

Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Di Sari Ater Hotel And Resorts

[Heri Sutardi](#)^{1*}, [Albarr Danendra](#)²

^{1,2}Program Studi D3 Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung, Indonesia

*Email: herirainda@gmail.com

Diterbitkan oleh Akademi Pariwisata NHI Bandung

Info Artikel

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

ABSTRAK

Dalam penelitian ini focus kepada Penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar di sari ater hotel and resorts. Di mana Penerapan standar operasional prosedur yang baik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan tamu dan menghasilkan kinerja karyawan dan menimbulkan citra hotel yang baik. Metode pengumpulan yang dilakukan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpul data yang dilakukan yaitu dengan cara penyebaran kuesioner, observasi. Sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan kesimpulan dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa masalah yang menyangkut penerapan Standar Operasional Prosedur oleh room attendant di Sari Ater Hotel and Resorts, maka dari itu penulis memberikan beberapa saran agar dapat dipertimbangkan untuk memperbaiki serta mengatasi hambatan yang terjadi pada saat proses penerapan Standar Operasional Prosedur agar dapat meningkatkan kepuasan tamu selama menginap.

Kata Kunci: Penerapan, SOP

ABSTRACT

In this study, the focus is on the Implementation of Standard Operating Procedures for Room Cleaning at Sari Ater Hotel and Resorts. Where the Implementation of good Standard Operating Procedures is very important to increase guest satisfaction and produce employee performance and create a good hotel image. The collection method used is a quantitative method. The data collection technique used is by distributing questionnaires, observation. While the data analysis technique uses a Likert scale. Based on the conclusions above, it can be seen that there are still several problems concerning the implementation of Standard Operating Procedures by room attendants at Sari Ater Hotel and Resorts, therefore the author provides several suggestions so that they can be considered to improve and overcome obstacles that occur during the process of implementing Standard Operating Procedures in order to increase guest satisfaction during their stay.

Keywords: Standard Operational Procedure, Room Cleaning

Alamat Korespondensi : Jl. Raya Lembang No. 112, Jawa Barat, Indonesia 40359

Pendahuluan

Jawa Barat merupakan salah satu Provinsi di Indonesia yang mempunyai daya tarik wisata sehingga dapat menarik banyak wisatawan berkunjung ke Jawa Barat. Menurut **Kodhyat** “Pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ketempat lain bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial budaya, alam dan ilmu” (**Khodyat** dalam Kurniansah, 2014:28). Kemudian di dalam kepariwisataan terdapat sektor-sektor yang sangat berperan penting dalam kepariwisataan, salah satunya adalah penyediaan akomodasi.

Kota Subang merupakan daerah wisata yang banyak diminati wisatawan lokal maupun mancanegara. Subang memiliki beragam jenis bentuk kepariwisataan, baik itu wisata budaya, wisata alam, wisata kuliner, maupun wisata jenis lainnya. Dengan adanya pariwisata, tentu akan mendatangkan berbagai dampak positif antara lain dampak lingkungan, sosial, budaya, dan dampak ekonomi. Pada saat ini Kota Subang memiliki banyak sekali akomodasi hotel berbintang dengan berbagai macam kelas mulai dari melati hingga kelas menengah bawah dengan harga yang bervariasi, salah satu contoh hotel bintang 3 yang ada di Subang adalah Sari Ater Hotel and Resorts.

Tabel 1. 1
Jumlah data wisatawan yang berkunjung ke daerah subang jawa barat 2020 - 2023

TAHUN	JUMLAH WISATAWAN
2020	2,482,798
2021	1,080,895
2023	3,176,632

Sumber: <http://bps.go.id>

Kegiatan operasional yang baik dari sebuah hotel diperoleh karena adanya departemen-departemen yang mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya, serta berkoordinasi dengan baik. Setiap departemen harus mampu bekerja sama dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu agar seluruh kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar dan kondusif.

