

**PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA ROOMBOY DI PREMIER BASKO
HOTEL KOTA PADANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

**DESI EKA SETIAWATI
16506/2010**

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

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL : Pelaksanaan Prosedur Kerja Roomboy Di Premier
Basko Hotel Kota Padang.
NAMA : Desi Eka Setiawati
TM/NIM : 2010/16506
PROGRAM STUDI : Manajemen Perhotelan
JURUSAN : Kesejahteraan Keluarga
FAKULTAS : Teknik

Padang, 11 Juni 2014

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



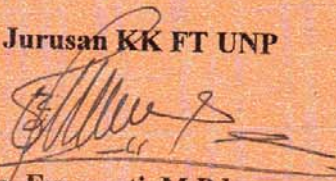
Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP.19620530 198803 2001

Pembimbing II



Waryono, S.Pd. MM, Par
NIP.198103302006041003

Ketua Jurusan KK FT UNP



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

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang
Pada Hari Rabu 11 Juni 2014**

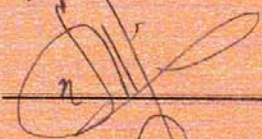
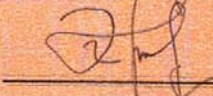
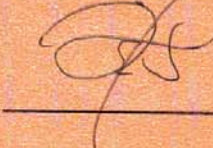
PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA ROOMBOY DI PREMIER BASKO

HOTEL KOTA PADANG

**Nama : DESI EKA SETIAWATI
TM/NIM : 2010/16506
Program Studi: Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Padang**

Padang, 26 Juni 2014

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	
Sekretaris	: Waryono, S.Pd, MM, Par	
Anggota	: Dra. Silfeni, M.Pd	
Anggota	: Wiwik Gusnita, S.Pd, M.Si	
Anggota	: Hijriyantomi Suyutie, SIP, MM	



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA

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



Certified Management System
DIN EN ISO 9001:2008
Cert.No. 01.100 086042

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Desi Eka Setiawati
NIM/TM : 16506 / 2010
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :

Pelaksanaan Prosedur Kerja *Roomboy* Di Premier Basko Hotel Kota 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 KK FT UNP

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

Saya yang menyatakan,



Desi Eka Setiawati
NIM. 16506/2010

ABSTRAK

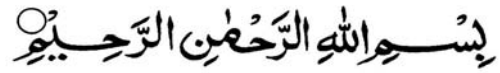
Desi Eka Setiawati, 2014: Pelaksanaan Prosedur Kerja *Roomboy* Di Premier Basko Hotel Kota Padang, Prodi Manajemen Perhotelan Fakultas teknik Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini berawal dari informasi yang peneliti dapatkan berdasarkan *guest comment* periode September-Desember 2013 terjadi keluhan tamu terkait pada prosedur kerja *roomboy*, meliputi kebersihan kamar, kelengkapan *guest supplies*, kerapian, serta pelayanan *roomboy*. Sementara prosedur kerja *roomboy* dapat dilihat dari *standard operational procedure*, terdiri dari *grooming & behavior*, *preperation trolley cart*, *striping & dusting*, *making bed*, *cleaning the bath room*, *set up guest supplies* dan *rechecking*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* di Premier Basko Hotel Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Premier Basko Hotel Kota Padang. Sampel sumber data adalah *roomboy*, *supervisor floor*, dan *executive housekeeper* di Premier Basko Hotel Kota Padang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi selanjutnya data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman dengan melakukan tiga tahapan yaitu: reduksi data, *display data*, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* yaitu: 1) Terdapat 18,1% dari sebelas *roomboy* yang tidak menjalankan prosedur kerja dengan baik pada pelaksanaan *grooming*, 2) Terdapat 72,7% dari sebelas *roomboy* tidak melaksanakan prosedur kerja secara baik dan benar pada *preparation routine trolley cart*, 3) Terdapat 45,4% dari sebelas *roomboy* yang tidak melakukan *striping* secara baik dan benar, dan dalam pelaksanaan *dusting* semua *roomboy* sudah melakukan secara baik dan sesuai dengan prosedur, 4) Terdapat 81,8% dari sebelas *roomboy* yang tidak melakukan prosedur *making bed* secara baik dan benar, 5) 100% atau semua *roomboy* tidak melakukan prosedur *cleaning the bath room* dengan baik dan tidak sesuai dengan prosedur kerja, 6) Terdapat 63,6% dari sebelas *roomboy* yang melakukan *seet up guest supplies* tidak sesuai dengan prosedur kerja, 7) Terdapat 27,2% dari sebelas *roomboy* yang tidak menjalankan prosedur *rechecking* secara baik dan benar tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Kesimpulan dari penelitian ini masih kurangnya pemahaman *roomboy* mengenai pelaksanaan prosedur kerja *make up room* pada kamar yang berstatus *vacant dirty* di Premier Basko Hotel Kota Padang.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan sebagai sumber dari segala rahmat yang dicurahkan untuk peneguh hati dan mewujudkan niat sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Prosedur Kerja *Roomboy* Di Premier Basko Hotel Kota Padang”**. Salawat kepada nabi Muhammad SAW Sebagai pelopor kemajuan seluruh umat dimuka bumi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, bantuan, arahan serta motivasi dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih 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 dan Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si, selaku penasehat akademik, yang telah memberikan motivasi dan dorongan pada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini
5. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par selaku Pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
7. *Executive Housekeeper, Roomboy, Supervisor Floor*, dan karyawan *Housekeeping* di Premier Basko Hotel Kota Padang yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Sukasdi dan Ibu Wartini, keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan materil serta do'anya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2010, terkhusus Feri, Nelli, Zia, Melati, Siti, Feni, Mairida, Dila dan Prima yang telah memberikan motivasi serta semangatnya.
10. Rekan-rekan kontrakan, terkhusus Tri, Emphy, Lena, Yuke, Sarah, Oliv, Dila, dan Inang terimakasih atas kebersamaannya selama ini dan telah banyak memberikan motivasi, dukungan dan semangatnya.
11. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bimbingan dan bantuan yang Bapak/ Ibu dosen rekan-rekan berikan menjadi ibadah disisi Allah SWT. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, amin Yaa Robbal 'Alamin.

Padang, Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
ABSTRAK	III
KATA PENGANTAR	IV
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR TABEL	VII
DAFTAR GAMBAR	VIII
DAFTAR LAMPIRAN	IX
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Fokus Masalah	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Peneltian.....	13
 BAB II LANADASAN TEORI	
A. Kajian Teori	15
1. Prosedur Kerja <i>Roomboy</i>	15
a. <i>Job Description Roomboy</i>	17
b. Perlatan dan Bahan pembersih yang digunakan.....	21
c. Kebutuhan Jumlah <i>Roomboy</i>	23
d. Produktifitas Kerja <i>Roomboy</i>	24
2. Standar Operasional Prosedur(SOP).....	25
a. Prosedur Kerja Premier Basko Hotel Padang	26
b. <i>Grooming</i>	32
c. <i>Preparation routine job and trolley cart</i>	34
d. <i>Dusting</i>	39
e. <i>Rechecking</i>	39
B. Kerangka Konseptual	45

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	46
B. Tempat Penelitian	46
C. Informan Penelitian.....	47
D. Devinisi Operasional Variabel	48
E. Instrumen Penelitian	49
F. Jenis Data dan Sumber Data	49
G. Teknik Pengumpulan Data dan Alat Pengumpulan Data.....	51
H. Uji Keabsahan Data.....	53
I. Teknik Analisa Data.....	54

BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil penelitian	58
1. Gambar Umum Lokasi Penelitian.....	58
2. Standar Peralatan yang dibutuhkan <i>roomboy</i> di Premier Basko Hotel Kota Padang	59
3. Standar <i>Chemical</i> yang digunakan.....	60
4. Jumlah <i>Roomboy</i>	60
B. Temuan Khusus.....	64
1. Pelaksanaan Prosedur Kerja <i>Roomboy</i> di Premier Basko hotel kota Padang	64
2. <i>Grooming</i>	66
3. <i>Preparation Routine Trolley cart</i>	72
4. <i>Striping bed room, bath room, and dusting</i>	78
5. <i>Making bed</i>	84
6. <i>Set Up Guest Supplies</i>	91
7. <i>Cleaning The Bath Room</i>	96
8. <i>Rechecking</i>	102
C. Pembahasan.....	110

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	118
B. Saran.....	118

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perbandingan jumlah hotel di kota Padang sebelum dan sesudah Tahun 2009	2
2. Perlengkapan <i>guest supplies</i> di kamar	22
3. Contoh waktu pembersihan & perawatan ruangan	23
4. Standar kompetensi kerja nasional Indonesia (SKKNI)	40
5. Daftar informan penelitian	47
6. Data jumlah kamar di Premier Basko hotel Kota padang 2014.....	59
7. Total <i>Room Per Floor</i>	59
8. Standar Peralatan yang digunakan <i>roomboy</i>	59
9. Standar <i>chemical</i> yang digunakan.....	60
10. Data <i>roomboy</i> premier basko hotel 2014	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Standar Urutan Kerja <i>Roomboy</i> Premier Basko Hotel Padang	7
2. Standar <i>set up trolley cart</i>	20
3. Bagan Kerangka Konseptual.....	45
4. Komponen Analisis Data, Model Interaktif	57
5. Penampilan Informan 007	72
6. Penampilan Informan 005.....	72
7. <i>Trolley cart</i> informan 005.....	77
8. <i>Trolley cart</i> informan 008.....	77
9. <i>Trolley cart</i> informan 011	77
10. <i>Trolley cart</i> informan 014	77
11. <i>Trolley cart</i> informan 010	78
12. <i>Set up Amenities</i> informan 010	78
13. <i>Striping bed</i> informan 005	89
14. <i>Dusting</i> informan 006	89
15. <i>Making bed</i> informan 007	89
16. Hasil kerja informan 007.....	89
17. Hasil kerja informan 005.....	96
18. Hasil kerja informan 006.....	96
19. Hasil kerja informan 011.....	96
20. Hasil kerja informan 009	96
21. Pembersihan Kamar mandi informan 015	101
22. <i>Cary cady</i> informan 015	101
23. <i>Cary cady</i> informan 013	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian	120
2. Surat Izin Melaksanakan Penelitian di Premier Basko Hotel Kota Padang	121
3. Kisi – Kisi Indikator	122
4. Pedoman Observasi dan Pedoman Wawancara.....	123
5. Daftar Informan Penelitian.....	126
6. Lampiran Gambar.....	127
7. Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> Premier Basko Hotel kota Padang.....	132

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Padang merupakan Ibu Kota Propinsi Sumatera Barat dan pintu gerbang wisata di wilayah Barat Pulau Sumatera, terletak tepat dibagian tengah paling barat Pulau Sumatera atau pada 0058' 44" LS dan 100 21' 11" BT. Luas wilayah Kota Padang $\pm 434,63 \text{ Km}^2$, membujur dari kaki jajaran Bukit Barisan sampai ke Samudera Hindia dengan 19 pulau-pulau kecil. Sebagai Kota pantai, suhu udaranya cukup panas berkisar 28,50 °C – 31,50 °C disiang hari dan 24,0 °C – 25.50 °C, pada malam hari dengan curah hujan rata-rata pertahun kurang lebih 306 mm.

