
Hasil Observasi .....	76





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Industri pariwisata bagi bangsa Indonesia merupakan bisnis yang sangat menguntungkan, karena Negara Indonesia memiliki potensi berupa kekayaan alam, aneka ragam budaya daerah serta kawasan wisata yang tersebar di seluruh negeri, baik wisata alam maupun wisata budaya sehingga dalam memasuki era globalisasi sektor pariwisata merupakan pintu gerbang yang terbuka lebar. Salah satu sarana penunjang sektor pariwisata adalah hotel.

Menurut Sulastiyono (2011:5) "hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus". Sedangkan menurut keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi no. KM.94/HK 103/MPPT-87 bahwa "hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial" (Suarthana, 2006:11).

Saat ini, jasa perhotelan sangat diperlukan gunanya untuk menggairahkan dan mendorong industri pariwisata, sebab kebutuhan akan jasa perhotelan untuk akomodasi sangat diperlukan dan merupakan suatu peluang yang besar yang harus dikelola secara maksimal. Jasa perhotelan



merupakan salah satu bentuk perdagangan yang menyediakan jasa penginapan, jasa makanan dan minuman serta jasa penunjang yang lainnya yang dikelola secara komersial.

Industri perhotelan merupakan salah satu usaha jasa pariwisata yang berkembang dengan sangat pesat. Ini terbukti dengan semakin banyak pembangunan hotel akan lebih menunjang kelancaran sektor wisata di dunia dan Indonesia khususnya. Hotel yang penulis ambil pada saat melakukan Pengalaman Lapangan Industri adalah Da Vienna Boutique Hotel Batam. Di dalam hotel ini terdapat berbagai departemen yaitu *Front Office, Food and Beverage Service, Sales and Marketing Department, Accounting Department* dan *Housekeeping Department*.

*Housekeeping Department* adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap hal-hal yang menyangkut kebersihan, kerapian, kelengkapan, keindahan, perawatan, kesehatan serta kenyamanan di seluruh kamar tamu dan area umum, serta penanganan dan perawatan *guest laundry* dan *house laundry* (Baatafi, 2006:25). Sedangkan menurut Agusnawar (2002:20) *housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur memperbaiki kerusakan dan memberikan dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya.

Terdapat beberapa seksi dan ruang lingkup *housekeeping* yaitu *room section, laundry section, public area section, and linen section*. Salah satu seksi dalam ruang lingkup *housekeeping department* adalah *room section*. Tugas pokok dari *room section* adalah menjaga kebersihan,

kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Orang atau petugas dari *housekeeping departement* yang bertanggung jawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan kamar tamu disebut *room boy* (Baatafi,2006:235). Sedangkan proses pembersihan dan pemeliharaan kamar tamu yang dilakukan oleh *room boy* tersebut disebut dengan *make up room* (Baatafi,2006:228).

Kamar yang bersih, nyaman, menarik dan aman merupakan produk utama hotel yang harus diberikan kepada tamu yang menginap. Penjualan dari suatu kamar merupakan sumber penghasilan terbesar dari usaha perhotelan. Tentunya untuk menciptakan kamar yang baik, dibutuhkan *room boy* yang dapat bekerja sesuai dengan harapan perusahaan. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas kerja *room boy*, mereka harus mengetahui SOP (*Standard Operational Procedure*) yang menjadi standar dalam membersihkan kamar beserta segala peraturan yang harus ditaati selama bekerja.

Menurut Sailendra (2015:11) "*Standard Operational Procedure* (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Menurut Baatafi (2006:87) SOP merupakan panduan pelaksanaan menjalankan tugas secara standar bagi yang bersifat umum maupun khusus untuk masing-masing jabatan. Sedangkan SOP yang ada di Da Vienna Boutique Hotel Batam adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas

pekerjaan sesuai dengan fungsi agar pelaksanaan kerja dapat berjalan dengan pasti.

Da Vienna Boutique Hotel didirikan oleh Mr. Odman dan Mrs. Diana yang mempunyai PT. Ninda Pratama Vresiendo yang merupakan seorang perantauan kelahiran Padang, Sumatera Barat. Da Vienna Boutique Hotel merupakan satu-satunya hotel yang berbintang tiga (\*\*\*) yang bernuansa Butik, yang memiliki tema dan penataan arsitektur yang luar biasa, yang mampu bersaing dengan hotel-hotel yang berbintang lainnya di Batam. Da Vienna didirikan pada tahun 2015, *Grand Opening* pada tanggal 25 Mei 2015. Hotel Da Vienna merupakan singkatan dari nama istri dan tiga anak Ms. Odan, yaitu Da merupakan nama dari Diana dan Aria, dan Vienna dari nama Vries, Ninke, dan Adelin.

