

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *MAKE-UP ROOM*  
DI *HOUSEKEEPING DEPARTMENT THE AXANA HOTEL PADANG***

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Kesejahteraan Keluarga  
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Sains Terapan*



**Oleh :**

**VENNY HESTHI LESTARI  
NIM: 99113/2009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

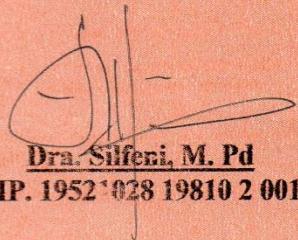
PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *MAKE-UP ROOM*  
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT THE AXANA HOTEL PADANG

Nama : Venny Hesthi Lestari  
NIM/BP : 99113/2009  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga  
Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2014

Disetujui Oleh

Pembimbing I



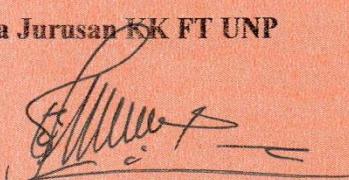
Dra. Silfeni, M. Pd  
NIP. 19521028 19810 2 001

Pembimbing II



Youmil Abrian, S. E.M. M  
NIP. 19821002 200812 1 002

Ketua Jurusan KK FT UNP



Dra. Ernawati, M.Pd  
NIP. 19610618 198903 2 002

## HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Kesejahteraan Keluarga  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

Judul :Penerapan Standar Operasional Prosedur *Make-up Room* di *Housekeeping Department* The Axana Hotel Padang

Nama : Venny Hesthi Lestari

NIM/BP : 99113/2009

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Jurusan : Kesejahteraan Keluarga

Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dra. Silfeni, M. Pd	1. (.....)
2. Sekretaris	: Youmil Abrian, S. E.M. M	2. (.....)
3. Anggota	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	3. (.....)
4. Anggota	: Kasmita, S.Pd., M.Si	4. (.....)
5. Anggota	: Wiwik Gusnita, S.Pd., M.Si	5. (.....)



### **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Venny Hesthi Lestari  
NIM/TM : 99113/ 2009  
Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga  
Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul :

“Penerapan Standar Operasional Prosedur *Make-up Room* di *Housekeeping Department* The Axana Hotel 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 Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

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

Diketahui,  
Ketua Jurusan KK FT UNP

Dra. Ernawati, M.Pd  
NIP. 19610618 198903 2 002

Saya yang menyatakan,

**METERAI TEMPEL**  
PAJAK MERAJAHU RANGSA  
TOL 20  
6794FABF564804503  
ENAM RIBU RUPIAH  
**6000** DJP  
Venny Hesthi Lestari  
NIM. 99113/2009

## ABSTRAK

**Venny Hesthi Lestari, 2014: Penerapan Standar Operasional Prosedur *Make-up Room* di *Housekeeping Department* The Axana Hotel Padang.**

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap penerapan SOP *roomboy* yang masih kurang baik. Karena masih terdapatnya SOP yang tidak dikerjakan oleh *roomboy*. Sementara penerapan SOP *roomboy* dapat dilihat dari Standar Operasional Prosedur(SOP). SOP *Make-up Room* terdiri dari memasuki kamar tamu, *making bed*, *dusting guest room*, *cleaning stainless steel*, *cleaning wash basin*, *cleaning toilet bowl*, *cleaning glass wall*, *cleaning floor bathroom*, dan *cleaning floor guest room*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan SOP *make-up room* di *Housekeeping Department* The Axana Hotel Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di The Axana Hotel Padang yang beralamat di Jl. Bundo Kanduang No 14-16 Padang Sumatera Barat. Sampel sumber data adalah *Roomboy*, dan *Supervisor Housekeeping* The Axana Hotel Padang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya data dianalisis dengan teknik analisis data model Miles dan Huberman dengan melakukan tiga tahapan yaitu: reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum penerapan SOP oleh *roomboy* adalah 1) pada prosedur memasuki kamar tamu ternyata 100 % *roomboy* telah melakukan prosedur memasuki kamar secara benar dan sesuai dengan SOP, 2) pada prosedur *making bed* ternyata 100% *roomboy* telah melakukan prosedur *making bed* secara benar dan sesuai dengan SOP, 3) pada prosedur *dusting guest room* 38% *roomboy* melakukan prosedur *dusting guest room* secara benar dan sesuai dengan SOP, 4) pada prosedur *cleaning wash basin* ternyata 100% *roomboy* telah melakukan prosedur *cleaning wash basin* secara benar dan sesuai dengan SOP, 5) pada prosedur *cleaning stainless steel* ternyata 100% *roomboy* tidak melakukan prosedur *cleaning stainless steel* dengan benar dan tidak sesuai SOP, 6) pada prosedur *cleaning toilet bowl* terdapat 25% *roomboy* yang melakukan prosedur *cleaning toilet bowl* dengan benar dan sesuai dengan SOP, 7) pada prosedur *cleaning glass wall* terdapat 25% *roomboy* yang melakukan prosedur *cleaning glass wall* secara benar dan sesuai dengan SOP, 8) pada prosedur *cleaning floor bathroom* terdapat 63 % *roomboy* yang melakukan prosedur *cleaning floor bathroom* secara benar dan sesuai dengan SOP, 9) pada prosedur *cleaning floor guest room* ternyata 100% *roomboy* tidak melakukan prosedur *cleaning floor guest room* dengan benar dan tidak sesuai SOP.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 Standar Operasional Prosedur Make-up Room di Housekeeping Department The Axana Hotel Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Dalam 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 terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. H. Ganefri, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Prodi Manajemen Perhotelan.
4. Ibu Dra. Hj. Sofnitati selaku Penasehat Akademik.
5. Ibu Dra. Silfeni, M.Pd, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Youmil Abrian, S.E., M.M selaku Pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

7. *Human Resources Manager, Manager Housekeeping, Supervisor Housekeeping, dan Roomboy The Axana Hotel Padang* yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan materil serta do'anya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

