

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu dengan Protokol Kesehatan di Ardan Hotel Bandung

Superwiratni*¹, Mega Amalia²

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

[Email superwiratni@akparnhi.ac.id](mailto:superwiratni@akparnhi.ac.id); mega1616.ml@gmail.com

ABSTRAK

Penyebaran wabah virus corona yang begitu cepat saat ini di Indonesia memberikan pengaruh yang besar bagi ekonomi masyarakat tidak terkecuali juga ikut berimbas di dunia pariwisata dan hotel khususnya. Himbauan *physical distancing*, memakai masker, cuci tangan, mempergunakan *hand sanitizer* dan penerapan protokol kesehatan berdasarkan CHSE diterapkan di hotel sehingga merubah Standar Operasional Prosedur pembersihan di area hotel termasuk kamar. Seperti yang dikatakan Sailendra (2015:11) "Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar". SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan. SOP harus memiliki komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.

Kata kunci: CHSE; SOP; Virus Corona

ABSTRACT

The spread of the coronavirus outbreak that is so fast today in Indonesia has a great influence on the economy of the community is no exception also has an impact in the world of tourism and hotels in particular. Physical distancing, wearing masks, washing hands, using hand sanitizer and implementing health protocols based on CHSE are applied in hotels so as to change the Standards of Operational Cleaning Procedures in hotel areas including rooms. As Sailendra (2015:11) said "Standard Operating Procedures (SOPs) are guidelines used to ensure the operational activities of an organization or company run smoothly". SOPs must be implemented consistently from time to time, by anyone, and under any circumstances by all levels of governmental organizations. SOPs must have full commitment from all levels of the organization, from the lowest and highest levels.

Keywords: CHSE; SOP; Corona Virus

Pendahuluan

Kota Bandung berada 140 km sebelah tenggara Jakarta, kota ini dikenal dengan kota kembang. Sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Barat, Bandung kini semakin berkembang dengan banyaknya fasilitas pariwisata mulai dari restoran dengan konsep yang unik dan menarik, Hotel adalah salah satu pendukung kemajuan dunia pariwisata, dimana hotel merupakan sarana akomodasi bagi para wisatawan baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Maka dari itu, hotel diharuskan memberikan layanan terbaik untuk memberikan rasa kepuasan dan kenyamanan di kalangan para tamu. Pengertian hotel menurut Sulastiyono (2011:5), "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus".

Penyebaran wabah virus corona yang begitu cepat saat ini di Indonesia memberikan pengaruh yang besar bagi ekonomi masyarakat tidak terkecuali juga ikut berimbas di dunia pariwisata dan hotel khususnya. Himbauan *physical distancing*, memakai masker, cuci tangan, mempergunakan *hand sanitizer* dan penerapan protokol kesehatan berdasarkan CHSE diterapkan di hotel sehingga merubah Standar

Oprasional Prosedur pembersihan di area hotel termasuk kamar.

New Normal untuk dunia pariwisata khususnya perhotelan sudah diterapkan di tiap hotel dimana protokol kesehatan seperti *hand sanitizer* dan *tissu antiseptic* menjadi salah satu perlengkapan yang wajib di *set up* di kamar. Ardan Hotel Bandung merupakan salah satu hotel bintang tiga yang berada di Kota Bandung, dibangun pada tahun 2015 berlokasi di Jl. Sederhana No. 8-10, Sukajadi, 40161 Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Berada di lokasi yang strategis, 0,57 km dari RSUP Dr. Hasan Sadikin, 0,59 km dari Paris Van Java Shopping Mall, 0,68 dari Cihampelas Walk Shopping Mall, 2,36 km menuju Stasiun Bandung, dan 3 km dari Stasiun Ciroyom. SOP (Standar Operasional Prosedur) atau yang sering disebut prosedur tetap (protap) adalah penerapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, di mana, dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan.

Prinsip-prinsip yang harus dimiliki SOP dalam PERMENPAM PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum. Seperti yang dikatakan Sailendra (2015:11) “Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar”. SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan. SOP harus memiliki komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.

Berikut merupakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki dan digunakan oleh Ardan Hotel Bandung:

- Dorong trolley ke depan kamar yang akan dibersihkan**, tempatkan trolley pada posisi yang benar.
- 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.
- Open the door**: Bukalah pintu secara perlahan, sambil menyebutkan identitas kembali.
- Apply Chemical**: Masuk ke dalam kamar sambil Nyalakan lampu kamar, dengan membawa *cleaning kit* (Tempatkan *cleaning kit* dibawah *wash basin*).
- Open Window & curtain**: Buka *curtain* dengan tujuan cahaya matahari dapat masuk serta menerangi kamar.
- Turn the off lamp**: Padamkan lampu bila perlu dengan tujuan *saving energy*, sambil melakukan pengecekan awal terhadap peralatan yang ada didalam kamar.
- Striping garbage**: Kumpulkan semua sampah atau kotoran didalam kamar (*striping* sampah). Lihat di bawah tempat tidur. Bersihkan tempat sampah.
- 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*).
- Clear up**: Kumpulkan barang-barang ini (bila kotor): *kettle jug, glasses, cup saucer, tea spoon*, dan *ashtray* (buang isi *ashtray* ke dalam tempat yang sudah disiapkan). Tempatkan semua kedalam *wash basin* untuk kemudian rendam dengan air.
- 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*).
- Making bed**: Masuk kembali kedalam kamar dengan membawa *bed linen* bersih untuk kemudian selanjutnya *Making Bed*.

