

**PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
MAKE-UP ROOM DI KAMAR BERSTATUS VACANT DIRTY  
DI NEW D'DHAVE HOTEL PADANG**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**MUHAMMAD AFIF TAUFIK  
NIM/BP: 17135163/2017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

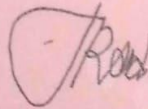
PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKE-UP  
ROOM DI KAMAR BERSTATUS VACANT DIRTY  
DI NEW D'DHAVE HOTEL PADANG

Nama : Muhammad Afif Taufik  
NIM/BP : 17135163/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021

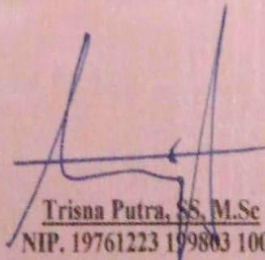
Disetujui Oleh:

Pembimbing



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

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc  
NIP. 19761223 199803 1001

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

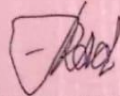
Judul : Perancangan Standar Operasional Prosedur *Make-up Room* Di Kamar Berstatus *Vacant Dirty* Di New D'Dhave Hotel Padang  
Nama : Muhammad Afif Taufik  
NIM/BP : 17135163/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021  
Tim Penguji

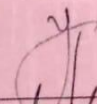
Nama

Tanda Tangan

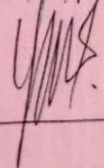
1. Ketua : Dra. Ira Meirina Chair M.Pd

1. 

2. Anggota : Dr. Yuliana, SP, M.Si

2. 

3. Anggota : Youmil Abrian, S.E, M.M

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang  
25171 Telp. (0751) 7051186 Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Afif Taufik  
NIM/TM : 17135163/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Perancangan Standar Operasional Prosedur *Make-up Room* Di Kamar Berstatus *Vacant Dirty* Di New D’Dhave Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di 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 Pariwisata

  
**Trisna Putra, S.S., M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1 001

Saya yang menyatakan,

  
**Muhammad Afif Taufik**  
NIM. 17135163

## ABSTRAK

**Muhammad Afif Taufik, 2021:** “Perancangan Standar Operasional Prosedur *Make-up Room* di Kamar Berstatus *Vacant Dirty* di New D’Dhave Hotel Padang. Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Jurusan Pariwisata. Universitas Negeri Padang”

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah standar operasional prosedur *make-up room* di kamar berstatus *Vacant Dirty* di New D’Dhave Hotel Padang yang di nilai masih kurang baik dalam segi pembersihan dan juga dari segi waktu saat pengerjaan kamar yang berstatus *vacant dirty* di New D’Dhave Hotel Padang yang di lakukan oleh *roomboy* di New D’Dhave Hotel Padang. Penelitian ini bertujuan untuk merancang standar operasional prosedur *make-up room* di kamar berstatus *vacant dirty* di New D’Dhave Hotel Padang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan data kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah *Manager/Supervisor housekeeping* dan 2 orang staf *housekeeping*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan keputusan.

Hasil penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa bahwa perancangan standar operasional prosedur *make-up room* di kamar berstatus *vacant dirty* di New D’Dhave Hotel padang di mulai dari *set-up troli*, ketuk pintu sebelum masuk kamar, buka gordena jendela, *striping*, *making bed*, *cleaning bathroom*, *dusting* dan *rechecking*.

**Kata kunci :** *Perancangan, Standar operasional prosedur, Make-up room.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Perancangan Standar Operasional *Make-up Room* di Kamar Berstatus *Vacant Dirty* di New D’Dhave Hotel Padang”**.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terkait.

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam Skripsi ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan Skripsi ini.
4. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si, selaku Penguji satu dalam skripsi ini.
5. Bapak Youmil Abrian, SE.,M.M, selaku Penguji dua dalam skripsi ini.
6. Ibu Yuke Permata Lisna, SST, M. Par., selaku pembimbing akademik.
7. Staff administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

8. Staff New D'Dhave Hotel Padang yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
9. Kepada Sahabat dan Seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2017 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
10. Kepada Kedua Orangtua serta Keluarga Besar tercinta terimakasih atas do'a dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 1 Maret 2021  
Penulis

Muhammad Afif Taufik  
NIM. 17135163

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b>	
<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 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Fokus Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Teori .....	10
1. Perancangan .....	10
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	11
3. <i>Room</i> .....	18
4. <i>Make-up Room</i> .....	19
B. Kerangka Konseptual .....	21
C. Pertanyaan Penelitian .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A. Jenis Penelitian .....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
C. Definisi Operasional Variabel .....	22