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, Februari 2014  
Penulis

Venny Hesthi Lestari  
Nim. 99113/2009

## DAFTAR ISI

<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>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Fokus Penelitian .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Peneltian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
A. Kajian Teori.....	9
1. <i>Housekeeping Department</i> .....	9
a. Pengertian <i>Housekeeping Department</i> .....	9
b. Bagian di dalam <i>Housekeeping Department</i> .....	10
2. <i>Roomboy</i> .....	13
a. Pengertian <i>Roomboy</i> .....	13
b. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Roomboy</i> .....	14
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	17
a. Pengertian SOP .....	17
b. Unsur –Unsur SOP .....	18
c. Keuntungan Adanya SOP .....	21
d. SOP <i>Make-Up Room</i> .....	22
B. Kerangka Konseptual .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	28

B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
C. Definisi Operasional Variabel.....	28
D. Instrumen Penelitian.....	29
E. Sampel dan Sumber Data .....	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Teknik Analisis Data.....	30
H. Rencana Pengujian Keabsahan Data.....	31
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	34
B. Pembahasan .....	50
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah <i>roomboy Houskeeping Department</i> di <i>The Axana Hotel Padang</i> .....	4
2. Standar Operasional Prosedur di <i>The Axana Hotel Padang</i> .....	25
3. Tipe kamar di <i>The Axana Hotel Padang</i> .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Koseptual .....	27
2. Komponen dalam analisis data.....	32
3. <i>Roomboy</i> sedang memasang <i>duve</i> .....	42
4. <i>Roomboy</i> sedang memasang <i>pillow case</i> .....	42
5. <i>Bed</i> yang sudah selesai dibersihkan .....	43
6. <i>Roomboy</i> sedang membersihkan <i>wash basin</i> .....	45
7. <i>Roomboy</i> sedang membersihkan <i>glass wall</i> .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Observasi .....	61
2. Daftar Wawancara .....	62
3. Catatan Lapangan .....	63
4. Hasil Wawancara.....	71
5. Surat Izin Penelitian dari Fakultas.....	80
6. Surat Izin Penelitian dari The Axana Hotel Padang.....	81
7. Kartu Konsultasi.....	82

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Agar wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa nyaman dan mendapatkan kepuasan di dalam menerima service selama tinggal di hotel, maka harus dikelola secara profesional.

Sejalan dengan perkembangan pariwisata, dunia perhotelan perlu mendapat perhatian. Sebagai badan usaha yang bergerak dibidang jasa akomodasi, industri perhotelan akan terus berkembang dengan meningkatnya pelayanan. Hal tersebut diperkuat dengan adanya pengertian hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 “Hotel 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”. Sedangkan menurut Rumekso (2001: 2) “Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas- fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional”. Jadi dapat penulis simpulkan bahwa hotel adalah sarana tempat tinggal umum dan wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi lainnya yang dibutuhkan.

Kegiatan suatu hotel pada dasarnya adalah memberikan pelayanan bagi tamu, disamping penginapan sementara bagi orang – orang yang melakukan perjalanan jauh, makanan dan minuman, rekreasi, pesta pernikahan, pertemuan – pertemuan profesi kerja, olahraga yang ada di hotel. Pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tamu sehingga tamu merasa puas. Untuk menjaga kesuksesan suatu hotel diperlukan adanya peningkatan mutu pelayanan dan fasilitas yang memadai termasuk menguasai teknik *make-up room*, karena dapat memberikan kesan pada tamu bahwa kamar hotel tertata rapi, nyaman dan bersih sehingga tamu merasa betah tinggal di dalam hotel dan berminat untuk datang kembali di hotel tersebut.

Salah satu Hotel di kota padang adalah The Axana Hotel, merupakan hotel berbintang empat (\*\*\*\*). Dengan lokasi yang strategis yaitu dekat dengan pantai Padang dan kantor- kantor pemerintah serta bank dan hanya membutuhkan waktu 45 menit menuju Bandara Internasional Minangkabau. Sehingga hotel tersebut menjadi alasan mengapa para wisatawan ataupun para pebisnis baik luar maupun dalam negeri berkunjung ke Padang untuk menginap disana.

Di dalam suatu hotel terdapat beberapa bagian departemen salah satunya yaitu *housekeeping department*. Menurut Pfleger (2000: 11) *housekeeping department* adalah “Departemen yang bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaan yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar dan area umum serta pelayanan terhadap tamu penghuni kamar sehingga memberikan kenyamanan bagi tamu hotel”.

Peran *housekeeping department* begitu penting karena penghasilan hotel diperoleh dari penjualan kamar yang mana tanggung jawabnya dikelola oleh bagian tersebut dalam mempersiapkan kamar untuk dihuni oleh tamu sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan. Karyawan yang bertugas membersihkan dan merapikan kamar tamu disebut *roomboy*. Seorang *roomboy* yang profesional harus menguasai teknik *make-up room* yang sesuai dengan SOP yang ada di hotel tersebut. Standar operasional prosedur dalam hal ini merupakan panduan prosedur pelaksanaan menjalankan tugas secara standar bagi yang bersifat umum maupun khusus. Metoda dan prosedur yang dilaksanakan oleh *roomboy* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya harus disertai keterampilan dan keahliannya dalam mempersiapkan kamar yang tujuannya adalah untuk memberikan kualitas pelayanan yang akan memuaskan tamu, dan meningkatkan pendapatan hotel.

Menurut Mulyadi (2009: 5) yang dimaksud dengan prosedur adalah “Suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam”. Standar operasional prosedur yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten. Baridwan (1985: 30) mengemukakan bahwa:

“Prosedur merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sedang terjadi”.

Jadi dapat penulis simpulkan bahwa standar operasional prosedur sangat berperan penting dalam suatu organisasi karena dengan adanya SOP bisa

menjadi pedoman untuk mencapai sasaran misi dan visi yang ada di dalam suatu organisasi tersebut. Dengan adanya SOP diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja layanan yang diberikan oleh *roomboy*.