- **Cleaning Bathroom:** Hal yang pertama kali dilakukan didalam *bathroom* adalah *Flush* toilet.
- **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.
- **Refill amantist & Linen:** ambil dan isi kembali *bath linen* dan *bathroom amenities*. Tempatkan di tempat yang sudah ditetapkan sesuai standard.
- **Mop Floor Bathroom:** membersihkan lantai area *Bathroom*.
- **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*. (d disesuaikan dengan type/layout kamar).
- **Refill Guest supplies:** Kembali ke trolley untuk melengkapi *guest supplies* yang tidak ada. Ganti *guest supplies* bila perlu dengan mengelilingi kamar searah jarum jam.
- **Vacum carpet/Mop Floor:** pada kamar mulai dari daerah kamar yang paling jauh dan berjalan mundur.
- **Final check:** Periksa kondisi kamar sekali lagi untuk memastikan bahwa kondisi kamar dalam keadaan baik.
- **Close The door:** Tutup pintu kamar dalam keadaan aman dan pastikan pintu telah terkunci.
- **Fill the Worksheet:** *Form list housekeeping (Room Boy Control Sheet)*.

SOP Pembersihan Kamar di Era New Normal di Ardan Hotel Bandung:

1. Petugas *housekeeping* wajib menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) minimum atau lengkap bila diperlukan (yang terdiri dari : *headcover*, kacamata, masker dan sarung tangan surgical dilapisi dengan sarung tangan karet, wearpack dan sepatu boot) dalam melakukan pembersihan kamar tamu.
2. Gunakan cairan pembersih yang mengandung klorin 1:9 atau *ethanol/methanol* dengan alcohol 70%.
3. Setelah selesai membersihkan kamar dan akan membersihkan kamar lain, petugas disarankan untuk mengganti sarung tangan atau mencuci tangan (dengan sarung tangan terpakai) dengan *Handrub* atau bisa juga mencuci tangan dengan air mengalir minimal 20 detik.
4. Melakukan penyemprotan kamar secara berkala untuk menekan kemungkinan mikro organisme ketinggian yang berbahaya dengan cairan yang mengandung klorin 1:9 atau *methano/ethanol* dengan alcohol 70%.
5. Pastikan tempat sampah tertutup setiap saat dan dibersihkan setiap hari. Kantong yang telah berisi sampah harus diikat dengan baik dan tidak dibuka kembali sebelum dibuang ke TPA (Tempat Pembuangan Akhir), Segera bersihkan tumpukan sampah.
6. Cuci dan sterilkan segala jenis tempat sampah jika perlu.
7. Bersihkan (sterilkan) dengan desinfektan secara teratur untuk titik-titik tertentu yang sering disentuh manusia seperti; pegangan tangan (terali), tombol lift (1 jam sekali), kenop pintu.
8. Jika ada darah, muntahan atau kotoran dibersihkan mengenakan peralatan yang sesuai perlindungan pribadi (PPE) termasuk masker, sarung tangan, pelindung mata (kacamata/pelindung wajah) dan topi (opsional), gunakan forsep untuk memegang towel (handuk) sekali pakai penyerap yang kuat untuk membersihkan darah/ muntahan/ kotoran serta buang di kantong sampah secara hati-hati tanpa mengkontaminasi diri sendiri/ lingkungan setelah itu melakukan cuci tangan dengan sabun dan air mengalir selama 20 detik.
9. Desinfektan standar tidak dapat digunakan pada beberapa permukaan, *remote control* misalnya televisi dan telepon. Untuk

permukaan ini penggunaan alkohol.

10. Seluruh petugas di departemen *housekeeping* wajib menjalankan perilaku hidup bersih.

Tabel 1.1. *Occupancy* Ardan Hotel Bandung bulan Juni-Agustus 2021

No	Bulan	Total Occupancy
1	Juni	58,51%
2	Juli	56,73%
3	Agustus	53,89%

Sumber: FDA Ardan Hotel Bandung

Dilihat dari tabel 1.1 diatas *occupancy* Ardan Hotel tidak mengalami kenaikan dan penurunan dikarenakan adanya PPKM di Kota Bandung yang masih di level 3 dan melarang wisatawan untuk datang dan melaksanakan aktifitas di kota Bandung.

Tabel 1.2. Data pegawai Housekeeping Ardan Hotel Bandung

No.	Posisi	Jumlah karyawan	Pendidikan terakhir
1.	Supervisor Housekeeping	1	SMA
2.	Housekeeping Leader Shift	1	SMA
3.	Room Attendant	3	1 SMK, 2 SMA
4.	Public Area	2	SMK
	jumlah	7	

Sumber: HRD Ardan Hotel Bandung

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa total keseluruhan jumlah pegawai di *Housekeeping* sebanyak 7 orang, termasuk Supervisor, *Leader Shift*, *Room Attendant*, dan Public Area.