Sedangkan menurut Dewantara (2019:131) Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar adalah “Pembersihan harus dilakukan secara detail termasuk kerapian, kelengkapan, *amenities* dan kebersihan. Pekerjaan utama dalam proses pembersihan kamar terdiri dari *preparation*, *procces*, dan *finishing*.”

1. *Preparation* (Persiapan)

- Melaporkan ke Housekeeping Office dengan menandatangani daftar hadir (*attendance record*) pada kolom *time in*.
- Mengambil *room assignment sheet* yang merupakan daftar kamar yang harus dikerjakan oleh *room attendant*.
- Mengambil *master key* sesuai dengan daftar kamar yang akan di bersihkan dan kemudian menandatangani pada *key logbook*.
- Mengikuti *morning briefing* yang dipimpin oleh *supervisor* atau *executive housekeeper* untuk mendapatkan informasi seputar aktivitas hotel terutama di bagian kamar.
- Room attendant* menuju *section* masing-masing sesuai dengan lantainya kemudian mengambil *trolley* sebagai tempat penyimpanan semua peralatan kebersihan kamar dan penunjang kamar.

- f. Mengecek semua kamar pada untuk memastikan status kamar sesuai dengan system komputer selain itu, tujuan lainnya adalah mengecek *laundry* tamu, mengecek kamar yang ada tanda PMR (*please make up room*), dan *do not disturb* sebagai laporan untuk *room discrepancy*.
- g. Hasil pengecekan fisik ini akan dilaporkan kepada *floor supervisor* sebagai laporan *morning report* setelah dikumpulkan dari semua *room attendant* yang bertugas.
- h. *Room attendant* sudah siap untuk melakukan tugas nya untuk membersihkan kamar tamu.

2. **Process** (pembersihan)

- a. Membunyikan *bell* kamar kemudian sebutkan “*housekeeping*” sebanyak 3 kali, jika tidak ada jawaban buka pintu perlahan sambil mengatakan *housekeeping*.
- b. Membawa masuk *caddy tray* dan *linen* bersih ke dalam kamar, Letakkan *caddy* ke *bathroom* dan *linen* bersih diatas *luggage rack*.
- c. Membuka *curtain* agar penerangan di dalam kamar lebih terang.
- d. Membawa gelas, *astray*, cangkir ke *washbasin* di *bathroom*. Bila ada *tray* dari *room service* langsung hubungi *room service* untuk langsung di *pick up*.
- e. Bersihkan tempat sampah dan buang sampah tersebut ke *trashbag* di *trolley*.
- f. Periksa semua ruangan untuk melihat apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal.

3. **Finishing** (pengecekan)

- a. Kebersihan adalah tujuan dari proses pembersihan kamar, target kebersihan kamar termasuk *wall, furniture, paintings, lamps, floor, linen, dan ceiling*.
- b. Kerapian merupakan pengaturan terhadap semua peralatan yang ada di dalam kamar tertata rapi dan agar terlihat menarik.
- c. Kelengkapan merupakan proses pengecekan terhadap semua *amenities* dan *linens* yang menjadi standar dari kamar tersebut dilengkapi setelah dipakai oleh tamu.
- d. Kerusakan bertujuan untuk memastikan semua perlengkapan di dalam kamar berfungsi dengan baik, misalnya lampu yang mati, *remote control, furniture* yang tergores, dan lain-lain.
- e. Kesegaran merupakan proses pengecekan terhadap kesegaran kamar, kamar yang baik adalah *fresh* bukan bau rokok, bau parfum, dan lain-lain.

Dari penjelasan parah ahli diatas dapat disimpulkan bawah Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu acuan pokok mengenai langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktivitas aplikatif yang merupakan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan atau hotel.

Dalam dunia perhotelan memberikan kepuasan pelayanan adalah suatu hal yang penting dan wajib dilaksanakan oleh setiap karyawan yang berkerja di Sari Ater Hotel and Resorts. Dibutuhkan kemauan untuk membiasakan diri untuk beramah tamah didalam kehidupan sehari har, sehingga hal tersebut akan menjadi kebiasaan bagi karyawan yang bekerja di Sari Ater Hotel and Resorts.