Dengan adanya instruksi kerja yang terstandarisasi maka semua kegiatan akan dapat dilakukan secara konsisten oleh siapapun yang sedang bertugas melakukan pekerjaan. Pekerjaan-pekerjaan yang berbelit dan tidak jelas prosedur operasinya akan semakin terminimalisir. Disamping konsistensi pekerjaan hal lain yang akan dihasilkan adalah efisiensi dan efektifitas kerja. Dengan prosedur yang terstandar setiap orang dapat memanfaatkan ataupun melakukan pekerjaan yang semakin hari semakin baik dan semakin cepat karena terjadinya proses pembelajaran yang secara terus menerus terjadi selama proses pekerjaan itu terjadi. Dengan demikin dapat dipastikan melalui SOP ini akan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.

Dalam menjalankan operasional hotel, peran karyawan memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar-standar operasi prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi hotel tersebut.

**Tabel 1. Data Jumlah Karyawan *Housekeeping Department* di The Axana Hotel Padang**

No	Section	Jumlah
1	Roomboy	8
2	Public Area	8
3	Laundry	5
4	Pool	2
5	Order Taker	2
6	Gardener	2

**Sumber : HRD The Axana Hotel Padang**

Setelah dilakukan pra observasi, masih ada *roomboy* yang melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan SOP. Hal itu dapat dilihat dari adanya *roomboy* yang kurang teliti pada saat proses *dusting guest room* sehingga masih ditemukannya debu di lemari, tv, dan lampu tidur. Pada saat proses *dusting* seharusnya dilakukan searah dengan jarum jam dan dimulai dari pintu masuk dan di akhiri pada pintu itu juga. Pernyataan diatas sesuai dengan Pfleger (2000: 45) yang mengatakan “Bawa pembersihan yang efektif seyogyanya kita menggunakan sistem perputaran jam”. Hal tersebut bertujuan agar kita lebih teliti dan tidak ada debu ataupun kotoran yang tertinggal. Tapi pada kenyataan yang didapatkan di lapangan, *roomboy* tidak melaksanakan hal tersebut. Jadi masih banyak debu dan kotoran yang tertinggal pada saat melaksanakan *dusting*. Masalah lain yang terjadi saat *make-up room* adalah *roomboy* yang tidak menggunakan *mop* (kain pel) untuk mempel lantai, dalam hal ini *roomboy* hanya memakai *bathmath* sebagai pengganti *mop*. Hal tersebut sangat tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan di The Axana Hotel Padang.

Selain itu sesuai dengan SOP yang ada, *chemical* yang berupa bahan cairan harus diletakkan pada botol *sprayer*. Namun hal tersebut tidak dilakukan oleh *roomboy* tersebut. Masih ada *roomboy* menggunakan botol aqua sebagai media tempat meletakkan *chemical*. Selain itu *roomboy* masih sering salah dalam mempergunakan *chemical*. Pelaksanaan tersebut kurang mengikuti aturan yang ada, karena bisa saja terjadi kecelakaan kerja akibat kesalahan tersebut.

Pada saat *roomboy* melakukan *making bed* masih sering kurang teliti dalam pemilihan *sheet* atau *pillow case* yang akan dipasang di *bed* tamu karena masih didapatkannya noda baik itu besar maupun kecil.

Dari permasalah-permasalahan di atas ternyata penyebab itu semua, setelah peneliti melakukan observasi di The Axana Hotel Padang adalah prosedur kerja *roomboy* kadang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) The Axana Hotel Padang. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari salah seorang mahasiswa Perhotelan yang melakukan *on the job training* di The Axana Hotel Padang, yang menyatakan bahwa “*Roomboy* tidak meletakkan *chemical* di *bottle sprayer* dan kurang teliti pada saat prosedur *dusting*”. Setiap apa yang akan dikerjakan harus sesuai dengan SOP yang telah menjadi ketetapan prosedur hotel.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut diatas, maka penulis ingin mengadakan penelitian dengan judul **“Penerapan Standar Operasional Prosedur Make-up Room di Housekeeping Department The Axana Hotel Padang”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Roomboy* kurang teliti pada saat proses *dusting*, seperti masih sering ditemukannya debu di lemari, tv, dan lampu tidur.
2. *Roomboy* tidak menggunakan *bottle sprayer* sebagai wadah *chemical*.

3. *Roomboy* kurang teliti pada saat pemilihan *sheet*, *duvee*, dan *pillow case*, karena masih ditemukannya noda atau *spot*.
4. *Roomboy* menggunakan *bathmath* untuk mempel lantai.

### **C. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah : “Penerapan Standar Operasional Prosedur *Make-up Room* di *Housekeeping Department* The Axana Hotel Padang.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah di atas, perumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah Penerapan Standar Operasional Prosedur *Make-up Room* di *Housekeeping Department* The Axana Hotel Padang”?.

### **E. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah: “Untuk mengetahui apakah yang dikerjakan *roomboy* pada proses *make-up room* sudah sesuai dengan SOP The Axana Hotel Padang”?.

### **F. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Hotel

Diharapkan dapat memenuhi standar dan memberikan gambaran secara lebih jelas mengenai standar operasional prosedur kerja *make-up room* dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan guna tercapainya tujuan perusahaan.

## 2. Bagi Karyawan

Agar dapat memenuhi standar operasional prosedur yang ada guna untuk tercapainya hasil kerja yang baik dan memuaskan.

## 3. Bagi Prodi Perhotelan UNP

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi prodi perhotelan sebagai bahan evaluasi untuk tambahan pada bahan perkuliahan nantinya.

## 4. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu tentang perhotelan, untuk menerapkan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan dan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan.

## **BAB II**

### ***KAJIAN PUSTAKA***

#### **A. *Kajian Teori***

##### **1. *Housekeeping Department***

###### **a. *Pengertian Housekeeping Department***

*Housekeeping Department*, bagi sebagian besar hotel, merupakan sumber pendapatan hotel yang paling besar. Tamu yang menginap tentu mengeluarkan uang lebih banyak untuk sewa kamar. Oleh karena itu *housekeeping department* harus ditangani oleh tenaga-tenaga yang terampil dan profesional. *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara.