Penulis telah melakukan wawancara singkat dengan Sandi sebagai Supervisor Ardan Hotel Bandung, dan mengatakan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh Ardan Hotel Bandung dalam melaksanakan SOP adalah kurangnya waktu untuk melaksanakan SOP, terutama dalam melaksanakan pembersihan toilet, pemasangan linen, dan *mopping* lantai.

Tabel 1.3. *Guest Comment*

No	Travel Agent	Ulasan	Tanggal
1	Traveloka	“kamar lumayan rapih dan bersih, tetapi tidak terlalu bersih, terutama spreid dan closet nya”	22 Agustus 2020
2	Booking.com	“harus <i>double-check</i> lagi untuk kasurnya, karnar saya menemukan <i>hair clip</i> di dalam <i>bed sheet</i> , dan ada spot hitam di <i>bed sheet</i> nya”	4 November 2019
3	Pegipegi	“ <i>housekeeping</i> tidak tanggap, saya <i>request</i> untuk <i>make up room</i> sebelum pergi, setelah saya balik lagi belum dibersihkan”	20 Oktober 2019

“hotel bagus untuk harga yang terjangkau, kamar yang luas dengan fasilitas dan amenities yang standar, bagian yang harus ditingkatkan adalah kebersihannya, seperti kebersihan kamar, termasuk kamar mandi, sarung bantal, dan sprei nya”

Sumber: Online travel agent (traveloka, booking.com, pegipegi)

Tabel 1.3 mengenai beberapa complain tamu terhadap kebersihan kamar, ketidaktelitian *Room attendant* dalam membersihkan kamar dan kurang tanggapnya *Room Attendant*.

Tabel 1.4. Waktu Pelaksanaan makeup room di Ardan Hotel Bandung

No.	Waktu Pelaksanaan	sesuai SOP
1.	Diharapkan	30 menit
2.	Actual	40-45 menit

Hasil: olah penulis 2020

Dari tabel 1.4 di atas dapat diketahui bahwa waktu yang diharapkan dalam pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu adalah 30 menit, tetapi pada kenyataannya, waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pembersihan kamar tamu sesuai SOP yang saat ini dengan protokol kesehatan di Ardan Hotel Bandung adalah 45-50 menit.

Pentingnya SOP dalam suatu instansi atau hotel sangat dibutuhkan sebagai landasan pekerjaan yang dilaksanakan oleh para staff dan karyawan dalam suatu hotel/instansi tersebut, yang terjadi bila tidak adanya SOP adalah para karyawan dan staff tidak memiliki acuan dalam pekerjaan mereka tentang apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara pengerjaannya, adapun hal-hal yang menghambat dalam pelaksanaan SOP antara lain:

1. Partisipan yang belum siap, bisa saja para partisipan SOP, seperti karyawan dan manajerial belum mengerti dan memahami SOP yang telah ditetapkan.
2. Tidak berlakunya *reward* dan *punishment*, SOP yang gagal diimplementasikan karena kurang tegasnya aturan yang ditetapkan.
3. Sistem yang belum sempurna, hal ini terjadi karena sistem yang anda pakai tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan sehingga timbul kekurangan.
4. Kurang pengawasan, SOP terhambat jika tidak mengawasi jalannya SOP.
5. SOP dibuat dari sudut pandang satu sisi saja, dalam penyusunan SOP juga perlu mempertimbangkan sudut pandang semua pihak.

Metode Penelitian

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

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan panca indra peneliti, dengan sudut pandang peneliti hasil yang didapatkan haruslah objektif atau tidak memihak kepada siapapun. Observasi adalah pengamatan langsung para pembuat keputusan berikut lingkungan fisiknya dan atau pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang berjalan.

Menurut Sugiyono “Metode Penelitian” (2016 : 203) Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan yang digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung melalui wawancara.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016 : 194) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data

apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur, dimana dalam melaksanakan wawancara peneliti terlebih dahulu menyusun list pertanyaan.

c. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:199) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner diberikan kepada karyawan saat pra survey untuk mengetahui tranparasi, metode pemberian gaji pokok dan untuk mengetahui hal –hal dalam melakukan analisa jabatan.

d. Studi Kepustakaan

Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti. Penulis mengambil pendapat beberapa ahli yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti untuk mendapatkan data dan mencari informasi yang bersifat teoritis, sebagai bahan referensi untuk membandingkan teori yang sudah dengan objek lokasi. Studi pustaka dilakukan para peneliti sebelumnya.