Kota Padang merupakan salah satu daerah kunjungan wisata yang terkenal di Indonesia maupun internasional, yang memiliki beberapa destinasi wisata seperti destinasi wisata sejarah, contohnya Kota tua Pondok, dan destinasi wisata budaya seperti, Batu Malinkundang di pantai Air Manis, dan makam Siti Nurbaya. Disamping itu juga terkenal dengan berbagai macam wisata kuliner dan wisata bahari karena terletak di pesisir pantai.

Destinasi tersebut memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik maupun mancanegara untuk datang berwisata, sehingga memperoleh pengalaman pribadi dari perjalanan wisatanya. Hotel merupakan salah satu aspek penunjang pariwisata, karena hotel adalah sarana akomodasi yang harus disediakan untuk wisatawan yang berkunjung ke Kota Padang. Walaupun pariwisata di Kota Padang pernah terpuruk akibat tragedi gempa bumi 30 September 2009, tetapi sedikit demi sedikit pariwisata di Kota

Padang mulai tumbuh kembali dapat dilihat dari perkembangan jumlah hotel sebelum dan sesudah gempa tahun 2009, keterangan dari informasi di atas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.
Perbandingan jumlah Hotel di Kota Padang sebelum dan sesudah tahun 2009

Kelas Hotel	Sebelum 2009	Sesudah 2009
Bintang 4	2	3
Bintang 3	1	3
Bintang 2	3	4
Bintang 1	2	5
Melati	5	8
Belum kualifikasi	8	28
Jumlah	21	51

(Sumber: Data Badan Pusat Statistik (BPS) Desember 2013)

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pariwisata di Kota Padang, baik berupa promosi-promosi, maupun peningkatan diberbagai sektor, terutama keamanan dan pelayanan jasa pariwisata seperti industri perhotelan. Karena dalam pelayanan pariwisata kita tidak hanya memperhatikan objek wisatanya saja. Suatu daerah yang mengelola pariwisatanya dengan baik, maka akan menyediakan sarana akomodasi dan kebutuhan lainnya seperti restoran, sarana olahraga, budaya, keagamaan, seni dan spesifik lainnya yang ada di dalam daerah kepariwisataannya tersebut. Kota Padang juga terdapat beberapa jenis hotel yang disediakan sebagai sarana akomodasi untuk wisatawan daerah, domestik, maupun wisatawan mancanegara.

Menurut Rumekso (1994: 2) “Hotel adalah sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan

manca negara”. Untuk memenuhi kebutuhan akomodasi wisatawan berwisata di Kota Padang, serta memenuhi kepuasan wisatawan pada saat berwisata, mempergunakan sarana akomodasi di hotel sebagai tempat peristirahatan sementara, saat berwisata di Kota Padang menurut keputusan Menteri Perhubungan No.PM 10 IPW 301/PHB.77, tanggal 12 Desember 1977, ”Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan beserta makan dan minum serta bagian lain sebagai penunjang”.

Menurut Agus Sulastiyono (2001: 5) ”hotel merupakan salah satu industri pelayanan pariwisata yang bergerak dibidang jasa akomodasi, makanan dan minuman juga fasilitas pendukung lainnya, yang dikelola secara komersial dan profesional”. Keberadaan hotel yang terus bertambah turut membantu untuk meningkatkan kunjungan wisatawan berlibur ke Kota Padang. Namun selain itu perkembangan hotel dapat menambah lapangan pekerjaan bagi orang-orang yang ingin berkecimpung dalam dunia industri jasa pelayanan. Ada beberapa kelas hotel di Kota Padang mulai dari hotel kelas melati sampai hotel berbintang (tabel.1), biasanya wisatawan memanfaatkan jenis akomodasi ini yang terletak dipinggir pantai ada beberapa hotel yang berlokasi dipinggiran pantai seperti Pangeran Beach, Mercure, Premier Basko, dan masih banyak beberapa hotel kecil lainnya, di wilayah pinggir pantai Kota Padang.

Di dalam penelitian ini penulis akan memilih salah satu Hotel berbintang di Kota Padang sebagai objek penelitian yaitu: Premier Basko

Hotel Kota Padang, berdasarkan informasi yang penulis dapatkan pada saat seminar hasil pengalaman lapangan industri tahun 2013. Menurut pengalaman Mahasiswa program studi manajemen perhotelan angkatan 2010, pada praktek lapangan industri 1 (satu) periode Juni-Desember 2012, memberikan keterangan “bahwasanya masih banyak keluhan tamu yang terkait dengan pelayanan kamar hotel dan masih kurangnya pemahaman *roomboy* mengenai pelaksanaan prosedur kerja”. Maka penulis tertarik memilih hotel ini sebagai tempat acuan melakukan penelitian dan sebagai sumber informasi penelitian ini akan membahas mengenai pelaksanaan prosedur kerja *roomboy*.

Di dalam operasional sebuah hotel memiliki beberapa departemen yang sangat mendukung pengelolaanya, departemen itu sendiri juga memiliki beberapa seksi untuk mengefektifkan operasionalnya, berikut departemen penunjang operasional hotel. Menurut Rumekso (2006: 4) “*room divison* terdiri dari *front office* departemen dan *housekeeping*. Departemen-Departemen penunjang lain seperti, *human recourse*, *sales and marketing*, *food & beverage*, *engineering*”.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada departemen *housekeeping*, yang berada dibawah naungan *room divison*. *Housekeeping* berasal dari kata *house* (rumah) dan *keeping (to keep)*/ menjaga, memelihara atau merawat. *Housekeeper* adalah orang yang bertugas menjaga serta merawat rumah, dalam hal ini adalah hotel. *Housekeeping* hotel juga terbagi atas beberapa *section* yaitu, *office section*, *floor section*, *laundry section*, *public area section* dan *linen section*. *Floor section* merupakan bagian yang

bertanggung jawab atas kelengkapan, kerapian, nyaman serta kebersihan kamar tamu hotel pekerjaan ini dilakukan oleh *roomboy*.

Menurut Rumecko (2006: 7) “*Roomboy* adalah orang yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan kenyamanan, serta kelengkapan kamar tamu. Kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang dan aman merupakan produk utama hotel yang harus diberikan kepada tamu yang menginap, dan kamar merupakan sumber utama penghasilan dari hotel”. kualifikasi tersebut harus dapat dipenuhi agar tamu yang menginap merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan

Roomboy termasuk kedalam seksi kamar (*Room Section*), seksi ini bertanggung jawab terhadap kamar tamu (*guest room*). “Petugasnya disebut pramugraha, *room attendant* atau *roomboy* (pria) atau pelayan wanita yang disebut *room maid* (wanita). Kepala seksinya disebut *supervisor floor* atau pengawas kamar tamu”, Agus Sulastiyono (2001: 124). Bagian kamar (*room section*) mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

Prosedur kerja *roomboy* dalam pengerjaan *make up room* meliputi beberapa aspek yaitu: 1) *Grooming & Behaviour* menurut Wihsnu Albataafi (2006: 88) “setiap *roomboy* harus menjaga *grooming*, atau kebersihan badan, dan kerapian pakaian kerja setiap saat selama bertugas, prosedur harus diterapkan untuk penampilan badan seorang *roomboy* terkait kebersihan badan, seperti menjaga kebersihan diri pribadi secara keseluruhan yang meliputi (kuku, penampilan, bau badan, rambut, sepatu, dan sopan santun

dalam bekerja)". 2) Setiap *roomboy* harus menjaga kerapian dan kelengkapan *trolley cartnya* *trolley* merupakan gerobak, atau alat yang digunakan *roomboy* untuk mengangkut peralatan serta perlengkapan yang dibutuhkan pada saat pelaksanaan *make up room*. *Roomboy* harus memperhatikan kerapian serta kelengkapan *guest supplies* yang ditata ditrolley *cartnya*. 3) Dalam pembersihan debu dan kotoran di dalam kamar, *roomboy* harus teliti dalam pelaksanaan *striping* dan *dusting*, *dusting* yaitu membersihkan debu yang ada di *furniture*, sedangkan *striping* adalah mengeluarkan *linen* seperti *bed sheet*, *towel* serta sampah & peralatan *room service* yang ada di dalam kamar.