D. Informan Penelitian.....	23
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	23
F. Instrumen Penelitian .....	25
G. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
A. Hasil Penelitian .....	30
1. Temuan Umum.....	30
2. Temuan Khusus.....	32
B. Pembahasan .....	48
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	26
2. Standar Operasional Prosedur <i>Make Up Room</i> Dikamar Berstatus <i>Vacant Dirty</i> Di New D'Dhave Hotel .....	55

## DAFTAR GAMBAR

1. New D'Dhave Hotel .....	2
2. Kerangka Konseptual.....	20

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian .....	70
2. Surat Balasan Izin Penelitian .....	71
3. Pedoman Wawancara .....	72
4. Hasil Wawancara Informan .....	75
5. Dokumentasi .....	90
6. Catatan Bimbingan Skripsi .....	91

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan dunia pariwisata terutama di bidang industri perhotelan saat ini sangat mengalami peningkatan dari tahun ke tahun termasuk Kota Padang, Sumatera Barat. Akan tetapi pada tahun 2020 sampai dengan saat sekarang ini terjadinya lagi penurunan tingkat kunjungan wisatawan ke Kota Padang dan itu berdampak pada tingkat hunian hotel, dikarenakan adanya wabah virus corona yang melanda seluruh Dunia, dan menyebabkan seluruh hotel yang ada di Kota Padang mengalami penurunan tingkat hunian. Untuk menghadapi persaingan dunia industri pariwisata yang berkembang pesat saat ini, salah satu caranya yaitu dengan menambah hotel berbintang yang ada di Kota Padang, setiap hotel harus memiliki cara khusus agar keberadaan hotel berjalan dengan lancar dan tujuan hotel dapat tercapai secara maksimal. Hotel adalah suatu industri atau jasa yang dikelola secara komersial (Hermawan dkk, 2018).

Industri perhotelan memerlukan bagian-bagian operasional agar setiap kegiatannya berjalan dengan baik. Salah satu bagian operasional yang berperan penting dalam hotel adalah bagian *housekeeping*. Menurut Nyoman S. Pendit (2005), *housekeeping* adalah salah satu *department* atau bagian dalam hotel yang lazim disebut tata graha hotel yang mengurus hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, kesehatan, keindahan, dan keserasian seluruh kamar, ruang tamu, lobi, toilet umum termasuk pertamanan dan perparkiran. Salah satu kegiatan yang dilakukan *housekeeping department*

adalah proses *make-up room*. Dalam kegiatan *make-up room* diperlukan standar operasional prosedur sebagai acuan dalam melakukan kegiatan pembersihan kamar. Standar operasional prosedur sendiri perlu dirancang agar pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik.

Menurut Sofyan, Gustomi dan Fitrianto (2016), perancangan merupakan proses aplikasi berbagai teknik dan prinsip bagi tujuan pendefesian suatu perangkat; suatu proses atau sistem dalam detail yang memadai untuk memungkinkan realisasi fisiknya. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi berdasarkan indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan system kerja pada instansi yang bersangkutan (Tjiptono Atmoko, 2011). Perancangan standar operasional prosedur *make-up room* terdiri dari kamar yang bersatatus *vacant dirty*. Salah satu hotel di kota Padang yang harus dilakukan perancangan standar operasional prosedur *make-up room* adalah New D'Dhave Hotel.



**Gambar 1. New D'Dhave Hotel**

*Sumber : Google.co.id*

New D'Dhave Hotel Adalah Hotel Berbintang Dua (\*\*) yang berada di Jalan Berok Kura Pagang, Nanggalo, Siteba, Padang, Sumatera Barat, Indonesia. New D'Dhave Hotel Padang memiliki jumlah kamar sebanyak 39 dan berbagai fasilitas yang mendukung kelancaran dan kenyamanan tamu menginap. Sebagai hotel berbintang dua (\*\*) New D'DHave hotel belum memiliki standar operasional prosedur secara tertulis. Maka dari itu diperlukannya perancangan standar operasional prosedur.

Di New D'Dhave Hotel Padang bagian operasional tersebut meliputi: *Front Office, Housekeeping, dan Food & Beverage Department. Housekeeping Department* juga terbagi atas beberapa *section* yaitu, *floor section, public area, dan laundry. Floor Section* merupakan bagian yang bertanggung jawab atas kelengkapan, kerapian, kenyamanan serta kebersihan kamar tamu. Di New D'Dhave Hotel pekerjaan ini dilakukan oleh seseorang *roomboy*.

Prosedur kerja *roomboy* menurut New D'Dhave hotel dalam melakukan *make up room* meliputi beberapa rangkaian kegiatan yaitu: ketuk pintu 3x sebelum masuk sebutkan identitas diri (*Housekeeping*), buka gordena, *striping, making bed, cleaning bathroom, dusting* dan *rechecking*. Seorang *roomboy* harus memperhatikan ketelitian dan kerapian pada saat *making bed*, yaitu merapikan tempat tidur dengan baik dan rapi sesuai dengan standar sehingga tempat tidur terlihat rapi dan menarik, ditutupi *bed cover* atau *duvet*, *roomboy* juga bertanggung jawab atas penataan *guest supplies*, yang disediakan di kamar hotel.