Skala Pengukuran dan Analisis Data

Dalam mengolah data yang sudah didapat, penulis menggunakan skala *likert* untuk skala pengukuran. Menurut Sugiyono (2015:9) “skala likert merupakan alat untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dalam skala likert ini, rumus yang dibutuhkan untuk mengetahui batasan berapa nilai tertinggi dan terendah untuk penilaian dalam sebuah rangkaian menurut Sugiyono (2015:93) adalah sebagai berikut:

- Nilai = $(f \times \text{Sangat Baik}) + (f \times \text{Baik}) + (f \times \text{Cukup}) + (f \times \text{Kurang}) + (f \times \text{Sangat Kurang})$
- Nilai tertinggi = bobot nilai tertinggi \times jumlah pertanyaan \times jumlah responden
- Nilai terendah = bobot nilai terendah \times jumlah pertanyaan \times jumlah responden Untuk menghitung rentang setiap kategori digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rentang skala} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Nilai Tertinggi Pilihan}}$$

- Interval Skala Penilaian = Sangat Kurang, Kurang, Cukup, Baik, Sangat Baik

Hasil Dan Pembahasan

Tinjauan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung

Standar Operasional Prosedur dibutuhkan oleh semua *department* ataupun *section* yang ada di dalam Hotel, khususnya dalam hal Pembersihan Kamar Tamu, sangat dibutuhkan Standar Operasioanal Prosedur yang mudah diterapkan dan membantu pekerjaan *Room Attendant* agar memudahkan pekerjaan, terlebih dalam hal jika ada pegawai baru. Menurut Indah Puji (2014:35) fungsi dari SOP adalah sebagai berikut:

- a. Melancarkan tugas pegawai atau tim atau unit kerja.
- b. Merupakan dasar hukum jika terjadi penyimpangan.
- c. Untuk mengetahui dengan pasti hmbatan-hambatan nya dan cepat terlacak.
- d. Memberi arah pegawai untuk bersama-sama disiplin dalam bekerja.
- e. Sebagai pedoman dalam menjalankan pekerjaan rutin.

Pelaksanaan Standar operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu yang dilakukan oleh *Room Attendant* di Ardan Hotel Bandung.

Penulis telah menyebarkan kuesioner kepada *Room Attendant* yang ada di Ardan Hotel Bandung, berikut merupakan hasil data kuesioner yang penulis olah menggunakan skala likert:

Berikut adalah perhitungan untuk menentukan bobot nilai per pertanyaan:

- 5 = untuk jawaban Sangat Baik
- 4 = untuk jawaban Baik
- 3 = untuk jawaban Cukup
- 2 = untuk jawaban Kurang
- 1 = untuk jawaban Sangat Kurang
- Responden berjumlah 5 orang, maka perhitungannya sebagai berikut: Nilai tertinggi = $5 \times 1 \times 5 = 25$

Nilai terendah = $1 \times 1 \times 5 = 5$

Rentang Skala = $(25-5) = 4$ _____

5

- Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat ditentukan kinerja penilaian sebagai berikut:
- Batasan nilai kriteria Sangat Baik = 21 – 25
- Batasan nilai kriteria Baik = 17 – 21
- Batasan nilai kriteria Cukup = 13 – 17
- Batasan nilai kriteria Kurang = 9 – 13
- Batasan nilai kriteria Sangat Kurang = 5 – 9

Berikut ini adalah perhitungan untuk rentang skala secara keseluruhan:

- Penilaian:

- 5 = jawaban Sangat Baik
- 4 = jawaban Baik
- 3 = Jawaban Cukup
- 2 = Jawaban Kurang
- 1 = Jawaban Sangat Kurang
- Responden berjumlah 5 orang, maka perhitungannya sebagai berikut:

- Nilai tertinggi = $5 \times 4 \times 5 = 100$
- Nilai terendah = $1 \times 4 \times 5 = 16$
- Rentang Skala = $(100-16) = 16,8 \rightarrow 17$

- Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat ditentukan kinerja penilaian sebagai berikut:

- Batasan nilai kriteria Sangat Baik = 83,2 – 100
- Batasan nilai kriteria Baik = 66,4 – 83,2
- Batasan nilai kriteria Cukup = 49,6 – 66,4
- Batasan nilai kriteria Kurang = 32,8 – 49,6
- Batasan nilai kriteria Sangat Kurang = 16 – 32,8

Berdasarkan hasil dari perhitungan tentang tanggapan Room Attendant mengenai tinjauan pelaksanaan Standar operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung terlihat bahwa dari 4 pertanyaan ada 2 jawaban (10%) yang menjawab Baik, 6 jawaban (30%) yang menjawab Cukup, 11 jawaban (55%) yang menjawab Kurang, 1 jawaban (5%) yang menjawab Sangat Kurang, 0 jawaban (0%) yang menjawab Sangat Baik.