Sebelum tempat tidur ditata dengan *linen* yang bersih *linen* yang telah dipakai harus dibuka satu persatu dengan baik. Setiap membuka *linen* dari tempat tidur harus dikibaskan untuk melihat kalau-kalau ada barang milik tamu yang terselip dalam *linen*, atau yang terkena noda dan rusak, pada saat pelaksanaan ini *roomboy* harus berhati-hati serta teliti karena jika hal tersebut tidak diperhatikan akan mengakibatkan keluhan tamu. 4) Dalam pembersihan kamar, hal utama yang dilakukan *roomboy* adalah *making bed* seorang *roomboy* harus memperhatikan ketelitian dan kerapian pada saat *making bed*, yaitu merapikan tempat tidur dengan lengkap sehingga tempat tidur terlihat rapi dan menarik, ditutupi oleh *bed cover* atau *duvet*. 5) *Roomboy* juga bertanggung jawab atas, penataan *guest supplies*, yang disediakan di kamar hotel. Dalam hal ini *roomboy* harus memperhatikan ketelitian kelengkapan, serta kerapian penataan *guest supplies*. 6) *Cleaning the bath room*, membersihkan kamar mandi dan melengkapi *towel*, serta *amenities*.

“Membersihkan dan menata kamar mandi adalah membersihkan dan mengatur perlengkapan yang ada di dalam kamar mandi sehingga bersih dan nyaman” Rumeckso (2006: 67). 7) Pekerjaan akhir yang harus dilakukan *roomboy* saat mengakhiri 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 berikut gambar urutan kerja *roomboy* di Premier Basko Hotel Kota Padang.



Gambar 1. Skema kerja *roomboy*.

(Sumber: Data dokumentasi *housekeeping officer* 2014)

Pada saat melakukan pekerjaan seorang *roomboy* akan dituntut kecepatan, ketepatan, serta ketelitiannya. Dalam menyelesaikan proses *make up room* biasanya seorang *roomboy* harus jeli terhadap pekerjaan yang dikerjakannya, akan tetapi masih banyak *roomboy* yang berkerja 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.

Berdasarkan *guest comment* Premier Basko Hotel Kota Padang periode September-Oktober 2013, terjadi keluhan tamu mengarah kepada kebersihan kamar, kelengkapan *guest supplies*, serta pelayanan *roomboy*, terdapat 22 keluhan tamu. Periode November-Desember 2013, terjadi keluhan tamu yang mengarah kepada kerapian, kebersihan dan kelengkapan *guest supplies* seperti (*towel, tissue rool, tissue box, serta amenities*), terdapat 23 keluhan tamu. Dari informasi *guest comment* Premier Basko Hotel Periode September-Oktober dan periode November-Desember 2013, terlihat masih banyak keluhan tamu terhadap pelayanan kamar hotel yang terkait dengan pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* karena kebersihan, kelengkapan, keamanan dan kenyamanan di dalam kamar hotel, merupakan tanggung jawab *roomboy*.

Berdasarkan pengalaman yang penulis dapatkan setelah melakukan praktek lapangan industri 1 (satu), pengerjaan kamar harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan bersih, tidak heran jika pengerjaan kamar sering dikejar-kejar kecepatannya oleh para *supervisor floor section*, hasil kerja yang dilakukan dengan pekerjaan yang terburu-buru, dan tidak terkontrol, akan mengakibatkan hal yang fatal pada persiapan penjualan kamar, contoh yang sering terjadi: terkendala pada kecepatan kerja *roomboy*, kurangnya ketelitian *roomboy*, masih banyak sisa-sisa rambut tamu yang tertinggal, masih ada debu-debu

yang menempel di *furniture*, tidak rapinya *bed skirting*, *bed sheet*, kurang kelengkapan *guest supplies* seperti *amenities*, *towel*, dan *stationaries*, ini terjadi karena kurangnya penerapan serta pemahaman *roomboy* terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditentukan oleh hotel.

Pada saat melakukan pra penelitian 23 Mei 2013, di Premier Basko Hotel Padang. Peneliti juga melihat masih ada beberapa *roomboy*, yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik dan mengakibatkan hasil kerja yang kurang sempurna. Hal ini tampak jelas pada kerapian penataan tempat tidur dan penataan *trolley cart* nya, dalam proses *make up room* masih banyak *roomboy* yang keluar dari standar yang ditentukan hotel, seperti masih banyak sisa debu dan rambut yang tampak pada lantai dan *furniture*, *roomboy* keluar masuk dari kamar hotel pada saat jam kerja melebihi batas maksimal keluar kamar pada saat *make up room*, dan menyelesaikan pekerjaan melebihi standar batas waktu yang telah ditentukan oleh hotel. *Roomboy* tidak menggunakan peralatan yang lengkap pada saat pembersihan kamar mandi seperti *hand glove* dan *masker* sebagai pelindung pada saat berkerja.

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. Secara keseluruhan operasional hotel biasanya dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP).

Penelitian ini akan melihat bagaimana pelaksanaan prosedur kerja secara efektif dan efisien yang diterapkan oleh Premier Basko Hotel Kota Padang, dalam pengerjaan kamar apakah para *roomboy* mengerjakan pekerjaannya masih di dalam lingkup standar, atau keluar dari lingkup standar operasional prosedur yang telah ditentukan hotel. Waktu yang diperlukan dalam pengerjaan kamar biasanya disesuaikan dengan kondisi setiap kamar seperti, besar kecilnya kamar dan tingkat kekotoran kamar dan status kamar.

Setidaknya penelitian ini bisa menambah informasi mengenai pelaksanaan prosedur kerja yang dibutuhkan dalam proses pengerjaan kamar dan pengerjaan harus sesuai dengan status kamar seperti, *occupaid dirty*, *vacant dirty*, *occupaid clean*, dan *vacant clean*. Biasanya pengerjaan kamar *vacant dirty* membutuhkan waktu yang lebih lama dari pada kamar yang memiliki status kamar *occupaid dirty*.

Vacant dirty adalah kamar yang kosong dengan keadaan kotor, kamar kotor dapat terjadi, karena tamu yang sudah *check out* atau memerlukan pembersihan dari *housekeeping*. Dalam penelitian ini penulis akan melihat bagaimana, pelaksanaan prosedur kerja pembersihan kamar (*make up room*) pada kamar standar, yang berstatus *vacant dirty*, karena pada pengerjaan kamar yang berstatus *vacant dirty* ini memerlukan proses yang lengkap, kamar yang sudah ditinggalkan oleh tamu harus dibersihkan, ditata, dan dipenuhi lagi kelengkapannya seperti semula agar bisa dijual kembali kepada tamu yang akan menginap berikutnya.

Untuk kesiapan dan kelengkapan kamar sebenarnya harus dilengkapi dengan peralatan dan kelengkapan yang cukup karena tidak jarang *roomboy* sering kekurangan peralatan, dan perlengkapan pada saat pengerjaan kamar, karena *par stock* yang disediakan hotel tidak mencukupi untuk jumlah kamar yang akan dibersihkan. *Par stock* adalah persediaan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan *roomboy* pada saat melaksanakan kerja yang disimpan diruangan khusus seperti *storage*, *pantry* dan *laundry*. Perlengkapan yang disediakan meliputi *sheet*, *pillow case*, *towel*, *slipper*, *chemical*. Hal ini juga mempengaruhi pada pelaksanaan prosedur kerja, kecepatan serta hasil kerja *roomboy*. Berdasarkan latar belakang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelaksanaan prosedur kerja *roomboy*, dari itu peneliti tertarik mengangkat judul penelitian, yaitu **“PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA ROOMBOY DI PREMIER BASKO HOTEL KOTA PADANG”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari penjabaran latar belakang di atas identifikasi masalah yang penulis kupas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurang efisiennya waktu yang dipergunakan *roomboy* pada saat pengerjaan *make up room* di Premier Basko hotel Kota Padang.
2. Kurangnya ketelitian *roomboy*, dalam pelaksanaan *make up room* di Premier Basko Hotel Kota Padang.
3. Kurangnya pemahaman *roomboy* mengenai pelaksanaan prosedur kerja di Premier Basko Hotel Kota Padang.

4. Kurangnya penerapan pelaksanaan prosedur kerja *make up room*, di Premier Basko Hotel Kota Padang.

C. Fokus Masalah

Agar penelitian ini terarah dengan baik sesuai dengan yang terjadi dilapangan maka penelitian ini difokuskan pada pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* dalam proses *make up room*, pada kamar yang berstatus *vacant dirty* (VD) di Premier Basko Hotel Kota Padang.

D. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah pelaksanaan prosedur *make up room* yang meliputi:

1. Bagaimanakah pelaksanaan *grooming*?
2. Bagaimanakah pelaksanaan *preparation trolley cart*?
3. Bagaimanakah pelaksanaan prosedur *striping*?
4. Bagaimanakah pelaksanaan prosedur *making bed*?
5. Bagaimanakah pelaksanaan prosedur *set up guest supplies*?
6. Bagaimanakah pelaksanaan prosedur *cleaning the bath room*?
7. Bagaimanakah pelaksanaan prosedur *dusting dan rechecking*?

E. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* pada saat melakukan prosedur kerja *make up room*, di Premier Basko Hotel Kota Padang. Penelitian ini mengungkap secara sistematis pelaksanaan standar operasional prosedur, pembersihan kamar yang berstatus *vacant dirty*, secara baik dan benar oleh

roomboy dalam proses penyelesaian pengerjaan kamar (*make up room*) di Premier Basko Hotel Kota Padang. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan pelaksanaan prosedur kerja *make up room* meliputi:

1. *grooming.*
2. *Preparation routin trolley cart.*
3. *Striping.*
4. *Making bed.*
5. *Set up guest supplies.*
6. *Set up guest supplies.*
7. *Cleaning the bath room.*

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain adalah:

1. Bagi Hotel

Diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi kepada hotel mengenai gambaran, pelaksanaan prosedur kerja *roomboy*.

2. Bagi Prodi Manajemen Perhotelan

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai sumbangan informasi ataupun masukan bagi pembaca dalam pemahaman mengenai pelaksanaan prosedur kerja, dalam proses *make up room*/ penyelesaian pengerjaan kamar hotel.

Secara akademis diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan pengetahuan mengenai proses operasional *Housekeeping* khususnya *floor section*.

3. Bagi Peneliti

Secara praktis diharapkan mampu menambah keterampilan, wawasan serta pemahaman, bagi peneliti mengenai pelaksanaan prosedur kerja *roomboy*.

4. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat dijadikan acuan sebagai referensi untuk melakukan penelitian secara lebih lanjut mengenai pelaksanaan prosedur kerja.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Prosedur Kerja *Roomboy*

Dalam istilah Bahasa Indonesia "prosedur kerja adalah aturan yang harus dipahami dan diterima oleh semua orang yang terlibat dalam suatu pekerjaan. Apabila prosedur kerja tersebut dibuat oleh sebuah organisasi, semua anggota organisasi itu harus mengikuti prosedur kerja yang dibuat. Prosedur kerja muncul karena adanya sebuah perintah dari atasan, (orang yang memiliki kuasa), kepada bawahannya (orang yang dikuasai)". Contoh sederhana, *executive housekeeper* adalah orang yang mempunyai kuasa di departemen memberikan perintah kerja tertulis kepada bawahannya, untuk membentuk suatu kepanitiaan proyek kerja khusus, yang menerima perintah kerja tertulis tersebut harus menindak lanjuti perintah tersebut dengan membuat prosedur kerja untuk kepanitiaan itu. Prosedur kerja meliputi 3 hal yaitu, (Wikipedia, 2013 diakses 23 juli 2013):

- a. Pengaturan pembagian tugas yang jelas dan tegas (siapa melakukan apa).
- b. Pengaturan hubungan kerja sama antar satuan organisasi (siapa bekerja sama dengan siapa).
- c. Pengaturan tentang garis wewenang dan tanggung jawab (siapa yang memerintah dan siapa pula yang bertanggung jawab kepada siapa).

Roomboy adalah orang yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan kenyamanan, serta kelengkapan kamar tamu. Kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang dan aman, merupakan produk utama hotel yang harus diberikan kepada tamu yang menginap, dan kamar merupakan sumber utama penghasilan dari hotel. Kualifikasi tersebut harus dapat dipenuhi agar tamu yang menginap merasa puas. Hal ini sejalan dengan pendapat Rumecko (2006: 7) ”*Roomboy* termasuk kedalam seksi kamar (*room section*) seksi ini bertanggung jawab terhadap kamar tamu (*guest room*). Petugasnya disebut pramugraha, *room attendant* atau *roomboy* (pria) atau pelayan (wanita) yang disebut *room maid*. Kepala seksinya disebut pengawas kamar tamu (*supervisor floor section*)”. Pendapat lain dikemukakan oleh Agus Sulastiyono (2001: 124) “Bagian kamar atau (*room section*) mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu”.

Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan, dan keperluan lainnya di dalam kamar adalah *roomboy*, sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan dilakukan oleh *room supervisor*. *Roomboy* adalah petugas hotel yang berada pada seksi kamar berhubungan langsung dengan tamu, (*front of the house*). “Tugas dari *roomboy* dapat dikatakan rumit dan berat karena keluhan yang datang dari tamu berhubungan dengan kamar. Baik atau buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas kerja *roomboy* hotel tersebut. Harus diingat bahwa pada saat tamu masuk kamar pandangan pertamanya akan ditujukan kepada kerapian tempat tidur, tamu akan mendapatkan kesan pertama atas hotel secara keseluruhan

hanya dengan melihat kerapian tempat tidur tersebut”. (Rachman Hakim 2010, diakses tanggal 18 maret 2013).

Berdasarkan keterangan di atas, prosedur kerja *roomboy* adalah suatu aturan yang harus ditaati oleh seorang *roomboy* dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya, yang mana prosedur ini berkaitan dengan tata aturan persiapan kamar untuk dijual, dikerjakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel tersebut.

a. *Job description Roomboy*

Fungsi utama *roomboy* adalah bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan pemeliharaan kamar tamu. serta untuk pelayanan *turn down service* pada *evening shift* (giliran kerja sore), *roomboy* harus menjalankan pelayanan yang nyaman dan menyenangkan terhadap tamu sesuai standar dan prosedur yang ditentukan. Menurut Wishnu albataafi (2005: 72) ”Kamar yang bersih, nyaman, dan menarik, merupakan produk utama hotel, yang harus diberikan kepada tamu yang menginap, dan merupakan sumber penghasilan pertama dari hotel”.

Menurut Rumecko (2006: 7) ”Kualifikasi tersebut harus dapat dipenuhi agar tamu yang menginap merasa puas, untuk meningkatkan kualitas kerjanya, *roomboy* harus mengetahui, spesifik prosedur, atau SOP (*Standard operating procedure*)”. Tugas dan tanggung jawab *roomboy* secara umum meliputi beberapa hal berikut, Rumecko (2006: 90):

- 1) Mengelola kamar-kamar, yang menjadi tanggung jawabnya dalam arti menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelengkapan fasilitas yang ada di dalamnya. Melaporkan kepada atasan apabila mendapati alat-alat yang rusak, dan melaporkan kepada *engineering* agar dibuatkan *work order*.
- 2) Menjaga keamanan barang-barang milik hotel, serta tamu yang berada di dalam kamar hotel, jangan sampai hilang atau rusak oleh tamu.
- 3) Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama menginap.
- 4) Melaksanakan perintah atasan, baik yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari maupun *extra job*, atau tugas-tugas tambahan untuk perawatan kamar, serta tugas yang terkait dengan kedatangan tamu di hotel.
- 5) Menjaga keamanan barang milik tamu di dalam kamar dan di koridor kamar hotel.
- 6) Melakukan kordinasi/kerjasama dengan sesama teman dalam satu seksi.
- 7) Melakukan kerjasama dengan seksi lain dalam satu departemen.
- 8) Melakukan kerjasama, dengan departemen lain, yang bekaitan.

Secara khusus tugas dan tanggung jawab *roomboy* terbagi atas *morning* dan *evening shift* berikut Jabaran tugas *roomboy* secara khusus menurut Rumecko (2006: 10).

1) Tugas *roomboy morning shift* :

- a) 15 menit sebelum mulai tugas harus sudah siap di *housekeeping office*, untuk tanda tangan *present list*.
- b) Mengikuti *briefing* yang diberikan oleh *floor supervisor*.
- c) Menyiapkan kamar EA (*Expected Arrival*).
- d) Mengecek kamar VIP *in house*.
- e) Teknik kerja untuk mengatasi kendala saat berkerja.
- f) Menerima *ekstra job* dari atasan.
- g) Melihat pembagian tugas yang telah ditentukan *supervisor night shift*.
- h) Mengambil *master key* dan *form* sesuai dengan *floor section*.
- i) Mengambil *linen supplies* dan *linen form* sesuai dengan jumlah *work sheet room*.
- j) Menyiapkan *trolley cart*, sebelum berangkat berkerja dengan merapikan *linen, supplies, cary cady* serta *amenities* yang digunakan.
- k) Mengecek kamar yang menjadi tanggung jawab dengan sopan *behavior during check-in*.
- l) Setelah selesai bekerja membuat *report* satu melalui telepon yang ada di dalam kamar sesuai dengan status aktual dalam pengecekan kamar.
- m) Ikut menjaga keamanan barang-barang tamu yang ada di koridor pada saat tamu *check in* maupun *check out*.
- n) Melaksanakan perintah atasan mengenai kamar yang harus dibersihkan ataupun tugas tambahan.
- o) Memberikan informasi kepada *housekeeping office* secepatnya apabila ada kerusakan di dalam kamar.
- p) Mengisi *form* dan *log book* mengenai *room* status seperti kamar-kamar *dont't disturb*, kamar EA maupun ED, *refused, extratreatment*.
- q) Menyerahkan *master key* kembali kepada HK *office*. Menyerahkan barang-barang *lost and found* kepada *housekeeping office*, serta menyerahkan *work sheet* atau *roomboy control sheet*.
- r) Tanda tangan kunci *master key* di *master key log book*.

2) Tugas *roomboy evening shift* menurut Rumeckso (2006: 10):

- a) 15 menit sebelum jam kerja sudah siap di *housekeeping office* untuk tanda tangan *present list*.
- b) Mengambil *form roomboy* yang akan digunakan untuk bekerja.
- c) Menerima *master key* dari *shift* sebelumnya saat *handling over*, membaca *log book supervisor*, apabila ada hal yang perlu dikerjakan, atau yang harus mendapatkan perhatian khusus seperti (VVIP, VIP, ONL).
- d) Mengambil *linen, supplies* sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan untuk persiapan pengerjaan kamar seperti *open bed, turn down*, dan *make up room*.
- e) Menyelesaikan tugas *roomboy morning shift*, yang belum selesai.
- f) Melakukan pengecekan kamar *turn down service*, ikut menjaga keamanan lingkungan kerja.
- g) Melaksanakan perintah atasan serta tugas tambahan.
- h) Mengecek dan menyusun *guest supplies* di *trolley cart* untuk keperluan *roomboy morning shift*.
- i) Mengisi *log book* sebelum meninggalkan hotel, menandatangani *present* kunci *master*.

b. Peralatan dan bahan pembersih yang digunakan untuk membersihkan kamar tamu:

1) *Trolley cart*

Menurut Wishnu al Bataafi (2006:100) “*Trolley cart* adalah kereta yang digunakan *roomboy* untuk membawa peralatan dan perlengkapan pada saat melakukan pekerjaan, yang mana di dalamnya terdapat berbagai perlengkapan yang diperlukan pada saat melakukan *make up room*”.



(Gambar2. Standar *seet up trolley cart*, wishnu al bataafi (2006: 100))

2) *Carri cady*

Carri cady adalah kotak penyimpanan, bahan pembersih atau alat yang digunakan, untuk menyimpan perlengkapan bahan pembersih yang digunakan *roomboy* pada saat pembersihan kamar yang sifatnya kecil-kecil, Wishnu al Bataafi (2006:100) .

3) *Wash cloth and dry cloth*

Sejenis kain yang digunakan untuk mengeringkan dan mengelap *furniture*, keramik, porselin dan benda benda yang lain, Wishnu al Bataafi (2006:100).