Menurut Wisnu (2006: 25) *housekeeping* adalah “Bagian yang berada di hotel yang bertanggung jawab terhadap hal-hal yang menyangkut kebersihan, kerapian, kelengkapan, keindahan, perawatan, dan kesehatan serta kenyamanan diseluruh kamar tamu dan *public area*”. Menurut Rumekso (2001: 10) *housekeeping* adalah “Bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik diluar gedung maupun didalam gedung”. Menurut Darsono (1995: 1) *housekeeping department* adalah “Bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar, dan *outlet* lainnya”.

Menurut Sri (1992: 11) *housekeeping* adalah “Salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel”.

Dari beberapa pengertian *housekeeping department* di atas, maka dapat penulis simpulkan bahwa *housekeeping department* tidak hanya bertanggung jawab untuk mempersiapkan dan membersihkan kamar pada saat kedatangan tamu, tapi membersihkan, merawat dan memelihara secara keseluruhan bagian hotel dan area umum lainnya sehingga terlihat rapi dan segar.

**b. Bagian- bagian di dalam *Housekeeping Department***

*Housekeeping Department* pada umumnya terdiri dari beberapa bagian, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu di dalam dan atau sekitar area hotel, dengan fungsi yang berbeda.

Menurut Rumekso (2001) bagian-bagian di departemen *housekeeping* dibagi menjadi 4 seksi, yaitu : “1) *floor section (roomboy)*, 2) *houseman section (public area section)*, 3) *laundry section*, 4) *linen section*”.

**1) *Floor Section ( Roomboy )***

Menurut Rumekso (2001: 7) *floor section (roomboy)* bertanggung jawab terhadap “Menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu”.

Menurut Sulastiyono (2007: 14) *floor section (roomboy)* bertanggung jawab terhadap “Menjaga, memelihara kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keindahan kamar-kamar tamu”. Sedangkan menurut Wisnu (2006: 25) *floor section (roomboy)* bertanggung jawab terhadap “Kebersihan, perawatan, dan pemeliharaan kamar tamu termasuk area koridor setiap lantai”.

Dari beberapa pengertian *floor section (roomboy)* di atas dapat penulis simpulkan bahwa *floor section (roomboy)* bertanggung jawab terhadap penyediaan, memberikan pelayanan jasa kebersihan, perawatan, dan pemeliharaan kamar.

## 2) *Houseman Section (Public area section)*,

Menurut Rumekso (2001: 14) *public area section* bertanggung jawab terhadap “Kebersihan, perawatan dan pemeliharaan area-area dan fasilitas umum yang ada di dalam hotel”. Menurut Sulastiyono (2007: 14) *public area section* bertanggung “Menjaga dan memelihara kebersihan serta keindahan ruangan umum, adapun ruangan umum yang dimaksud adalah *lobby, corridor, elevator, restoran*”. Sedangkan menurut Wisnu (2006: 26) *public area section* bertanggung jawab terhadap “Kebersihan, perawatan, dan pemeliharaan area-area dan fasilitas umum yang ada di hotel”.

Dari beberapa pengertian *public area section* di atas dapat penulis simpulkan bahwa *public area section* bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan kebersihan seluruh area umum di hotel.

### 3) Laundry Section

Menurut Rumekso (2001: 15) *laundry section* bertanggung jawab terhadap “Semua cucian yang dikirimkan kepadanya”. Menurut Sulastiyono (2007: 14) *laundry section* bertanggung jawab “Melaksanakan pemeliharaan seluruh jenis *linen* yang dipergunakan oleh operasional hotel”. Menurut Pfleger (2000: 9) *laundry section* bertanggung jawab “Menangani pencucian pakaian tamu dan semua *linen* yang dibutuhkan oleh operasional hotel”.

Dari beberapa pengertian *laundry section* di atas dapat penulis simpulkan bahwa *laundry section* bertanggung jawab atas penyediaan, penanganan, penyimpanan dan pemeliharaan *linen* yang akan digunakan oleh departemen-departemen terkait di dalam hotel (operasional hotel).

### 4) Linen Section

Menurut Rumekso (2001: 15) *linen section* bertanggung jawab atas “Mengatur, memilah, dan menyimpan semua *linen* yang ada di hotel”. Menurut Sulastiyono (2007: 14) *linen section* bertanggung jawab “Menyediakan *linen* bersih dalam jumlah yang cukup untuk keperluan kamar-kamar tamu, restoran, dan perkantoran hotel”. Menurut Wisnu (2006: 27) *linen setion* bertanggung jawab terhadap “Penyediaan, penanganan, dan pemeliharaan *linen* yang digunakan oleh departemen-departemen terkait”.

Dari beberapa pengertian *linen section* di atas dapat penulis simpulkan bahwa *linen section* bertanggung jawab atas penyediaan, pemeliharaan seluruh *linen* yang dibutuhkan oleh hotel.

Dari uraian di atas maka dapat penulis simpulkan bahwa ada empat bagian / *section* yang berada di dalam *housekeeping department*. Keempat bagian tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawab berbeda dan keempat bagian tersebut mempunyai peran yang sangat penting dalam suatu hotel.

## 2. *Roomboy*

### a. *Pengertian Roomboy*

Menurut Rumekso (2001: 7) *roomboy* (pramugraha) ialah “Petugas *Floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu”. Sedangkan menurut Sulastiyono (2007: 14) *roomboy* adalah “Petugas yang menjaga, memelihara kebersihan, kerapian, kelengkapan dan keindahan kamar-kamar tamu.

Kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang, dan aman merupakan produk utama hotel yang harus diberikan kepada tamu yang menginap. Kualifikasi tersebut harus dapat dipenuhi agar tamu yang menginap merasa puas. Untuk itu *roomboy* harus mengetahui standar operasional prosedur yang menjadi standar dalam membersihkan kamar beserta segala peraturan yang harus mereka taati selama bertugas.