Berikut merupakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki dan digunakan oleh Sari Ater Hotel and Resorts:

1. Dorong ***trolley*** ke depan kamar yang akan dibersihkan, tempatkan trolley pada posisi yang benar.
2. ***Knock door***: Ketuk pintu kamar atau tekan bel kamar, sambil menyebutkan identitas (*Housekeeping /Room boy*) sebanyak 3 kali dengan jeda waktu ± 5 detik atau ± 10 detik.

3. **Open the door:** Bukalah pintu secara perlahan, sambil menyebutkan identitas kembali.
 4. **Apply Chemical:** Masuk ke dalam kamar sambil nyalakan lampu kamar, dengan membawa *cleaning kit* (Tempatkan *cleaning kit* dibawah *wash basin*).
 5. **Open Window & curtain:** Buka *curtain* dengan tujuan cahaya matahari dapat masuk serta menerangi kamar.
 6. **Turn the off lamp:** Padamkan lampu bila perlu dengan tujuan *saving energy*, sambil melakukan pengecekan awal terhadap peralatan yang ada didalam kamar.
 7. **Striping garbage:** Kumpulkan semua sampah atau kotoran didalam kamar (*striping sampah*). Lihat di bawah tempat tidur. Bersihkan tempat sampah.
 8. **Clear up ROOM SERVICE:** Keluarkan barang-barang *Room Service* (*plate, glass, tray*), Jika didalam kamar terdapat barang-barang tersebut. Lalu hubungi Room Service untuk mengangkatnya (*clear up*).
 9. **Clear up:** Kumpulkan barang-barang ini (bila kotor): *kettle jug, glasses, cup saucer, tea spoon, dan ashtray* (uang isi *ashtray* ke dalam tempat yang sudah disiapkan). Tempatkan semua kedalam *wash basin* untuk kemudian rendam dengan air.
 10. **Striping linen:** Kotor pada *bed* dengan cara mengupasnya satu per satu, lalu kemudian kumpulkan semua *towel* kotor yang ada didalam *bathroom*. Masukkan *linen* dan *towel* kotor kedalam *dirty linen bag* (letakkan di *trolley*).
 11. **Making bed:** Masuk kembali kedalam kamar dengan membawa *bed linen* bersih untuk kemudian selanjutnya *Making Bed*.
 12. **Cleaning Bathroom:** Hal yang pertama kali dilakukan didalam *bathroom* adalah *Flush toilet*.
 13. **Clean up:** Bersihkan (cuci, bilas, keringkan) *kettle jug, glasses, cup saucer, tea spoon, dan ashtray* kotor yang telah direndam sebelumnya didalam *wash basin*. Letakkan semua kembali ditempat yang sudah ditetapkan sebagai standard. Gunakan *Hand glove*. Kembali ke toilet yang sebelumnya sudah disemprotkan *toilet cleaner* untuk menyikat, membilas, dan mengeringkan toilet tersebut.
 14. **Refill amantist & Linen:** Ambil dan isi kembali bath linen dan *bathroom amenities*. Tempatkan di tempat yang sudah ditetapkan sesuai standard.
 15. **Mop Floor Bathroom:** Membersihkan lantai area *Bathroom*.
 16. **Dusting:** Menggunakan kain pembersih untuk membersihkan debu dikamar yang dimulai dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi operational TV, *alarm clock*, semua lampu dan telephone. (disesuaikan dengan *type/layout* kamar).
 17. **Refill Guest supplies:** Kembali ke *trolley* untuk melengkapi *guest supplies* yang tidak ada. Ganti *guest supplies* bila perlu dengan mengelilingi kamar searah jarum jam.
 18. **Vacum carpet/Mop Floor:** Pada kamar mulai dari daerah kamar yang paling jauh dan berjalan mundur.
 19. **Final check:** Periksa kondisi kamar sekali lagi untuk memastikan bahwa kondisi kamar dalam keadaan baik.
 20. **Close The door:** Tutup pintu kamar dalam keadaan aman dan pastikan pintu telah terkunci.
 21. **Fill the Worksheet:** *Form list housekeeping (Room Boy Control Sheet)*.
- Komplain dari tamu tentunya tidak dapat dihindarkan dari pelayanan yang diberikan oleh hotel, tetapi kita dapat meminimalisirnya dengan mengevaluasi komplain yang disampaikan oleh tamu yang menginap, baik dari *Guest Comment*, tamu *Walk In*, maupun *Guest Comment* yang memesan dari *Online Travel Agent* seperti Traveloka. Komplain