4) *Pad scourer*

Sejenis *sponge* yang terdiri dari dua pegangan, bertekstur halus dan pada bagian atas agak kasar, yang biasanya digunakan untuk menggosok dinding kamar mandi.

5) *Hand brush*

Alat atau sikat yang digunakan untuk menggosok, noda-noda yang ada pada lantai dan dinding kamar mandi.

6) *Bottle sprayer*

Botol yang berisi bahan pembersih, yang digunakan oleh *roomboy* pada saat melakukan pembersihan kamar.

7) *Glass squeezeer*

Alat ini digunakan untuk membersihkan dan menarik air pada saat membersihkan kaca.

8) *Hand glove*

Sarung tangan yang berfungsi untuk melindungi tangan, dari bahan kimia yang digunakan.

9) *Dry vacuum cleaner*

Mesin yang digunakan untuk mengisap debu atau partikel-partikel lain yang menempel pada karpet dan lantai.

10) *Lobby duster*

Alat yang digunakan sebagai pembersih lantai berfungsi untuk memindahkan debu.

11) *Dustpan*

Alat yang digunakan untuk mengangkat kotoran (serokan sampah).

Tabel 2.
Perlengkapan *guest supplies* yang harus tersedia. (Rachman hakim, 2013):

<i>Door</i>	<i>Wardrobe/ Cup board</i>	<i>Dressing Table</i>	<i>Night Table</i>
- <i>Door knob</i> - <i>Menu</i> - <i>Don't distrub</i>	- <i>Hanger</i> pria/wanita - <i>Shoes shine</i> - <i>Laundry bag</i> - <i>Laundry list</i>	- <i>Stationary kit</i>(<i>brosure, amplop, postcard, guest questionnaire</i>) - <i>Room service menu</i> - <i>Tray</i> dilengkapi <i>dgwater jug/ glass</i> - <i>TV program</i> - <i>Tend card</i> - <i>Safe deposit box</i>	- <i>Night lamp</i> - <i>ServiceDirectory book</i> - <i>Memmo pad</i> - <i>Ballpoint</i> - <i>Telephone</i>

c. Kebutuhan jumlah *Roomboy*

“Untuk menentukan jumlah *roomboy*, yang diperlukan dalam membersihkan kamar, ditentukan berdasarkan dalam tingkat hunian kamar tertentu”, Agus Sulastiyono (2001: 125). Ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan jumlah *Roomboy*. Pertama menentukan luas keadaan kamar yang akan dibersihkan, hal ini bertujuan untuk mengetahui secara pasti bentuk, luas, dan situasi ruangan kamar guna membantu mendapatkan gambaran yang jelas, biasanya disebut dengan *floor plan*. Keduanya menentukan jenis pekerjaan yang akan dilakukan, jenis pekerjaan dan apa yang akan dilakukan misalnya, membersihkan debu (*dusting*), membersihkan

karpét (*vacuming*), merapikan tempat tidur (*making bed*), membuang sampah (*striping*), dan lain sebagainya. Untuk membantu menentukan jenis pekerjaan pembersihan kamar agar dapat dilaksanakan, dibuatkan daftar jenis pekerjaan dan frekwensi pembersihan untuk setiap kamar, seperti di dalam Contoh tabel berikut:

Tabel 3.
Contoh waktu pembersihan & perawatan ruangan.

No	PEKERJAAN	KODE	RUANGAN	FREKWENSI
1	<i>Deep Cleaning</i>	DC	<i>Guest room</i>	Berkala
2	<i>Dusting</i>	DT	<i>Guest room</i>	Setiap hari
3	<i>Vacuming</i>	VC	<i>Guest room</i>	Setiap minggu
4	<i>Shampoing</i>	SH	<i>Guest room</i>	Setiap Bulan
5	<i>Making Bed</i>	MB	<i>Guest room</i>	Setiap hari
6	<i>Duster</i>	D	<i>Guest room</i>	Setiap hari

(Sumber: Agus Sulastiyono (2001:126)).

Dari tabel di atas dapat dikelompokkan antara pembersihan kamar yang dilakukan, setiap hari (*daily*), setiap minggu, dan secara bulanan (*mounthly*). Dengan demikian dapat diketahui jenis dan jumlah pekerjaan yang dilakukan secara periodik. Berkaitan dengan kegiatan merencanakan jumlah *roomboy*, untuk membersihkan kamar tamu dalam satu waktu.

d. Produktifitas kerja *Roomboy*

Menurut Agus Sulastiyono (2001: 126) "Produktif adalah jumlah waktu yang dipergunakan oleh *roomboy* dalam membersihkan kamar, atau waktu yang tersisa dari jumlah waktu kerja dalam satu *shift*, (8 jam/480 menit)". Tingkat produktifitas *roomboy* akan dipengaruhi oleh kemampuannya (pengetahuan, keterampilan, dan

perilaku) pada saat melaksanakan tugasnya maupun dalam penyelesaian pekerjaannya, dengan menggunakan peralatan dan bahan pembersih yang sudah tersedia.

Berikut merupakan perhitungan, waktu dan jam produktif kerja yang dipergunakan oleh setiap *roomboy* dalam membersihkan kamar. Waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar. Agus Sulastiyono (2001: 127):

- a) Kamar *Check - Out* (*VD = Vacant dirty*) :36 Menit
- b) Kamar *Occupaid* (*OD = Occupaid dirty*) :28 Menit
- c) Kamar *Vaccant* (*VC = Vacant clean*) :5 Menit

Waktu atau jam kerja produktif setiap *roomboy* adalah, 8 jam untuk satu (1) *shift* kerja

2. ***Standard Operating Procedure (SOP)***

Prosedur operasi standar (Bahasa Inggris: *standard operating procedure*, SOP) atau kadang disingkat POS, adalah suatu set instruksi yang memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk atau direktif. Hal ini mencakup hal-hal dari operasional kerja, yang memiliki suatu prosedur pasti atau terstandarisasi, tanpa kehilangan keefektifannya. Setiap sistem manajemen kualitas yang baik selalu didasari oleh POS.

Salah satu aspek penting dalam mewujudkan hasil kerja yang professional secara efektif dan efisien adalah dengan menerapkan standard operasing procedure (SOP), pada seluruh proses penyelenggaraan operasional kerja perhotelan, biasanya hal ini dinilai penting karena “Standar Operasional Prosedur, adalah pedoman atau acuan untuk

melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi, dan SOP juga merupakan alat penilaian kinerja karyawan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja prosedur dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Dengan adanya standar operasional prosedur, (SOP) penyelenggaraan administrasi pelaksanaan kerja dapat berjalan dengan pasti”, (<http://www.scienssosiology>, 2013 diakses 18 maret 2013).

Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan dilingkungan kerja, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. “Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam standar operasional prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah”, (Ridwan Sudayat, 2013). Tujuan dari penyusunan dokumen SOP antara lain:

- a. Memberikan pedoman bagi manajemen dalam mengidentifikasi, merumuskan, menyusun, mengembangkan, memonitor serta mengevaluasi standar operasional prosedur (SOP) sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakannya.
- b. Menciptakan komitmen mengenai prosedur yang dikerjakan oleh satuan unit kerja dalam mewujudkan *good governance*.

Prestasi kinerja individu karyawan sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu diperlukan sistem penilaian kerja yang dapat diandalkan, dan dapat dijadikan dasar untuk penilaian kinerja dan

pengembangan prestasi karyawan sesuai dengan tujuan organisasi. “Standar operasional prosedur (SOP) merupakan panduan pelaksanaan prosedur, menjalankan tugas secara standar bagi yang bersifat umum maupun khusus, untuk masing-masing jabatan”, Whisnu al Bataafi (2006: 87). Pembagian tugas harus dilakukan secara efisiensi dengan mempertimbangkan *load* faktor atau jumlah pelaksanaan, tugas yang diberikan kepada masing-masing *roomboy*, terutama untuk tugas utamanya melakukan *turn down service*. Berikut adalah standar operasional prosedur kerja *roomboy*:

a. Prosedur Kerja *Roomboy* Premier Basko Hotel Padang.

1) Persiapan sebelum kerja

- (a) Mengenakan pakaian seragam.
- (b) *Punch in* untuk bukti kehadiran di *human resource department* (HRD).
- (c) Mengisi daftar hadir di *housekeeping office*.
- (d) Menerima kunci kamar (isi *log book*.)
- (e) Menerima tugas kerja.
- (f) Melaksanakan tata tertib kerja.

2) Persiapan kerja (*Preparation trolley cart*)

- (a) Mempersiapkan alat-alat kerja (alat & *chemical*).
- (b) Mempersiapkan/ *Set up trolley* dengan rapi dan bersih, serta lengkap sesuai dengan standar.

3) Pemeriksaan awal

- (a) Ketuk pintu kamar/ bunyikan *bell* dengan menyebutkan jati diri 3x (*housekeeping*).
- (b) Jika tidak ada jawaban, buka pintu pelan-pelan dengan mengucapkan “*excuse me*”.
- (c) Periksa status kamar & catat *room attendant work sheet*.
- (d) Jika tamu ada di dalam kamar beri salam dan tanyakan apakah ada cucian yang akan dikirim ke bagian *Laundry*.
- (e) Beri tanda kamar yang mengirim cucian ke *laundry* dan catat statusnya ke dalam *room attendant work sheet*.

4) Tahap pembersihan kamar (*make up room*)

- (a) Letakkan *trolley room attendant* rapat dan tepat didepan pintu.
- (b) Ketuk pintu/bunyi *bell* 3x, sebutkan jati diri “*Housekeeping*”.
- (c) Jika tidak ada jawaban buka pintu pelan-pelan disertai mengucapkan “*excuse me*”.
- (d) Masuk ke kamar dan yakinkan bahwa tidak ada tamu yang sedang tidur atau di kamar mandi.
- (e) Buka *curtain* dan matikan lampu.
- (f) Periksa jika ada barang ketinggalan & kerusakan di kamar.
- (g) Kumpulkan sampah yang berserakan kedalam *waste basket* (keranjang sampah).
- (h) Yakinkan bahwa tidak ada barang tamu yang terbawa sampah.