Tentu saja *roomboy* ini tidak ada artinya bila tidak mendapatkan dukungan dari bagian lain karena selama tamu menginap, tamu tidak hanya tinggal di dalam kamar saja. Mereka memerlukan makan, minum, hiburan, olahraga, maupun fasilitas serta layanan lain. Semua bagian yang ada di dalam hotel saling terkait, sehingga harus saling bekerja sama untuk memberikan service yang memuaskan kepada tamu.

Dari beberapa uraian di atas dapat penulis simpulkan *roomboy* adalah orang yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan berbagai fasilitas-fasilitas yang ada di kamar tamu

#### **b. Tugas dan Tanggung Jawab *Roomboy***

Tugas pokok dari seorang *roomboy* yaitu bertanggung jawab atas kebersihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Menurut Rumekso (2001) ada 7 tugas dan tanggung jawab seorang room attendant yaitu : “1) mengelola kamar, 2) melayani keperluan tamu, 3) melaksanakan perintah, 4) menjaga keamanan, 5) bekerja sama dengan sesama teman dalam satu seksi, 6) Melakukan kerjasama dengan seksi lain dalam satu department, 7) Melakukan kerja sama dengan seksi dan department lain ”.

1) Mengelola kamar-kamar yang menjadi tanggung jawab dalam arti:

Seorang *roomboy* bertugas menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelengkapan fasilitas yang ada di dalam kamar tersebut. Apabila ada alat-alat yang rusak *roomboy* segera

melaporkan kepada *supervisor* yang sedang bertugas agar dibuatkan *Work Order* (WO) kepada *Engineering Department* agar segera diperbaiki. Hal ini sesuai dengan pernyataan Darsono (1995: 5) yaitu “Menjaga keamanan barang-barang milik hotel yang ada didalam kamar, jangan sampai ada barang yang rusak dan terbawa oleh tamu”.

- 2) Melayani seluruh keperluan yang dibutuhkan tamu selama mereka menginap di hotel. Hal ini sesuai dengan pendapat Darsono (1995: 4) melayani kebutuhan tamu antara lain “Ketika tamu meminta tambahan *extra bed*, *extra pillow*, meminta kamarnya dibersihkan oleh *roomboy*, dan tambahan *guest supplies*.
- 3) Melaksanakan perintah dalam hal ini yaitu melaksanakan perintah dari atasan, baik yang terkait dengan pelaksanaan tugas sehari-hari, *extra job*, dan tugas-tugas tambahan untuk perawatan kamar, terkait dengan persiapan untuk kedatangan tamu hotel. Dan sesuai dengan pernyataan menurut Wisnu (2006: 51) yaitu “Melakukan pengontrolan, pemeriksaan secara rutin”.
- 4) Menjaga keamanan barang-barang milik tamu di dalam kamar, terutama pada saat tamu keluar kamar. Dan sesuai pernyataan menurut Wisnu (2006: 71) yaitu “Menyimpan barang tamu yang tertinggal di kamar untuk disimpan di *lost and found*”.

- 5) Melakukan kerja sama dengan sesama teman dalam satu seksi. Sesuai pendapat Darsono (1995: 6) “Menjalin komunikasi dan kerjasama antar sesama roomboy pada saat bertugas”.
- 6) Melakukan kerjasama dengan seksi lain dalam satu department, misalnya dengan *laundry section* untuk penanganan cucian. Baik itu cucian hotel maupun cucian tamu. Sesuai dengan pernyataan Darsono (1995: 4) “Hubungan kerja antara *roomboy* dengan *laundry* meliputi pencucian pakaian tamu dan pencucian *linen-linen* yang dipakai oleh tamu”.
- 7) Melakukan kerja sama dengan seksi dan department lain, seperti dengan:
  - (1)*Front Office Cashier*, pada saat tamu *check-out*.
  - (2)*Waiter/waitress Room Service*, ketika akan memasukkan *fruit basket* untuk kamar-kamar yang akan dihuni tamu *VIP*. Sesuai dengan pernyataan Pfleger (2000: 10) yaitu “*Housekeeping* menjaga kebersihan semua ruangan penyajian makanan dan minuman”.
  - (3)*Engineering Department* untuk memperbaiki kerusakan yang ada di dalam kamar. Sedangkan menurut Pfleger (2000: 10) hubungan kerja antara *engineering* dengan *housekeeping* yaitu dalam hal “Memberikan informasi perihal kerusakan dan perbaikan perlengkapan dan peralatan operasional *housekeeping*”.

(4) *Security*, untuk keamanan di seluruh *floor area* di mana *roomboy* bertugas, apalagi bila ada tamu yang perlu mendapatkan perhatian khusus (seperti yamu *VIP*, yang tidak membawa barang, dan tamu mencurigakan).

Dari penjelasan yang telah disebutkan di atas, dapat penulis simpulkan bahwa seorang *roomboy* mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga keutuhan kebersihan, dan keamanan barang-barang milik hotel dan juga milik tamu yang ada di kamar hotel.

### **3. Standar Operasional Prosedur ( *SOP* )**

#### **a. Pengertian SOP**

Menurut Wisnu (2006) SOP merupakan “Panduan prosedur bagi karyawan untuk mempermudah dan menghemat waktu dalam pelaksanaan pekerjaan baik bersifat umum maupun khusus untuk masing- masing jabatan”. Menurut Tambunan (2013: 3) Standar Operasional Prosedur (SOP ) pada dasarnya adalah:

“Pedoman yang berisi prosedur – prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan , langkah , atau tindakan , dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang – orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten , standar, dan sistematis”.

Secara umum SOP merupakan gambaran langkah- langkah kerja yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas guna mencapai tujuan perusahaan tersebut. SOP sebagai suatu dokumen memuat tentang proses

dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Tujuan adanya SOP agar dapat dipahami oleh semua anggota organisasi atau perusahaan tersebut. Seperti yang telah dijelaskan Tambunan (2013: 307) yang mengatakan bahwa “Sejak awal telah dinyatakan bahwa penyusunan SOP bukan pekerjaan sederhana ,terutama apabila harapan mendukung kegiatan dan kontrol intern organisasi ingin diwujudkan”.