biasa berupa *Review* yang di posting oleh tamu yang telah menginap di hotel dan memesan melalui Traveloka. Berikut saya tampilan bagaimana *Review* tamu Sari Ater Hotel and Resorts mengenai kebersihan kamar :

TABEL 1. 2
GUEST COMMENT DI SARI ATER HOTEL AND RESORTS

No	DATE	GUEST COMMENT
1	4 Mei 2023	<i>The door is broken and dirty. Also, the food in the restaurant is considerably inferior</i>
2	15 Mei 2023	<i>The room was not clean and the bed I think it never been replaced since the opening. The car need to be cleaner. The food under my expectation</i>
3	8 Juli 2023	<i>The bed in room 155 is broken.</i>
4	29 Juli 2023	<i>Very dirty room. It felt like guest house rather than the hotel. Even worse than guest house</i>
5	10 Juni 2023	Untuk dibagian toiletnya masih bau sama ada bekas tisu toilet

Sumber: Traveloka, 2023

Dari *review* tamu tersebut peneliti akhirnya melakukan observasi dan wawancara dengan *Supervisor Room Attendant*, dari hasil observasi dan wawancara awal, diketahui bahwa penyebab kurang optimalnya kualitas pelayanan kamar dikarenakan kurang baiknya kinerja *Room Attendant* yang menyebabkan penyelesaian kamar tidak tepat waktu. Ditambah lagi peralatan pembersihan kamar yang telah lama dipakai atau sudah usang yang terkadang memperlambat penyelesaian pembersihan kamar tepat waktu.

Metodologi Penelitian

Metode Penelitian yang penulis pakai adalah deskriptif. Pengertian metode deskriptif adalah “Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.” (Nazir, 2003:4)

Teknik Pengumpulan Data : Teknik Pengumpulan Data yang akan penulis gunakan adalah Observasi, wawancara, Kuesioner dan Studi Pustaka.

1. Observasi

Observasi umumnya digunakan sebagai metode untuk mengumpulkan data atau untuk mencatat bukti dan pengamatan langsung dengan sudut pandang peneliti terhadap suatu obyek dan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang hal-hal tertentu yang diamati. “Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis baik secara langsung maupun secara tidak langsung pada tempat yang diamati. Dalam penelitian yang di observasi adalah kinerja resepsionis”. (Hadi dan Nurkencana dalam Suardeyasari, 2010:9) di Sari Ater Hotel and Resorts.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipasi dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi (Sugiyono, 2009:12). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur, dimana dalam melaksanakan wawancara peneliti terlebih dahulu menyusun *list* pertanyaan.

3. Kuesioner

Penulis membuat kuesioner dengan pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan dan pertanyaan tersebut ditunjukkan kepada karyawan hotel yang menilai kinerja dan sumber daya manusia di Sari Ater Hotel and Resorts pilihan jawaban. Kuesioner terbuka berisi pertanyaan yang tidak disertai dengan jawaban. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti. kuisisioner ada dua macam yaitu kuisisioner berstruktur atau bentuk tertutup dan kuisisioner tidak terstruktur atau terbuka. kuesioner tertutup berisikan pertanyaan yang disertai dengan pilihan jawaban. kuisisioner terbuka berisi pertanyaan yang tidak disertai dengan jawaban (**Kusumah**, 2011:78)

4. Daftar Pustaka

Untuk mendapatkan data dan mencari informasi yang bersifat teoritis, penulis mengambil pendapat beberapa ahli yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti sebagai bahan referensi untuk membandingkan teori yang sudah ada dengan fakta yang terjadi di lokasi.