- (i) Yakinkan tidak ada benda tajam/pecahan gelas dalam sampah, jika ada pisahkan.
- (j) Yakinkan tidak ada puntung rokok yang masih menyala sebelum dibuang.
- (k) Semua sampah dimasukan ke dalam *Hamper*.
- (l) Yakinkan tidak ada sampah yang tertinggal.
- (m) Bongkar *sheet* (sprei) dan *duvet cover* satu per satu.
- (n) Yakinkan tidak ada barang tamu atau pakaian tamu yang terbawa dalam *linen*.
- (o) Pastikan apakah ada noda bekas tamu di *sheet*, kalau ada segera laporkan ke *floor supervisor*.
- (p) *Inner duvet* dilipat dan diletakkan di atas *luggage rack* atau *dressing chair*.
- (q) *Sheet* maupun *pillow case* yang sudah dibuka dimasukan ke dalam *linen Hamper*.
- (r) Menata tempat tidur:
 - Tarik *bed* $\pm$ 75 cm dari *head board*.
 - Rapihan *bed pad*, jika ada noda ganti dengan yang bersih.
 - Tebarkan *sheet* dan masukkan semua sisinya diantara matras dan *spring box*, setiap sudut dilipat membentuk lipatan yang disebut *housepital comer*. Waktu menebarkan yakinkan tidak ada rambut, noda maupun sprei yang sobek.

- Tebarkan *duvet cover* di atas *bed*, dan masukan *inner duvet* ke dalam *duvet cover*, memastikan semua sisi *duvet cover* sejajar dengan *inner duvet* sampai ke masing-masing ujung *duvet*.
- Tebarkan *duvet* keseluruh bagian *bed* dengan rata kecuali bagian kepala, hanya sampai tepi *bed* saja.
- Lipat sisi atas *duvet* ke arah tengah *bed* sejauh ± 35 cm.
- Lipat dan masukan sisi bagian bawah dari *duvet* ke bawah *bed* dan lipat *duvet* sudut kiri dan kanan. Dan rapikan kedua sisi *duvet* sampai ke bagian atas jika memungkinkan.
- Taruh bantal yang sudah disarungi di atas tempat tidur bagian kepala dengan posisi miring.
- Kembalikan tempat tidur ke posisi semula.

(s) Membersihkan kamar mandi:

- Membersihkan dinding dan *shower glass*.
- Membersihkan *bath tub* termasuk *shower head*, *safety handle*, beri *chemical* dibilas dan keringkan.
- Membersihkan *wash basin*, termasuk *bath tub*, *wash basin table*, maupun pipa saluran pembuangan (leher angsa) dengan membasahi beri *chemical*, digosok dan dibilas serta keringkan.
- Membersihkan, semprotkan *glass cleaner*, digosok dengan *sponge* dan dibilas serta keringkan.

- Membersihkan *bath room mirror* (cermin).
- Membersihkan *toilet bowl flushing* air, beri *chemical*, gosok, keringkan.
- Membersihkan lantai kamar mandi basahi lantai, beri *chemical* digosok, dibilas dan keringkan.
- Meletakkan *towel* maupun *amenities/bath room supplies* untuk kamar mandi sesuai dengan standart.

(t) *dusting*:

- *Dusting* dilakukan dari atas ke bawah dengan kain lap yang lengkap.
- *Dusting* dilakukan sesuai dengan arah jarum jam atau sebaliknya, mulai dari pintu masuk, jangan ada yang terlewatkan dan berakhir di pintu masuk.
- Untuk *dusting furniture* singkirkan terlebih dahulu barang - barang di atasnya.
- Beri *shine up/chemical* untuk *furniture*.

5) Pemeriksaan terakhir (*rechecking*)

- (a) Berdiri di depan *luggage rack*.
- (b) Mulai memeriksa dengan cara melihat semua perabot, peralatan, maupun *guest supplies* yang disediakan.
- (c) Posisi dari perabot, peralatan maupun *guest supplies* harus sesuai dengan standart yang sudah ditentukan.

- (d) Periksa apakah masih ada hal-hal yang tertinggal yang belum sesuai dengan standart.
- (e) Periksa perlengkapan kamar mandi.
- (f) Pemeriksaan akhir dilakukan sesuai dengan arah jarum jam.
- (g) Pastikan pintu kamar terkunci dengan baik.

6) Persiapan Akhir Kerja:

- (a) Persiapan *work sheet* dan *ballpoint*.
- (b) Tulis tanggal dan *shift*, serta *section* sesuai waktu kerja.
- (c) Tulis nama *room attendant* yang bertugas.
- (d) Isi kolom no kamar sesuai dengan instruksi.
- (e) Isi kolom status sesuai dengan data yang ada dikomputer.
- (f) Isi kolom aktual sesuai dengan kode status kamar dari hasil pemeriksaan langsung kekamar.
- (g) Kolom *IN* di isi sesuai dengan waktu *room attendant* masuk untuk membersihkan kamar.
- (h) Kolom *out* di isi sesuai dengan waktu *room attendant* keluar, setelah selesai membersihkan kamar.
- (i) Kolom *remarks* untuk mencatat semua kejadian atau hal-hal khusus. (EB:*extra bed*, DL: *double lock*, DND: *don't not disturb.dll*)
- (j) Kolom *supplies* diisi sesuai dengan jumlah *guest supplies* yang dimasukan kekamar tamu.
- (k) Penyimpanan alat-alat dengan rapi

- (l) Bersikan dan rapikan peralatan sebelum disimpan.
- (m) Serah terima hasil kerja dengan *supervisor* dan petugas *shift* berikutnya.
- (n) Serah terima kunci/*card* kepada *shift* berikutnya dengan mengisi *look book*.
- (o) Serah terima hasil kerja.
- (p) Serah terima kunci.

Pada umumnya prosedur kerja *roomboy* meliputi beberapa hal dibawah ini:

a. *Grooming* (kerapian penampilan)

Setiap karyawan harus menjaga *grooming*, atau tata cara kebersihan badan dan kerapian pakaian kerja, serta pakaian setiap saat selama bertugas berikut prosedur yang harus diterapkan untuk Penampilan badan seorang *roomboy*, Wisnu al Bataafi (2006: 88):

- 1) (Pria) Rambut ditata rapi di atas kerah baju dan disisir rapi, rambut tidak dipangkas habis atau botak.
- 2) (Wanita) Rambut diikat rapi untuk rambut panjang, dan untuk rambut pendek disisir rapi.
- 3) Tidak memelihara jambang atau jenggot dan kumis.
- 4) Wajah selalu murah senyum dan ramah.
- 5) (Pria) Tidak mengenakan anting-anting.
- 6) Tattoo tidak diperkenankan pada bagian tubuh yang terbuka.
- 7) Tidak mengenakan aksesoris berlebihan seperti kalung anting, gelang atau cincin.
- 8) Hindari bau badan selalu gunakan *deodorant* atau pengharum tubuh yang tidak terlalu menyengat.
- 9) Tidak memelihara kuku panjang.
- 10) Wanita selalu menggunakan *make up* yang tidak terlalu berlebihan. Berjalan dengan tidak menyeret kaki atau sepatu yang dapat menimbulkan suara, Penampilan berpakaian:
 - a) Kenakan pakaian yang bersih rapi dan tidak rusak.
 - b) Kerah baju dilipat rapi.

- c) Baju harus dikancing rapi dan tidak boleh melepas kancing lebih dari 2 dari bagian atas.
- d) Selalu mengenakan *name tag*.
- e) Selalu bawa pulpen dan *notebook*.
- f) Tidak melipat ujung lengan baju.
- g) Bila tidak mengenakan baju seragam seharusnya tidak mengenakan baju yang tembus pandang.
- h) Mengenakan sepatu dan kaus kaki yang sesuai dengan pekerjaan.

b. Preparation routine job & trolley cart

Sebelum melakukan pekerjaan setiap staf harus melakukan persiapan untuk kelancaran pekerjaan setiap pagi *supervisor* untuk menyiapkan pembagian atas tugas untuk staf *housekeeping*, *roomboy* harus mengetahui kedatangan status kamar tamu di hari tersebut dan mengetahui kamar mana saja yang berstatus *expected arrival* pada hari itu. *Roomboy* juga diharuskan untuk mempersiapkan peralatan kerja sesuai dengan area kerja dan tanggung jawabnya masing-masing.

Standar *set up trolley cart*, Wishnu al baatafi (2006: 99):

- 1) Periksa jumlah kamar yang akan dibersihkan pada hari itu.
- 2) Siapkan *linen*, *guest supplies/amenities*, sesuai dengan jumlah yang ditentukan.
- 3) Persiapkanlah *cleaning supplies* dan *equipment* yang diperlukan, termasuk melengkapi *carry caddy* dengan *cleaning supplies: glass cleaner, muly purpose cleaner, sponge, cloth, toilet brush*, dan sebagainya.
- 4) Siapkan *trolley cart*, dengan peralatan tersebut persiapkan mulai dari rak paling bawah.
- 5) Tempatkan *bed room linen, bed sheet, pillow case* dan *duvet cover* di rak bawah.
- 6) Tempatkan jenis *towel* yang digunakan di kamar di rak tengah.
- 7) Tempatkan *guest supplies* dan *amenities* di rak paling atas.
- 8) Tempatkan *carry cady* di rak paling bawah.
- 9) Tempatkan *vacuum cleaner, broom, lobby duster*, dan sebagainya di dekat *linen bag*.
- 10) *Standard operational procedure make up room*, kamar yang telah ditinggalkan tamu (*vacated room/vacant dirty*).