Dari penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa SOP adalah suatu pedoman untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar berjalan sesuai yang diharapkan dan mencapai tujuan yang di inginkan. Dengan adanya SOP semua pekerjaan lebih terarah dan lebih terkontrol.

### **b. Unsur – Unsur SOP**

Unsur- unsur SOP sangat menentukan efektifitas penyusunan dan penerapan SOP itu sendiri. Mengabaikan unsur- unsur standar SOP sama saja dengan melaksanakan penyusunan SOP yang tidak akan bermanfaat bagi organisasi. Unsur- unsur SOP tidak hanya bermanfaat untuk jadi rujukan penyusunan, tetapi juga berguna sebagai senjata kontrol pelaksanaan penyusunan SOP, yaitu untuk melihat apakah SOP yang disusun telah lengkap atau tidak.

Menurut Tambunan (2013) ada 9 unsur-unsur yang terdapat di dalam SOP yaitu : ”1) tujuan, 2) kebijakan, 3) petunjuk operasional, 4)

pihak yang terlibat, 5) formulir, 6) masukan, 7) proses, 8) laporan, 9) validasi”.

a) Tujuan

Setiap SOP harus mempunyai tujuan yang jelas agar bisa menjadi pedoman atau landasan setiap prosedur serta langkah kegiatan yang akan dilakukan dan diatur didalam SOP tersebut.

b) Kebijakan

Di dalam suatu organisasi banyak terdapat kebijakan yang ditetapkan untuk mengambil seluruh keputusan dalam kegiatan organisasi yang berpedoman pada SOP yang telah di tetapkan.

c) Petunjuk operasional

Petunjuk operasional harus dinyatakan secara lengkap, konsisten, dan bahasa yang jelas agar setiap orang yang membaca petunjuk itu akan mudah memahami apa yang akan mereka lakukan dan juga untuk menghemat waktu pelaksanaannya.

d) Pihak yang terlibat

Pihak yang terlibat dalam hal ini adalah semua bagian-bagian di dalam organisasi yang terlibat dalam prosedur SOP tersebut.

e) Formulir

Formulir dalam hal ini yaitu berkas- berkas atau dokumen-dokumen yang digunakan dalam menjalankan suatu prosedur SOP.

f) Masukan

Masukan dalam hal ini dapat diartikan sebagai penjelasan atau informasi tambahan untuk melaksanakan proses suatu prosedur.

g) Proses

Proses dapat diartikan kegiatan yang bertujuan mengubah masukan menjadi keluaran. Data dan informasi di dalam masukan diubah menjadi informasi dan knowledge yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan

h) Laporan

Laporan dapat diartikan sebagai hasil pengolahan atau pemrosesan yang mempunyai makna tertentu dan dapat dimanfaatkan sebagai sumber pengambilan keputusan di dalam organisasi.

i) Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan dari melalkukan validasi adalah untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah (valid).

Dari uraian diatas dapat penulis simpulkan bahwa di dalam SOP terdapat 9 unsur-unsur yang sangat bermanfaat dalam pembuatan SOP. Apabila dalam pembuatan SOP kita mengabaikan salah satu unsur maka

sama saja kita membuat SOP yang tidak berguna untuk organisasi tersebut.

### **c. Keuntungan adanya SOP**

Menurut Tambunan (2013) Ada tiga keuntungan yang didapat oleh perusahaan jika dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan menggunakan SOP antara lain :

- a) SOP yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.
- b) Para *roomboy* akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan.
- c) SOP juga bisa dipergunakan sebagai salah satu alat trainning dan bisa digunakan untuk mengukur kinerja *roomboy* .

Dalam menjalankan operasional hotel, peran karyawan memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar- standar operasional prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh- sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi hotel tersebut.

Berdasarkan uraian diatas dapat penulis simpulkan bahwa keuntungan adanya SOP bagi suatu organisasi adalah sebagai pedoman bagi pelaksana, dan sarana komunikasi antara pelaksana dan pengawas, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara konsisten.

#### **d. SOP *Make-Up Room***

Standar *Make-Up Room* meliputi pembersihan kamar tamu harus dilakukan dengan standar yang bersih, nyaman lengkap dan berfungsi serta berkualitas sehingga kamar siap untuk dijual kembali. Menurut Wisnu (2006) Prosedur pelaksanaan pembersihan kamar tamu harus dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :"1) membuka pintu kamar, 2) *stripping*, 3) *making bed*, 4) *dusting*, 5) *cleaning bathroom*".

##### **1) Membuka Pintu Kamar**

Menurut Wisnu (2006: 105) langkah pertama yang dilakukan seorang *Roomboy* dalam membuka pintu kamar yaitu:

“Ketuk pintu sambil menyebut identitas apabila tidak ada jawaban dari tamu, buka pintu dengan *master key*. Buka tirai jendela agar sinar matahari masuk ke dalam kamar, matikan lampu-lampu yang masih menyala”.

Menurut Pfleger (200: 46) tahapan yang dilakukan *roomboy* dalam memasuki kamar tamu yaitu:

“Ketuk pintu atau bunyikan bel dengan mengucapkan salam. Bukalah jendela dan tirai, agar udara segar atau cahaya matahari dapat masuk ke kamar. Padamkan semua lampu bila masih menyala.

Dari beberapa penjelasan di atas mengenai prosedur membuka pintu kamar dapat penulis simpulkan bahwa langkah awal yang dilakukan yaitu menekan bel atau mengetuk pintu sambil menyebutkan identitas diri. Bila tamu tidak ada gunakan *master key* untuk membuka pintu. Setelah memasuki kamar buka tirai jendela dan matikan lampu yang masih menyala.

## 2) *Stripping*

Menurut Wisnu (2006: 105) tahapan dalam *stripping* yaitu “Membuka linen-linen yang kotor seperti *sheet*, *duvee*, *bath towel*, *bath mat*, peralatan *room service* bila ada, serta sampah. Gelas minum dan *astray* direndam dengan air panas/ hangat di *wash basin*.