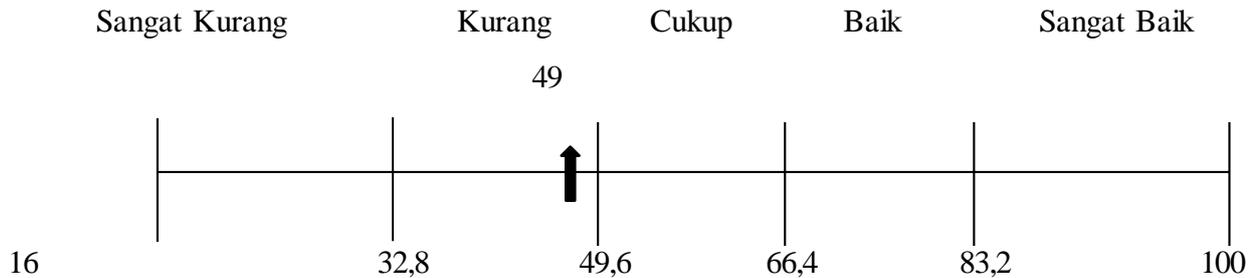
Berikut ini perhitungan hasil pengolahan isi kuesioner dengan menggunakan skala likert secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

- Jumlah yang menjawab Sangat Baik : $5 \times 0 = 0$
- Jumlah yang menjawab Baik : $4 \times 2 = 8$
- Jumlah yang menjawab Cukup : $3 \times 6 = 18$
- Jumlah yang menjawab Kurang :

$$2 \times 11 = 22$$

- Jumlah yang menjawab Sangat Kurang : $1 \times 1 = 1$ +
- Total : = 49

Maka didapatkan skala interval penilaian dan analisis berdasarkan perhitungan di atas sebagai berikut:



Hasil tanggapan Responden yang merupakan Room Attendant di Ardan Hotel Bandung mengenai tinjauan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur di Ardan Hotel Bandung masuk dalam kriteria **Kurang**. Hal tersebut didukung dengan pernyataan yang penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan Supervisor Husekeeping Ardan Hotel Bandung. Dari wawancara tersebut penulis mendapati bahwa pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu yang ada di Ardan Hotel Bandung tidak memungkinkan mereka (Room Attendant) untuk melaksanakannya setiap hari, bisa dikarenakan jumlah occupancy yang naik turun, permintaan jam check-in tamu, dan juga status kamar. Karena keterbatasan waktu, tidak memungkinkan mereka untuk melaksanakan SOP pembersihan kamar tamu setiap hari.

Analisis mengenai Tinjauan waktu Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu di Ardan Hotel Bandung

Waktu yang dibutuhkan dalam Standar Operasional Prosedur merupakan hal yang harus diperhitungkan, berkaitan dengan ketepatan waktu, akibat dari kelalaian waktu dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu berdampak besar pada hotel, diutamakan saat Hotel sedang dalam Occupancy yang tinggi. Ketepatan waktu sangat dibutuhkan tetapi harus diimbangi dengan hasil pengerjaan yang maksimal, jangan sampai terburu-buru tetapi hasil kerja dari pembersihan kamar tamu menjadi berantakan.

Penulis menggunakan skala likert untuk mengetahui tanggapan para Room Attendant, mengenai tinjauan waktu pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung. Berikut merupakan hasil dari perhitungannya: Responden berjumlah 5 orang, maka perhitungannya sebagai berikut:

$$\text{Nilai tertinggi} = 5 \times 1 \times 5 = 25$$

$$\text{Nilai terendah} = 1 \times 1 \times 5 = 5$$

$$\text{Rentang Skala} = (25 - 5) = 4 \quad \text{—————}$$

- Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat ditentukan kinerja penilaian sebagaiberikut:
 - Batasan nilai kriteria Sangat Baik = 21 – 25
 - Batasan nilai kriteria Baik = 17 – 21
 - Batasan nilai kriteria Cukup = 13 – 17
 - Batasan nilai kriteria Kurang = 9 – 13
 - Batasan nilai kriteria Sangat Kurang = 5 – 9

Berikut ini adalah perhitungan untuk rentang skala secara keseluruhan:

- Penilaian:
 - 5 = jawaban Sangat Baik
 - 4 = jawaban Baik
 - 3 = Jawaban Cukup
 - 2 = Jawaban Kurang
 - 1 = Jawaban Sangat Kurang
- Responden berjumlah 5 orang, maka perhitungannya sebagai berikut:

- Nilai tertinggi = $5 \times 3 \times 5 = 75$
- Nilai terendah = $1 \times 3 \times 5 = 15$
- Rentang Skala = $\frac{75-15}{5} = 12$

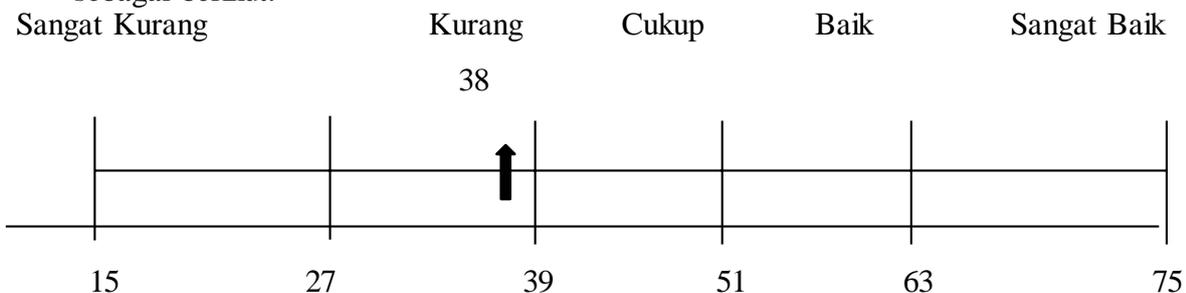
- Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat ditentukan kinerja penilaian sebagai berikut:
 - Batasan nilai kriteria Sangat Baik = 63 - 75
 - Batasan nilai kriteria Baik = 51 – 63
 - Batasan nilai kriteria Cukup = 39 – 51
 - Batasan nilai kriteria Kurang = 27 – 39
 - Batasan nilai kriteria Sangat Kurang = 15 – 27