Menurut Whisnu al baatafi (2006: 106) “Membersihkan kamar *check out*, atau baru dikosongkan tamu harus membersihkan dengan standar bersih, rapi, lengkap dan berfungsi serta berkualitas “As New” (seperti baru) sehingga kamar siap untuk di jual kembali”. Pelaksanaan pembersihan kamar yang baru saja dikosongkan atau ditinggalkan oleh tamu, harus dilakukan dengan langkah-langkah berikut, Whisnu al baatafi (2006: 106):

- (a) Sebelum masuk kamar mengetuk pintu dengan salam sambil menyebut nama identitas, contoh “selamat.... (Pagi, sore, siang) *housekeeping*”. Hal ini merupakan standar setiap kali masuk ke kamar tamu.
- (b) Buka tirai jendela, atau pintu teras agar udara dan matahari masuk ke dalam kamar sehingga terjadi sirkulasi udara segar.
- (c) Matikan lampu-lampu dan AC (*air conditioner*) serta periksa kembali kelengkapan fasilitas kamar seperti *remote tv*, *remote ac*, *linen*, serta barang tamu yang tertinggal di dalam kamar bila ada, maka diserahkan ke bagian yang menangani *lost & found*.
- (d) *Stripping* yaitu membongkar *linen* seperti *bed shet*, *towel* serta sampah & peralatan *room service* yang ada di dalam kamar.
- (e) *Making bed*, yaitu merapikan tempat tidur dengan lengkap sehingga tempat tidur dilengkapi dan ditutupi oleh *bed cover* atau *duvet*. *Standard operational procedure making bed*, merapikan tempat tidur harus rapi, *linen* harus bersih, tanpa ada kerutan atau noda, dan dilakukan setiap hari. *Linen* yang digunakan pada saat *making bed* adalah, Whisnu al bataafi (2006: 107):

➤ **King size bed menggunakan blanket**

- 3 king sheet
- 1 king blanket
- 1king bed pad
- 2 pillow case
- 1 king bed cover

➤ **King size bed (menggunakan duvet):**

- 1 king sheet
- 1 king duvet
- 1 king bed pad
- 2 pillow case
- 1 king bed cover

- **Twin bed menggunakan blanket:**
 - 3 twin sheet (*single sheet*)
 - 1 twin blanket
 - 1 twin bed pad
 - 2 pillow case
 - 1 twin bed cover single room
- **Twin size bed menggunakan duvet:**
 - 1 twin sheet (*single sheet*)
 - 1 twin duvet (*single duvet*)
 - 1 twin bed pad (*single bed pad*)
 - 1 twin bed cover (*single bed cover*)
 - 2 pillow case
- **Proses making bed (dengan blanket):**
 - *Striping*, yaitu mengangkat *linen* yang kotor.
 - Siapkan *linen* yang bersih.
 - *Bed pad* harus terpasang rapi.
 - Pasang *first sheet* (sprei pertama), jahitan ada dibagian bawah dan ikat (kunci) dengan rapi disetiap sudut *matrees*.
 - *Blanket*
Pasang *second sheet* (sprei kedua), jahitan ada pada bagian atas (posisi terbalik), tebar tanpa diikat dengan ujung *sheet* berada tepat di atas bantal.
 - Pasang *blanket* di atas *second sheet* dengan ujung *blanket* berada sekitar 20 cm dari ujung kepala.
 - Pasang *top sheet* (sprei ketiga/ sprei teratas) dengan jahitan berada dibawah dan dipasang sama dengan posisi *second sheet*.
 - Lipat *second sheet* dan *top sheet* bersamaan menutupi *blanket* lipatlah dua kali, ikatlah ujung-ujung *sheet* dibawah *matrees*.
 - *Duvet*, pasang *Inner duvet* dengan *duvet cover*, pasang *duvet* di atas *first sheet*. Buat lipatan terbuka sekitar 30 cm dari atas, ujung kepala dengan ukuran lipatan sekitar 20 cm, ujung *duvet* tidak perlu diikat disetiap ujung *mattress*, biarkan menggantung.
 - *Cover pillow* dengan *pillow case*.
 - Pasang *bed cover* di atas *mattress* secara rapi.
 - Pasang *pillow* tepat di atas *bed cover* dibagian kepala.
 - (m) Lipat *bed cover* bagian kepala untuk mengcover di atas bantal.

(f) Membersihkan kamar mandi dan melengkapi *towel*, *bathmat* serta *guest supplies*, yang dimaksud dengan membersihkan dan menata

kamar mandi, adalah membersihkan dan mengatur perlengkapan yang ada di dalam kamar mandi, sehingga bersih dan nyaman langkah langkah membersihkan kamar mandi adalah, Rumeckso (2006: 67):

- Bawa *cary cady*, yang berisi peralatan dan bahan pembersih lengkap kedalam kamar kamar mandi.
- *Flushing* atau semburkan air pada jamban atau toilet agar apabila ada kotoran di dalamnya hilang.
- Cuci gelas dengan asbak yang direndam dahulu di dalam *wash basin*, kemudian ditelungkupkan atau dikeringkan dengan *napkins*.
- Mulailah membersihkan bagian atas antara lain, dari atas *wash bashin table*, kaca atas *wash basin* dengan *chemical* yang telah ditentukan.
- Cucilah *wash basin* dengan menggunakan *sponge* dan *chemical* yang telah ditentukan. Cucilah semua kran pipa, *stanlist* yang berada di kamar mandi dengan menggunakan *chemical* yang telah digunakan.
- Mulailah membersihkan *bath tub* dengan menggunakan sabun cair atau *chemical* yang telah ditentukan.
- Bersihkan tirai kamar mandi dengan sikat dan sedikit *detergen*.
- Mulailah mengeringkan kamar mandi mulai dari bak mandi, kran, *stanlist*, *wash bashin* lantai dan dinding kamar mandi.
- Keringkan semua *glassware* dan asbak dengan *cloth* dan ditata kembali pada tempatnya.
- Bersihkan *toilet bowl* dan sikat bagian atas sampai bagian bawah *bidet* secara merata *flushing*/ semburkan air, beberapa kali supaya bersih semprotkan *chemical* pembunuh kuman dan penghilang bau.

c. *Dusting*

Membersihkan kamar tidur, atau *dusting* adalah membersihkan kamar tidur dari debu-debu ruangan dengan *sistem clock whise*, atau searah jarum jam sehingga tidak ada yang tertinggal pada saat *dusting*, termasuk sudut ruangan, langit-langit,

bawah tempat tidur, sekaligus *restocking* atau melengkapi kembali *guest supplies* sehingga tugas diselesaikan dengan sekali jalan.

Perlengkapan kamar dalam hal ini perabot kamar atau *equipment* biasanya berupa *furniture*, setiap saat perlu dibersihkan dari debu dan kotoran lain. Pekerjaan ini dilakukan setelah menata tempat tidur. Agar semua perlengkapan benar-benar bersih, maka dalam kegiatan ini dilakukan urutan-urutan atau perputaran gerakan pembersihan searah dengan jarum jam atau sering disebut dengan *clock wise*, (<http://www.Crayonopedia>, 2009 diakses 16 juni 2013).

d. *Rechecking*

Pengecekan ulang, atau memeriksa kembali hasil pekerjaan yang telah diselesaikan dan menyemprotkan pewangi untuk mengharumkan ruangan, dilakukan seperti dibawah ini:

- 1) Tutup kembali jendela dan tirai sekaligus menyapu dan mengepel kamar lantai.
- 2) Tutup serta kunci pintu kamar.

Pembersihan kamar selesai dengan kondisi kamar bersih, rapi lengkap dan fasilitas berfungsi dengan baik sesuai dengan standar yang ditentukan.

- 3) Mencatat kedalam *room attendant report*, status kamar yang telah dikerjakan dengan status kamar *vacant clean* serta jumlah *linen* dan *guest supplies* yang digunakan.

- 4) Laporkan kepada *supervisor* terhadap kamar yang sudah dibersihkan sehingga *supervisor*, dapat memeriksa hasil pekerjaan terhadap kelayakan kamar yang siap dijual.

Tabel 4.

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI)

Kode unit : PAR.HT02.028.01

Judul unit : Menyiapkan kamar tamu

Deskripsi unit : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyiapkan kamar tamu. Dalam operasional akomodasi berskala kecil, tugas-tugas ini dapat dilaksanakan oleh staf *housekeeping (room attendant)*.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Menata perlengkapan pada <i>trolley</i>	1) Memilih perlengkapan yang dibutuhkan untuk pelayanan kamar secara benar dan disiapkan untuk kemudian digunakan. 2) Mengidentifikasi persediaan untuk <i>trolley</i> secara teliti dan memilih atau memesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur perusahaan. 3) Memuat persediaan yang memadai dengan aman pada <i>trolley</i> sesuai dengan prosedur perusahaan.
02	Akses ke kamar untuk pelayanan	1) Mengidentifikasi kamar yang membutuhkan pelayanan secara benar dari informasi yang diberikan oleh staf <i>housekeeping</i> . 2) Masuk kedalam kamar sesuai dengan prosedur keamanan dan layanan pelanggan perusahaan.
03	Membereskan tempat tidur	1) Membersihkan tempat tidur bantal dan <i>linen</i> diperiksa kalau ada noda dan kerusakan. 2) Menghilangkan noda sesuai dengan prosedur perusahaan. 3) Mengganti seprei tempat tidur sesuai dengan standar dan prosedur perusahaan.
04	Membersihkan dan merapikan kamar	1) Membersihkan kamar dengan susunan yang benar diatur agar gangguan pada tamu minimal. 2) Membersihkan seluruh perabotan dan perlengkapan dan memeriksa sesuai dengan prosedur perusahaan dan pedoman kesehatan/keselamatan. 3) Menata kembali seluruh barang-barang sesuai

		dengan standar perusahaan. 4) Memeriksa persediaan kamar, mengganti sesuai dengan standar perusahaan. 5) Mengidentifikasi rayap/hama secepatnya dan tindakan yang tepat diambil sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan. 6) Memeriksa kamar jika ada kerusakan dan seluruh kerusakan dilaporkan secara akurat sesuai dengan prosedur perusahaan. 7) Mencatat barang-barang yang rusak sesuai dengan prosedur perusahaan. 8) Melaporkan secepatnya barang-barang atau kejadian yang luar biasa atau mencurigakan sesuai dengan prosedur perusahaan. 9) Mengumpulkan dan menyimpan barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar kosong sesuai dengan prosedur perusahaan.
05	Membersihkan dan menyimpan <i>trolley</i> serta perlengkapan	1) Membersihkan <i>Trolley</i> dan perlengkapan setelah digunakan sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan. 2) Menyimpan seluruh barang-barang secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan. 3) Memeriksa persediaan dan barang-barang yang perlu diganti atau ditata kembali sesuai dengan prosedur perusahaan.