Menurut Sulastiyono (2007: 219) tahapan dalam *stripping* yaitu “Mengumpulkan gelas-gelas kotor dan *astray* untuk dibersihkan dan membuang sampah. Buka *linen-linen* yang kotor lalu letakkan di keranjang *linen* kotor”

Dari beberapa penjelasan di atas dapat penulis simpulkan bahwa tahapan dalam *stripping* yaitu mengumpulkan gelas dan *astray* yang kotor lalu bersihkan di *wash basin*. Buang sampah ke keranjang sampah yang ada di *trolley*. Barulah membuka *sheet*, *duvee*, *pillow case*, dan *towel* yang ada di kamar mandi seperti *bath mat* dan *bath towel*.

## 3) *Making The Bed*

Menurut Wisnu (2006: 105) *making the bed* yaitu “Merapikan tempat tidur. Setelah selesai bila perlu kembalikan barang-barang milik tamu yang semula ada di atas tempat tidur dan di tata secara rapi”. Menurut Darsono (1995:54) langkah dalam *making the bed* yaitu “Memasang *sheet* dan *duvee* hingga rapi, setelah rapi letakkan *pillow* dan menarik *duvee* untuk dilipat”.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat penulis simpulkan bahwa tahapan dalam proses *making the bed* yaitu memasang *sheet*, *duvee* dan *pillow case* dengan rapi.

#### 4) Membersihkan debu (*Dusting*)

Menurut Wisnu (2006: 105) tahapan *dusting* yaitu “Membersihkan kamar dari debu-debu ruangan dengan sistem mengelilingi searah jarum jam sehingga tidak ada yang tertinggal dalam *dusting*, sekaligus melengkapi kembali *guest supplies*”.

Menurut Pfleger (2000: 46) tahapan *dusting* yaitu:

“Mendahulukan tempat-tempat yang ada di atas seperti langit-langit, dinding, jendela, dan meja. Bagian-bagian yang kotor tetapi tidak kelihatan harus diperhatikan . Bila membersihkan meja ada barang-barang tamu, angkat dan letakkan pada tempat semula”.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat penulis simpulkan bahwa tahapan dalam proses *dusting* sebaiknya dimulai dari pintu masuk dan searah jarum jam dengan tujuan agar bagian yang di *dusting* tidak terlewati. Kemudian, mengecek dan lengkapi *guest supplies* sesuai dengan standart yang diberlakukan oleh hotel.

#### 5) Membersihkan Kamar Mandi (*Cleaning Bath Room*)

Menurut Pfleger (2000: 46) tahapan *cleaning bath room* yaitu “Membersihkan *bathup*, *shower*, *wash basin*, *toilet bowl*, dan *floor bath room* dari noda dan karat”. Menurut Sulastiyono (2007: 204)

tahapan *cleaning bath room* yaitu “Membersihkan *toilet bowl, bath up, wash basin, shower*”.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat penulis simpulkan bahwa tahapan dalam proses *cleaning bath room* yaitu dimulai searah jarum jam, seperti dimulai dengan membersihkan *shower*, lalu *bath up, toilet bowl, wash basin*, dan terakhir *floor bathroom*.

Berikut ini SOP yang terdapat di The Axana Hotel Padang.

**Tabel 2. Standar operasional Prosedur ( SOP ) *Make-up Room* The Axana Hotel Padang**

No	Tugas	Standar Operasional Prosedur
1	Memasuki kamar tamu	a. Menekan bel sebanyak 3 kali sambil melakukan <i>greeting</i> b. Membuka pintu secara pelan- pelan c. Membuka <i>curtain</i> (gorden) d. Mematikan lampu tidur e. Mengangkat piring dan gelas kotor
2.	<i>Making Bed</i> (membersihkan dan merapikan tempat tidur)	a. <i>Stripping sheet</i> dan <i>duvee</i> b. melepaskan <i>pillow case</i> yang kotor c. pasang <i>sheet</i> yang baru d. pasang <i>duvee</i> e. pasang <i>pillow case</i> f. rapikan <i>bed</i> g. letakkan <i>bed liner</i> dengan rapi
3	<i>Dusting guest room</i> (membersihkan debu di kamar)	a. Pindahkan barang-barang tamu b. Lakukan searah jarum jam
4	<i>Cleaning stainless steel</i>	a. Keringkan semua perlengkapan b. Tuangkan chemical ke <i>dust cloth</i> c. Poles semua permukaan <i>stainless steel</i> dengan <i>dust cloth</i> d. Bersihkan dengan <i>dust cloth</i> yang bersih
5	<i>Cleaning wash basin</i>	a. Tuangkan <i>chemical</i> ke <i>wash basin</i> , lalu gosok b. Bilas dengan air bersih c. Bersihkan seluruh bagian dengan <i>dust cloth</i> d. Keringkan semua bagian
6	<i>Cleaning toilet bowl</i>	a. Siram <i>toilet bowl</i>