Berdasarkan hasil dari perhitungan tentang tanggapan Room Attendant mengenai tinjauan waktu pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung ada 3 jawaban (20%) yang menjawab Baik, 6 jawaban (40%) yang menjawab Cukup, 6 jawaban (40%) yang menjawab kurang, 0 jawaban (0%) untuk jawaban Sangat Baik dan Sangat Kurang.

- Berikut ini perhitungan hasil pengolahan isi kuesioner dengan menggunakan skala likert secara keseluruhan adalah sebagai berikut:
 - Jumlah yang menjawab Sangat Baik : $5 \times 0 = 0$
 - Jumlah yang menjawab Baik : $4 \times 2 = 8$
 - Jumlah yang menjawab Cukup : $3 \times 6 = 18$
 - Jumlah yang menjawab Kurang : $2 \times 6 = 12$
 - Jumlah yang menjawab Sangat Kurang : $1 \times 0 = 0 +$

Total : = 38

- Maka didapatkan skala interval penilaian dan analisis berdasarkan perhitungan di atas sebagai berikut:



Hasil tanggapan Responden yang merupakan Room Attendant di Ardan Hotel Bandung mengenai tinjauan waktu pelaksanaan Standar Operasional Prosedur di Ardan Hotel Bandung masuk dalam kriteria **Kurang**. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Supervisor Housekeeping di Ardan Hotel Bandung, dikarenakan jam operasional kerja setiap shift adalah 8 jam, termasuk waktu break selama 1 jam, sehingga tidak memungkinkan untuk mengerjakan semua langkah yang ada di SOP pembersihan kamar tamu jika hotel sedang mengalami occupancy yang tinggi.

Analisis mengenai Tinjauan Tempat penyelenggaraan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung

Tempat yang menjadi lokasi Standar operasional Prosedur pembersihan kamar tamu adalah tentunya kamar tamu itu sendiri, kamar tamu dirawat dan dibersihkan sedemikian rupa dengan berbagai alat dan chemical untuk menjaga fasilitas dan kebersihannya, kamar tamu yang terawat akan memberikan kesan yang baik untuk para tamu hotel, sehingga berimbas baik pada tingkat penjualan.

Penulis menggunakan skala likert untuk mengetahui tanggapan para Room Attendant, mengenai tinjauan waktu pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung. Berikut merupakan hasil dari perhitungannya:

- Responden berjumlah 5 orang, maka perhitungannya sebagai berikut:

$$\text{Nilai tertinggi} = 5 \times 1 \times 5 = 25$$

$$\text{Nilai terendah} = 1 \times 1 \times 5 = 5$$

$$\text{Rentang Skala} = \frac{(25-5)}{5} = \underline{4}$$

- Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat ditentukan kinerja penilaian sebagai berikut:

- Batasan nilai kriteria Sangat Baik = 21 – 25
- Batasan nilai kriteria Baik = 17 – 21
- Batasan nilai kriteria Cukup = 13 – 17
- Batasan nilai kriteria Kurang = 9 – 13
- Batasan nilai kriteria Sangat Kurang = 5 – 9

Berikut ini adalah perhitungan untuk rentang skala secara keseluruhan:

- Responden berjumlah 5 orang, maka perhitungannya sebagai berikut:

$$\text{- Nilai tertinggi} = 5 \times 3 \times 5 = 75$$

$$\text{- Nilai terendah} = 1 \times 3 \times 5 = 15$$

$$\text{- Rentang Skala} = \frac{(75-15)}{5} = 12$$

- Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat ditentukan kinerja penilaian sebagai berikut:

- Batasan nilai kriteria Sangat Baik = 63 – 75
- Batasan nilai kriteria Baik = 51 – 63
- Batasan nilai kriteria Cukup = 39 – 51
- Batasan nilai kriteria Kurang = 27 – 39
- Batasan nilai kriteria Sangat Kurang = 15 – 27

Berdasarkan hasil perhitungan tentang tanggapan responden yang merupakan Room Attendant di Ardan Hotel Bandung mengenai tinjauan tempat penyelenggaraan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu di Ardan Hotel Bandung dapat dilihat bahwa dari 3 pertanyaan ada 6 jawaban (40%) untuk jawaban Sangat Baik, 6 jawaban (40%) untuk jawaban Baik, 3 jawaban (20%) untuk jawaban Cukup, dan 0 jawaban (0%) untuk jawaban Kurang dan Sangat Kurang.