Namun informasi yang peneliti dapatkan dari pengalaman lapangan industri yang magang di *Department Housekeeping* dan juga info keluhan tamu dari ulasan hotel, terjadinya keluhan tamu karena pekerjaan yang dikerjakan *roomboy* tidak di periksa *supervisor floor* dengan baik. Agar tidak terjadi keluhan dari tamu maka *roomboy* harus melengkapi semua kebutuhan dan melaksanakan tugas dengan teliti. Terlihat masih banyak keluhan tamu terhadap pelayanan kamar hotel yang terkait dengan pelaksanaan operasional prosedur *roomboy* dalam membersihkan kamar tamu karena kebersihan, kelengkapan, keamanan, dan kenyamanan didalam kamar merupakan tanggung jawab seorang *roomboy*.

Prosedur *make-up room* di semua hotel sebenarnya hampir sama, tetapi kenyataannya selama melakukan *make-up room* seorang *roomboy* tidak melaksanakan prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Adapun masalah-masalah yang terkait dengan penerapan standar operasional prosedur *make-up room* oleh *roomboy* di New D'Dhave Hotel Padang dapat dijabarkan sebagai berikut: *roomboy* tidak menggunakan peralatan kerja yang lengkap pada saat pembersihan kamar mandi seperti *hand glove* dan masker sebagai pelindung diri pada saat bekerja. *Roomboy* melakukan *dusting* asal-asalan sehingga masih ditemukan debu di belakang TV, dalam laci-laci, dan *frame* lukisan yang tepajang dikamar. *Roomboy* tidak langsung membawa *linen* kotor keluar kamar padahal menurut standar operasional prosedur *linen* yang telah di *striping* tersebut harus dibawa keluar kamar dan diletakkan di *linen humper* yang ada pada *trolley*.

*Roomboy* sering tidak mengganti *sheet* saat membersihkan kamar karena beranggapan masih terlihat bersih dan tidak ada noda, padahal kamar tersebut sudah bekas tamu yang *check-out*. *Roomboy* tidak melakukan pengecekan sebelum meninggalkan kamar sehingga pada saat *supervisor* melakukan pengecekan masih ada *amenities* yang belum lengkap.

Ada beberapa hotel yang menggunakan prosedur kerja tertentu dalam proses pengerjaan kamar, dan ada pula hotel yang tidak memiliki ketentuan khusus dalam pengerjaan kamar. Waktu yang diperlukan dalam pengerjaan kamar biasanya disesuaikan dengan kondisi kamar seperti jenis atau tipe kamar, tingkat kekotoran kamar, dan status kamar. Pelaksanaan prosedur kerja yang dibutuhkan dalam proses pembersihan kamar dan pengerjaan harus sesuai dengan status kamar seperti: *vacant dirty*. Kamar yang berstatus *vacant dirty* adalah kamar yang telah ditinggal oleh tamu (*check-out*) dengan keadaan kotor. Biasanya pengerjaan kamar *vacant dirty* membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan kamar *occupied*, di karenakan pembersihan kamar yang berstatus *vacant dirty* lebih detail dan teliti. Berikut ini jenis status kamar:

1. *Vacant Dirty*
2. *Occupied Dirty*
3. *Vacant Clean*
4. *Vacant Clean Inspection*
5. *Do Not Disturb ( DND )*
6. *Late Check Out*

7. *Double Lock*
8. *Sleep Out*
9. *Occupied No Luggage ( ONL )*

Dari Sembilan status kamar yang sudah peneliti jabarkan, peneliti sangat tertarik untuk melakukan perancangan standar operasional prosedur *make-up room* di kamar berstatus *vacant dirty* yang ada di New D'Dhave Hotel Padang, selain itu dengan adanya status kamar pada *worksheet roomboy* saat pembersihan, maka *roomboy* dapat memilih kamar mana yang akan dibersihkan terlebih dahulu sesuai kebutuhan dan permintaan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merasa sangat tertarik melakukan penelitian yang berjudul:” **Perancangan Standar Operasional Prosedur Make Up Room Di Kamar Berstatus Vacant Dirty Di New D'Dhave Hotel Padang**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya, penulis mengemukakan beberapa masalah yang ditemukan, yaitu :

1. Tidak adanya SOP *make-up room* tertulis yang dimiliki New D'Dhave Hotel Padang.
2. Tidak semua *roomboy* menggunakan *handglove* dan masker pada saat membersihkan kamar mandi di D'Dhave Hotel Padang.
3. Tidak semua *Roomboy* mengganti *sheet* ketika membersihkan kamar dengan alasan masih terlihat bersih dan rapi.