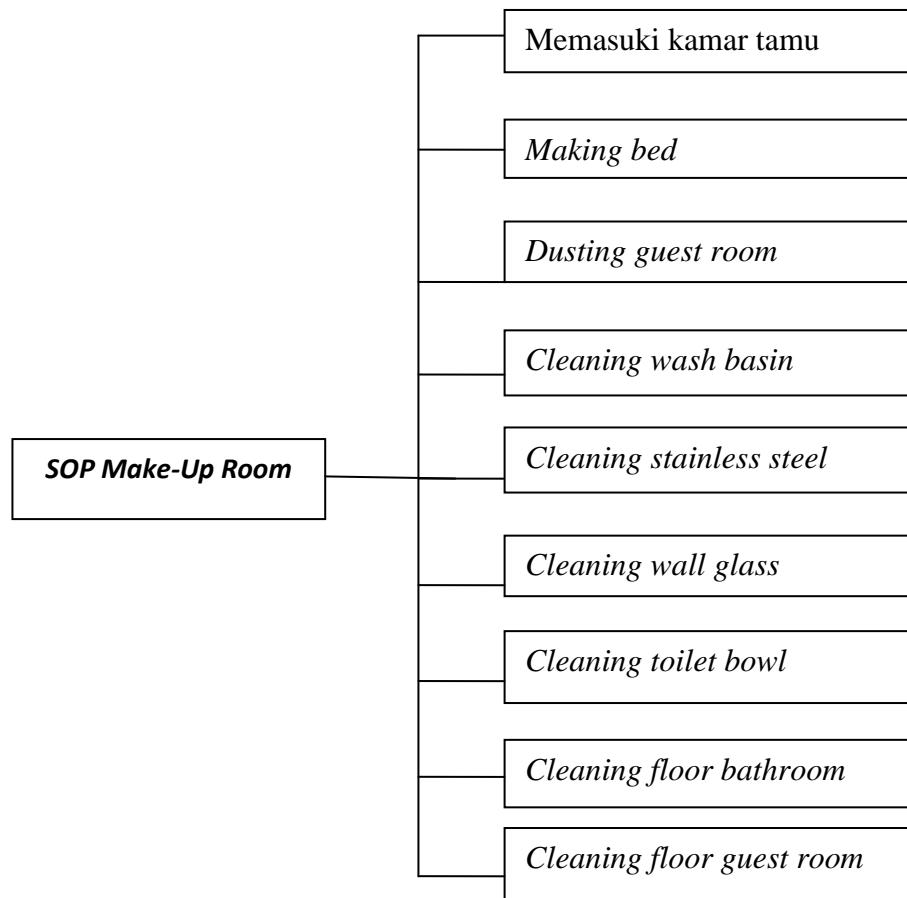
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b.Sikat seluruh permukaan dengan <i>chemical</i></li> <li>c.Sikat bagian pinggir</li> <li>d.Sikat bagian luar, bawah dan belakang</li> <li>e.Bersihkan bagian yang diduduki</li> <li>f.Bilas dengan air bersih</li> <li>g.Keringkan seluruh bagian <i>toilet bowl</i></li> </ul>
7	<i>Cleaning glass wall</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a.Bersihkan debu</li> <li>b.Semprotkan <i>glass cleaner</i></li> <li>c.Keringkan memakai <i>squeezer</i></li> <li>d.Bersihkan dengan memakai <i>dust cloth</i> yang bersih dan kering</li> </ul>
8	<i>Cleaning floor bathroom</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a.Siram lantai</li> <li>b.gosok lanti dengan brush</li> <li>c. bilas lantai dengan bersih</li> <li>d. keringkan dengan <i>dust cloth</i></li> </ul>
9	<i>Cleaning floor guest room</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a.Sapu lantai dengan <i>lobby duster</i></li> <li>b.Sampah ditampung dengan <i>dust pan</i></li> <li>c.<i>Bucket</i> diisi air dan dicampur <i>chemical</i></li> <li>d.Celupkan <i>mop</i> lalu peras sampai setengah basah</li> <li>e.Pel kan ke lantai hingga seluruh lantai bersih</li> </ul>

**Sumber: *Housekeeping Department The Axana Hotel Padang***

Berdasarkan uraian di atas dapat penulis simpulkan bahwa ada beberapa langkah – langkah yang harus dilakukan oleh *roomboy* pada saat membersihkan kamar yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

## **B. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian teori yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa *roomboy* bekerja harus sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Dalam hal ini *Roomboy* harus melaksanakan tugasnya sesuai SOP yang telah ditetapkan oleh The Axana Hotel Padang. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka kerangka berpikir dari penelitian ini dapat ditampilkan pada gambar 1:



**Gambar 1: Kerangka Konseptual**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan SOP *make-up room* di *housekeeping department* The Axana Hotel Padang, dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Prosedur *make-up room* yang dilaksanakan belum sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. hal ini bisa dibuktikan dengan beberapa temuan berikut :
  - a. Prosedur memasuki kamar tamu 100% (8) *roomboy* melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan.
  - b. Prosedur *making bed* 100% (8) *roomboy* melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan.
  - c. Prosedur *dusting guest room* 63 % (5) *roomboy* tidak melakukan prosedur *dusting guet room* dengan benar dan tidak sesuai dengan SOP.
  - d. Prosedur *cleaning wash basin* 100% (8) *roomboy* melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan
  - e. Prosedur *cleaning stainless steel bowl* 100% (8) *roomboy* melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan.
  - f. Pada prosedur *Cleaning toilet bowl* 75% (6) *roomboy* melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan.

- g. Pada prosedur *Cleaning glass wall 75%* (6) roomboy tidak melakukan prosedur *cleaning glass wall* dengan benar dan tidak sesuai dengan SOP.
- h. Prosedur *Cleaning floor bathroom 38%* (3) roomboy tidak melakukan prosedur *cleaning floor bathroom* dengan benar dan tidak sesuai dengan SOP.
- i. Pada prosedur *Cleaning floor room 100%* (8) roomboy melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan

2. Pada saat proses *make-up room* para roomboy seringkali mengerjakan tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. Hal ini dikarenakan kurangnya pengawasan dari *supervisor* terhadap hasil kerja para roomboy.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

- 1. Untuk roomboy agar bekerja sesuai dengan SOP yang ada, agar mendapatkan hasil yang memuaskan.
- 2. Untuk *supervisor* agar adanya pengawasan yang lebih ketat dan detail dari *supervisor* terhadap hasil kerja roomboy yang disesuaikan dengan SOP yang telah ditetapkan di The Axana Hotel Padang.
- 3. Untuk pihak Hotel agar dapat memenuhi semua perlengkapan yang dibutuhkan roomboy sewaktu melakukan *make-up room*.

## DAFTAR PUSTAKA

Baridwan Zaky. 2009. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. Yogyakarta: YKPN.

Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Moleong, Lexy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyadi. 2009. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Pfleger, Andrea. dkk. 2000. *Manajemen Tata Graha*. Austria: Percetakan Buku Sekolah Trainer.

Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.

Rudi. 2013. *Standard Operating Procedure*. Jakarta: Maiestas Publishing.

Sri, Yayuk. 1997. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Make-up Room*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2007. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Wisnu. 2006. *Housekeeping Department Floor & Public Area*. Bandung: Alfabeta.