- Berikut ini perhitungan hasil pengolahan isi kuesioner dengan menggunakan skala likert secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

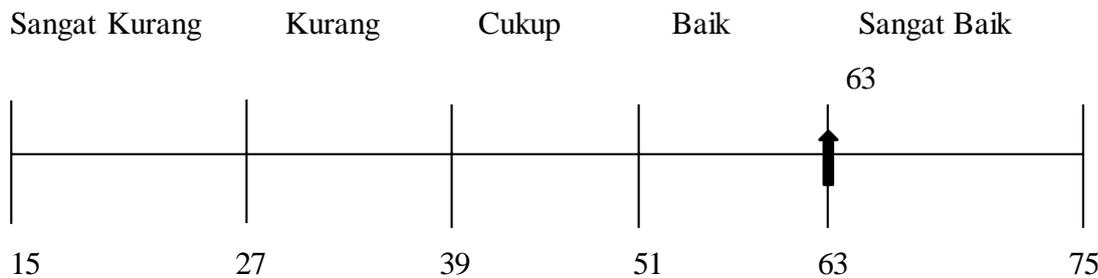
$$\text{- Jumlah yang menjawab Sangat Baik} : 5 \times 6 = 30$$

$$\text{- Jumlah yang menjawab Baik} : 4 \times 6 = 24$$

$$\text{- Jumlah yang menjawab Cukup} : 3 \times 3 = 9$$

- Jumlah yang menjawab Kurang : $2 \times 0 = 0$
- Jumlah yang menjawab Sangat Kurang : $1 \times 0 = 0 +$
Total : = 63

• Maka didapatkan skala interval penilaian dan analisis berdasarkan perhitungan diatas sebagai berikut:



Hasil tanggapan Responden yang merupakan Room Attendant di Ardan Hotel Bandung mengenai tinjauan tempat peyelenggaraan Standar Operasional Prosedur di Ardan Hotel Bandung masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

Analisis mengenai Tinjauan Aktor yang berperan dalam Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu di Ardan Hotel Bandung

Aktor yang berperan dalam pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu adalah *Room Attendant*, *Room Attendant* memiliki peran penting dalam keberlangsungan operasional Hotel, *Room attendant* merupakan sumber daya manusia yang sangat dibutuhkan dalam suatu hotel, memiliki *room attendant* yang baik dalam bekerja merupakan keuntungan tersendiri bagi suatu hotel, karena dapat memudahkan, memperlancar, serta meningkatkan kuantitas dan kualitas hasil pekerjaan.

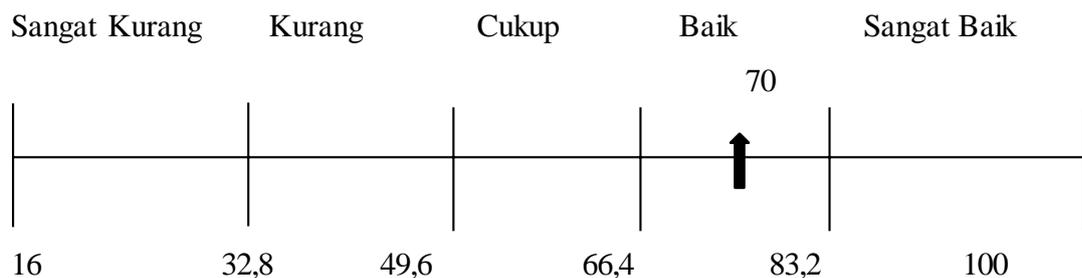
Penulis menggunakan skala likert untuk mengetahui tanggapan para Room Attendant, mengenai tinjauan waktu pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung. Berikut merupakan hasil dari perhitungannya:

Berdasarkan hasil dari perhitungan tentang tanggapan Responden yang merupakan Room Attendant di Ardan Hotel Bandung mengenai tinjauan Aktor yang berperan dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung terlihat bahwa dari 4 pertanyaan ada 3 jawaban (15%) yang menjawab Sangat Baik, 4 jawaban (20%) yang menjawab Baik, 13 jawaban (65%) yang menjawab Cukup, 0 jawaban (0%) yang menjawab Kurang dan Sangat Kurang.

• Berikut ini perhitungan hasil pengolahan isi kuesioner dengan menggunakan skala likert secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

- Jumlah yang menjawab Sangat Baik : $5 \times 3 = 15$
- Jumlah yang menjawab Baik : $4 \times 4 = 16$
- Jumlah yang menjawab Cukup : $3 \times 13 = 39$
- Jumlah yang menjawab Kurang : $2 \times 0 = 0$
- Jumlah yang menjawab Sangat Kurang : $1 \times 0 = 0 +$
- Total : = 70

• Maka didapatkan skala interval penilaian dan analisis berdasarkan perhitungan di atas sebagai berikut:



Hasil tanggapan responden yang merupakan Room Attendant di Ardan Hotel Bandung mengenai pertanyaan seputar Aktor yang berperan dalam pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung hasilnya Baik, hal tersebut menunjukkan bahwa para Room Attendant di Ardan Hotel Bandung sudah baik dalam hal bekerj maupun jam kehadiran. Berdasarkan wawancara penulis dengan Supervisor Housekeeping di Ardan Hotel Bandung mengatakan bahwa pekerjaan dari para Room Attendant sudah baik, tetapi hanya saja tidak memungkinkan bagi mereka untuk melakukan pembersihan kamar setiap hari nya mengikuti semua langkah- langkah yang ada di SOP, dikarenakan naiknya occupancy dan jumlah karyawan dalam satu shift tidak memungkinkan mereka untuk melakukan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Kesimpulan akan menjelaskan tentang permasalahan yang terjadi di Ardan Hotel Bandung. Berikut uraian kesimpulan yang akan penulis jelaskan:

1. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung.