“Prosedur operasi standar (Bahasa Inggris: *standard operating procedure* disingkat SOP), atau kadang disingkat POS, adalah suatu set instruksi yang memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk atau direktif. Hal ini mencakup hal-hal dari operasi yang memiliki suatu prosedur pasti atau terstandarisasi, tanpa kehilangan keefektifannya. Setiap sistem manajemen kualitas yang baik selalu didasari oleh POS”, (*Wikipedia*, 2013 diakses 23 juni 2013).

Salah satu aspek penting dalam mewujudkan hasil kerja yang profesional, efektif dan efisien adalah dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP). Pada seluruh proses penyelenggaraan

operasional kerja perhotelan biasanya. Hal ini dinilai penting karena standar operasional prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi, dan SOP juga merupakan alat penilaian kinerja karyawan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

1. Dengan adanya standar operasional prosedur, penyelenggaraan tahapan pelaksanaan kerja dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan dilingkungan kerja, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam standar operasional prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah. Tujuan dari penyusunan dokumen SOP dalam (<http://www.sciencesociology>, 2013 diakses 18 maret 2013) antara lain:

1. Memberikan pedoman bagi manajemen dalam mengidentifikasi, merumuskan, menyusun, mengembangkan, memonitor serta mengevaluasi, standar operasional prosedur (SOP) sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakannya.
2. Menciptakan komitmen mengenai prosedur yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah dalam mewujudkan *good governance*. Prestasi kinerja individu karyawan sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi.

Oleh karena itu diperlukan sistem penilaian kerja yang dapat diandalkan, dan dapat dijadikan dasar untuk penilaian kinerja dan pengembangan prestasi karyawan sesuai dengan tujuan organisasi. Pelaksanaan prosedur kerja, adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Jadi pelaksanaan prosedur kerja, artinya menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan dikehendaki secara efektif.

Dalam hal ini yang dibutuhkan adalah kepemimpinan. *Actuating* adalah Pelaksanaan untuk kerja melaksanakan secara fisik kegiatan dari aktivitas tersebut, maka manajer mengambil tindakan-tindakannya kearah itu, seperti: *Leadership* (pimpinan), perintah, komunikasi dan *conseling* (nasehat). *Actuating* disebut juga "gerakan aksi " mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manager untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur-unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan (*actuating*) merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi *actuating* lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

Dalam hal ini. George R.Terry (1986) mengemukakan bahwa *actuating* merupakan, usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok

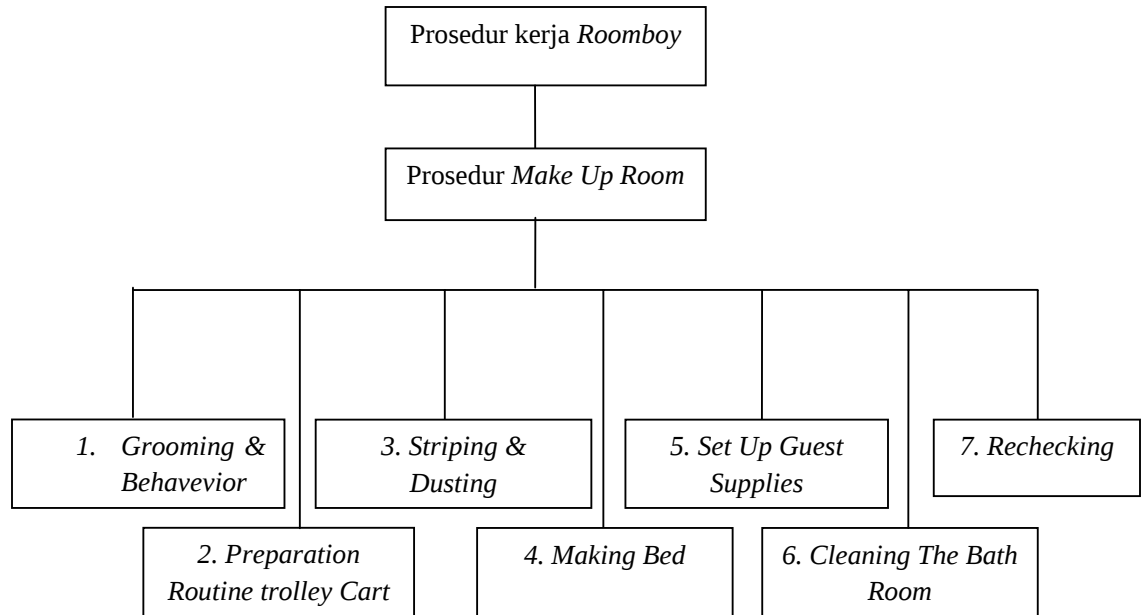
sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran tersebut.

Dari pengertian di atas, pelaksanaan prosedur kerja (*actuating*) tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan motivasi agar setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya. Hal yang penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan prosedur kerja (*actuating*) ini adalah bahwa seorang karyawan akan termotivasi untuk mengerjakan sesuatu jika merasa yakin akan mampu mengerjakan hal berikut:

1. Yakin bahwa pekerjaan tersebut memberikan manfaat bagi dirinya
2. Tidak sedang dibebani oleh problem pribadi atau tugas lain yang lebih penting, atau mendesak,
3. Tugas tersebut merupakan kepercayaan bagi yang bersangkutan
4. Hubungan antar teman dalam organisasi tersebut harmonis.

B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka berpikir dalam menggambarkan antara konsep yang diteliti. Berangkat dari latar belakang masalah dan kajian teori. Pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* pada saat melaksanakan proses *make up room* meliputi hal berikut: *grooming & behaveiour, preparation routine & trolley cart, making bed, seet up guest supplies, cleaning the bath room, dan rechecking*. Maka kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat dalam diagram berikut:



(Gambar 3: Bagan Kerangka Konseptual)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* terlihat masih rendah dan belum sesuai dengan prosedur kerja *roomboy* yang ditentukan meliputi:

1. Pada prosedur *grooming* terdapat 18,1% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik.
2. Pada prosedur *preparation routine trolley cart* terdapat 72,7% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik dan benar.
3. Pada prosedur *striping* terdapat 45,4% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik dan benar.
4. Pada prosedur *making bed* terdapat 81,8% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik dan benar.
5. Pada prosedur *cleaning the bath room* terdapat 100% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik dan benar.
6. Pada prosedur *set up guest supplies* terdapat 63,6% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik dan benar.
7. Pada prosedur *rechecking* terdapat 27,2% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik dan benar.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Melihat hasil penelitian yang menunjukkan masih rendahnya tingkat pelaksanaan prosedur kerja oleh *roomboy*, sebaiknya *roomboy* memahami dan melaksanakan prosedur kerja secara baik dan benar sesuai dengan standar yang telah ditentukan hotel. Dalam pelaksanaan prosedur kerja sebaiknya *supervisor floor* lebih sering mengawasi *roomboy* dalam pelaksanaannya agar prosedur kerja berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.
2. Kepada program studi manajemen perhotelan sebaiknya memberikan arahan untuk persiapan sebelum pelaksanaan penelitian, agar penelitian berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.
3. Kepada manajemen Hotel hendaknya membuat revisi prosedur kerja sesuai dengan pelaksanaan dilapangan, agar tidak terjadi perbedaan antara pelaksanaan prosedur kerja dilapangan dengan prosedur kerja yang telah ditentukan. Sebaiknya manajemen menyediakan fasilitas kerja yang cukup untuk *roomboy*, agar tidak terjadi kekurangan peralatan dan perlengkapan pada operasional kerja *housekeeping* khususnya pada *roomboy*.
4. Kepada peneliti untuk memahami bagaimana pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* yang baik, maka perlu adanya peninjauan kajian terhadap prosedur kerja *roomboy* yang telah ditentukan di hotel tersebut.
5. Kepada peneliti lain perlu dilakukan penelitian mengenai kepemimpinan, kesesuaian kebutuhan karyawan khususnya *roomboy*, profil *roomboy* dan *room maid*, fasilitas pendukung operasional serta produktifitas kerja *roomboy*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Bataafi,Wishnu HS. 2006.*Housekeeping Departemen Floor & Publik Area*, Bandung: Alfabeta Indonesia.
- Arsip-Arsip Standar opsional prosedur *Housekeeping* Premier Basko Hotel kota, Padang 2014.
- Bugin, Burhan. 2003.*Analisis data penelitian kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Indonesia.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta. Indonesia.
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada Indonesia.
- Data acuan dari Badan Pusat Statistik (BPS), Padang tanggal 25 bulan juli 2013*
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gapeng Persada Press Indonesia.
- Hasibuan, Malayu S.P.1984. *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*. Jakarta: Penerbit Gunung Agung Indonesia.
- Keputusan menteri perhubungan No.PM 10 IPW 301/PHB.77, tanggal 12 Desember 1977.*
- Lufri.2005.*Metodologi Penelitian*.Padang: UNP Press
- Maleong, Lexy J. 2009. *Metodologi penelitian kualitatif. Edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Indonesia.
- Miles dan Huberman.1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI. Press
- Moh. Nazir.1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Perwani, Yayuk Sri. 1997. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. Jakarta: Gramedia pustaka Utama.
- Profil Premier Basko Hotel Kota Padang. 2014. Rumekso. 1994. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.Indonesia