4. *Dusting* yang tidak bersih sehingga meninggalkan noda atau kotoran yang masih terlihat.
5. Tidak semua *Roomboy* langsung membawa linen kotor keluar kamar sampai proses pembersihan kamar selesai dengan alasan menghemat waktu pengerjaan pembersihan kamar Berstatus *Vacant Dirty*.
6. Tidak semua *Roomboy* melakukan pengecekan kembali sebelum meninggalkan kamar yang telah dibersihkan.

### **C. Fokus Masalah**

Agar penelitian ini terarah dengan baik sesuai dengan yang terjadi maka penelitian ini di fokuskan pada perancangan standar operasional prosedur *make up room* pada kamar yang berstatus *vacant dirty* di New D'Dhave Hotel Padang yang ditinjau dari *set-up* troli, ketuk pintu sebelum masuk kamar, buka gordena jendela, *striping*, *making bed*, *cleaning bathroom*, *dusting* dan *rechecking*.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Bagaimana perancangan standar operasional prosedur dalam melakukan proses *make up room* pada kamar yang berstatus *vacant dirty* di New D'Dhave Hotel Padang?

### **E. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perancangan standar operasional prosedur pada saat melakukan *make up room* di kamar berstatus Vacant dirty di New D'Dhave Hotel Padang.

## 2. Tujuan Khusus

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perancangan standar operasional prosedur *make up room* di kamar berstatus Vacant dirty di New D'Dhave Hotel Padang meliputi:

- a. Set-up troli
- b. Ketuk pintu sebelum masuk kamar
- c. Buka gorden jendela
- d. *Striping*
- e. *Making bed*
- f. *Cleaning bathroom*
- g. *Dusting*
- h. *Rechecking*

## **F. Manfaat Penelitian**

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

1. Bagi pihak hotel

Dengan adanya penelitian ini dapat memberi masukan kepada pihak hotel mengenai standar operasional prosedur *make up room* di kamar berstatus *Vacant dirty* di New D'Dhave Hotel Padang Bagi Fakultas Pariwisata.

## 2. Bagi peneliti

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

## 3. Bagi peneliti lainnya

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

## 4. Bagi Universitas Negeri Padang

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

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada BAB sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa perancangan standar operasional prosedur *make up room* dikamar berstatus *vacant dirty* di New D'Dhave Hotel, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pembersihan kamar hotel yang dilakukan *roomboy* yang bekerja di New D'Dhave Hotel Padang. Kamar yang baru saja ditinggalkan tamu harus dibersihkan oleh *roomboy* sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah dibuat dan berlaku di hotel harus dilakukan dengan langkah-langkah yaitu *set up* troli, ketuk pintu sebelum masuk kamar, buka gordena jendela, *stripping*, *making bed*, *cleaning the bath room*, *dusting*, dan *rechecking*.

#### **B. Saran**

1. Bagi New D'Dhave Hotel Padang

Diharapkan kepada pihak New D'Dhave Hotel dapat menjalankan standar operasional prosedur (SOP) *make up room* dikamar berstatus *vacant dirty* yang telah di buat agar pekerjaan yang dilakukan oleh *roomboy* lebih terarah dan teratur, sehingga hasil yang dilakukan membuat tamu merasa nyaman saat menginap.

## 2. Bagi Jurusan Pariwisata

Penelitian ini dapat menjadi bahan untuk menambah wawasan materi dalam pembelajaran kepada mahasiswa/i dalam menambah ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak yang terkait dan juga bisa dijadikan tambahan materi bahan pembelajaran khususnya pada bidang *housekeeping*, khususnya pada pembuatan SOP.

## 3. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti lain disarankan untuk mencari teori indikator tentang *make-up room* agar dapat menambah teori yang ada bagi peneliti selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Baatafi, Wishnu. 2006. *Housekeeping Departmen Floor & Publik Area*. Bandung: Alfabeta Indonesia.
- Ali, Lukman. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Arini T. Soemohadiwidjojo. 2014. *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Peneba Pila
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmoko, Tjipto. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad, Bandung.
- Badudu, J.S& Zain Sultan Mohammad. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Hermawan, H. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: PenerbitNEM.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Nur, Rusdi.2018. *Perancangan mesin-mesin industri*. CV Budi Utama, Yogyakarta.
- Rizky, Soetam. 2011. *Konsep Dasar Rekayasa Perangkat Lunak*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya.
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Rumekso. 2006. *Housekeeping Department Hotel*. Yogyakarta: Andi. Indonesia.
- Sofyan, A. A., Gustomi, L. F., & Fitrianto, S. (2016). *Perancangan Sistem Informasi Perencanaan dan Pengendalian Bahan Baku Pada PT. Hema*