Da Vienna Boutique Hotel terletak di jalan Pembangunan, Nagoya Batam, Indonesia 29444. Hotel ini memiliki 172 kamar dengan 11 lantai. Da Vienna Boutique Hotel Batam terletak ditempat yang cukup strategis dan lokasinya merupakan pusat area bisnis. Hotel tersebut merupakan tempat yang sering dilalui oleh *tourist* karena Da Vienna dekat dengan tempat keramaian yang ada di kota batam seperti Nagoya Hill Mall, Harbour Bay Batam Pier, Mesjid Jabal Arafah, Bcs Mall, dan Acia Ikan Bakar.

Da Vienna Boutique Hotel Batam pada *departement housekeeping* mempunyai standar tersendiri dalam proses *make up room* yaitu dimulai dengan *checking room status* sampai *close the door* yang harus betul-betul



dipahami dan dilaksanakan oleh petugas *room boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam. Ada beberapa masalah yang penulis temukan sewaktu melakukan observasi lapangan pada tanggal 31 Desember 2017 sampai 27 Januari 2018. Penulis melihat masih adanya *room boy* saat melakukan proses *vacuuming* karpet, hanya mengarahkan pada karpet yang terlihat kotor saja. Bahkan beberapa *room boy* tidak memperhatikan kebersihan di bawah tempat tidur, sehingga saat supervisor melakukan pemeriksaan banyak ditemukan sampah di bawah tempat tidur. Jika *room boy* melakukan *vacuuming* karpet secara beraturan dimulai dari sudut terjauh, berjalan mundur sambil membersihkan di bawah tempat tidur, pastinya masalah ini tidak ditemukan.

Kemudian masih adanya *room boy* tidak melaksanakan prosedur *dusting* dengan benar, akibatnya masih ada debu-debu yang tertinggal karena tidak tersentuh pada saat proses *dusting*. *Dusting* seharusnya dilakukan sesuai arah jarum jam dari atas ke bawah, dan dari dalam ke luar. Selanjutnya ketika memasuki proses *cleaning bathroom*, penulis menemukan masih adanya *room boy* menggunakan *guest towel* saat proses pengeringan, dan tidak menggunakan *hand glove*. Seharusnya *room boy* harus melakukan pekerjaan yang sesuai dengan peralatan yang sudah tersedia.

Selanjutnya ketika pada saat *making bed*, penulis menemukan masih adanya *room boy* yang tidak mengganti *duvet cover* sehingga tamu melihat noda dan terjadinya *complaint*. Seharusnya *room boy* harus mengganti

*duvet cover* yang bersih agar tamu merasa nyaman dan tidak terjadinya *complaint*. Melihat masalah ini penulis tertarik membuat tugas akhir dengan judul “**Penerapan *Standard Operational Procedure Make Up Room* Oleh *Room Boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih adanya *room boy* melakukan proses *vacuuming* karpet yang tidak beraturan.
2. Masih adanya *room boy* tidak melakukan prosedur *dusting* dengan benar.
3. Masih adanya *room boy* tidak membersihkan *bathroom* dengan peralatan dan bahan pembersih yang sesuai.
4. Masih adanya *room boy* yang tidak mengganti *duvet cover* pada saat *making bed* sehingga tamu *complaint*.

## **C. Fokus Masalah**

Dari latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis memfokuskan masalah ini tentang Penerapan *Standard Operational Procedure Make Up Room* Oleh *Room Boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam.

## **D. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas tersebut, maka perumusan masalah dalam laporan ini adalah Bagaimana Penerapan

*Standard Operational Procedure Make Up Room Oleh Room Boy di Da Vienna Boutique Hotel Batam?*

## **E. Tujuan Penulisan**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penulisan Proyek Akhir ini adalah untuk mendeskripsikan Penerapan *Standard Operational Procedure Make Up Room Oleh Room Boy di Da Vienna Boutique Hotel Batam*.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus ini mendeskripsikan data yang harus diperhatikan dalam Penerapan *Standard Operational Procedure Make Up Room Oleh Room Boy di Da Vienna Boutique Hotel Batam* yang meliputi : *Checking Room status, Entering Guest Room, Airing The Room, Stripping Bed, Making Bed, Cleaning Bathroom, Dusting, Restocking, Vacuuming, Mopping dan Close The Door*.

## **F. Manfaat Penulisan**

### **1. Manfaat bagi Perusahaan**

Sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk mengukur sejauh mana tingkat keefektifan dalam Penerapan *Standard Operational Procedure Make Up Room Oleh Room Boy di Da Vienna Boutique Hotel Batam*. Serta sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan demi meningkatkan kualitas pelayanan dalam hotel.



## **2. Manfaat bagi Prodi**

Sebagai bahan tambahan bacaan bagi mahasiswa, serta menambah ilmu pengetahuan bagi yang membutuhkan sehingga akan menghasilkan lulusan yang lebih profesional serta siap dalam bekerja di dunia industri.

## **3. Manfaat bagi Penulis**

Hasil dari tulisan ini dapat memberikan sebuah masukan kepada pihak industri mengenai Penerapan *Standard Operational Procedure Make Up Room* Oleh *Room Boy* di Da Vienna Boutique Hotel Batam serta memberikan masukan juga kepada anak *training* yang melakukan magang khususnya dalam *make up room* dan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar A.Ma.