Hasil Dan Pembahasan

1. penerapan *preparation*

Berdasarkan dari total analisa dari kuesioner yang telah disebarkan, menghasilkan 13 (14,6%) responden sangat setuju. 17 (19,1%) responden setuju, 49 (56%) responden cukup setuju dan 6 (54%) responden tidak setuju, dan 3 (4%) sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa *preparation room attendant* dalam penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar di Sari Ater Hotel and Resorts termasuk kriteria **Cukup**.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada *room attendant* mengenai *Process room attendant* dalam penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar di Sari Ater Hotel and Resorts terlihat pada 8 pertanyaan ada 17 menjawab Sangat Setuju, 20 menjawab Setuju, 19 menjawab Cukup, 9 menjawab Tidak Setuju dan 1 menjawab Sangat Tidak Setuju.

2. penerapan *process*

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa *Process room attendnat* dalam penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar di Sari Ater Hotel and Resorts **selalu dilakukan**.

3. Penerapan *finishing*

Berdasarkan dari total analisa dari kuesioner yang telah disebarkan, menghasilkan 5 (9%) responden sangat setuju. 14 (26%) responden setuju, 23 (42%) responden cukup setuju dan 11 (20%) responden tidak setuju, dan 2 (4%) sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa *finishing room attendant* dalam penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar di Sari Ater Hotel and Resorts termasuk kriteria **Cukup**.

Simpulan

Penerapan standar operasional prosedurnya masing- masing, namun dilihat dari hasil observasi mengenai beberapa indikator masalah dan data kuesioner masih banyaknya *room attendant* yang masih tidak mengikuti standar operasional pembersihan kamar tamu sehingga berdampak pada ulasan yang diberikan oleh tamu. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan olahan data mengenai *preparation room attendant* dalam penerapan Standar Operasional Prosedur di Sari Ater Hotel and Resorts dapat disimpulkan bahwa *room attendant* **Cukup** dengan hasil **(295)** dan dengan persentase **(59%)** melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur.
2. Berdasarkan olahan data mengenai *process room attendant* dalam penerapan Standar Operasional Prosedur di Sari Ater Hotel and Resorts dapat disimpulkan bahwa *room attendant* **Cukup** dengan hasil **(218)** dan dengan persentase **(43%)** melaksanakan standar operasional prosedur sehingga terjadi sebuah hal hal yang tidak diinginkan oleh tamu.
3. Berdasarkan olahan data mengenai *finishing* pada proses akhir dalam penerapan Standar Operasional Prosedur dapat disimpulkan bahwa *room attendant* **Cukup** melaksanakan tugasnya tidak sesuai dengan standar operasional prosedur dengan hasil **(174)** dan dengan persentase **(34%)** sehingga dapat dilihat dari data yang didapatkan penulis yaitu rekapitulasi ulasan tamu, masih banyaknya keluhan mengenai kebersihan kamar.

Saran

1. Dibutuhkan adanya konsistensi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur mulai dari *preparation*, *process*, dan juga *finishing*. Hal ini bertujuan agar kebersihan kamar dapat meningkat dan berkurangnya keluhan yang diberikan tamu mengenai kebersihan dan kenyamanan.
2. Melakukan pelatihan atau training untuk *room attendant* yang bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja seorang *room attendant*.
3. Melakukan pemeriksaan secara *detail* pada saat proses akhir pembersihan kamar untuk meminimalisir kurangnya kebersihan di dalam kamar.

Referensi

- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Anonim (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta
- Agus Sulastiyono. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung : alfabeta
- Budiharjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Dewantara. (2019). *Analisis Tugas Room Attendant dalam Menangani Complaint Tamu*. Politeknik Internasional Bali.
- Sailendra, Annie. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP* . Yogyakarta:Trans Idea Publishing.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono.(2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Rumekso, (2011). *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi Offset