Mengacu pada hasil kuesioner yang sudah penulis bahas pada Bab 3 sebelumnya, untuk pelaksanaan Standar operasional Prosedur yang ada di Ardan Hotel Bandung terbilang Kurang. Berdasarkan hasil penelitian yang bisa penulis simpulkan untuk Pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung adalah bahwa tidak memungkinkan untuk melakukan semua langkah- langkah yang ada di SOP pembersihan kamar tamu, terutama saat hotel sedang mengalami high occupancy, banyak langkah yang Room Attendant lewati dalam pelaksanaannya, Room Attendant di Ardan Hotel Bandung tidak terlalu memperhatikan prosesnya, para room Attendant di Ardan Hotel Bandung mengutamakan hasil pekerjaan mereka.

2. Waktu pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu di Ardan Hotel Bandung.

Mengacu pada hasil kuesioner yang sudah penulis bahas pada Bab 3 sebelumnya, untuk waktu pelaksanaan Standar Operasional Prosedur yang ada di Ardan Hotel Bandung terbilang Kurang. Hal tersebut terjadi dikarenakan keterbatasan waktu yang dimiliki untuk setiap shift, setiap shift berlangsung selama 8 jam kerja dan dipotong 1 jam untuk waktu break, total menjadi 7 jam kerja secara bersih, hal ini penulis dapat dari hasil wawancara penulis dengan Supervisor Housekeeping di Ardan Hotel Bandung.

3. Tempat penyelenggaraan Standar Operasional Prosedur di Ardan Hotel Bandung

Mengacu pada hasil kuesioner yang sudah penulis bahas pada Bab 3 sebelumnya, untuk tempat penyelenggaraan Standar Operasional Prosedur yang ada di Ardan Hotel Bandung terbilang Sangat Baik. Hal ini tentu saja bisa dibuktikan karena mengingat jika tempat (kamar) yang dibersihkan sesuai standar operasional prosedur akan terawat dengan baik, karena standar operasional dibuat sedemikian rupa untuk merawat dan membersihkan kamar tamu. Tetapi jika melihat pada pernyataan guest comment yang penulis dapat melalui travel agent yang ada, kamar tamu di Ardan Hotel Bandung beberapa tidak dibersihkan dengan baik, ada tamu yang complaint akan hal tersebut.

4. Aktor yang berperan dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan

kamar tamu.

5. Mengacu pada hasil kuesioner yang sudah penulis bahas pada Bab 3 sebelumnya, untuk Aktor yang berperan dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur yang ada di Ardan Hotel Bandung terbilang Baik. Aktor yang berperan dalam hal ini adalah Room Attendant, para room attendant di Ardan Hotel Bandung sudah baik dalam melaksanakan pekerjaan mereka, menurut hasil penelitian penulis, para room attendant di Ardan Hotel Bandung memang sudah baik dalam melakukan pekerjaannya, tetapi hal tersebut adalah jika dilihat hasil pekerjaannya, bukan dilihat saat Room Attendant sedang melaksanakan Standar Operasional Prosedur. Penulis melakukan penelitian langsung dan melihat saat Room Attendant melakukan pembersihan kamar tamu, ada langkah-langkah yang para Room Attendant hiraukan, seperti contohnya mopping, dusting, dan linen.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka saran penulis adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung.

Saran penulis untuk pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu yaitu para Room Attendant lebih rutin melakukannya lagi, menjadikan SOP sebagai acuan kerja dan perhatikan langkah-langkah pada proses pembersihan kamar tamu, karena SOP dibuat untuk dilaksanakan, dan jika kamar tamu bersih, rapi, dan nyaman, akan membuat tamu yang menginap akan kembali lagi.

- b. Waktu pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu di Ardan Hotel Bandung.

Saran penulis mengenai waktu pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung yaitu agar Supervisor memberikan pelatihan kepada Room Attendant, bagaimana cara agar pengerjaan pembersihan kamar tamu tidak melebihi waktu yang sudah ditentukan di dalam Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu.

- c. Tempat penyelenggaraan Standar Operasional Prosedur di Ardan Hotel Bandung

Saran penulis mengenai tempat penyelenggaraan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung yaitu supaya diperhatikan setiap detail dari bagian kamar untuk lebih ditingkatkan proses kebersihannya, serta fasilitas yang sudah baik terjaga untuk tetap diperhatikan.

- d. Aktor yang berperan dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu.

Saran penulis mengenai Aktor yang berperan dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu di Ardan Hotel Bandung yaitu para Room Attendant di Ardan Hotel Bandung untuk lebih memperhatikan pekerjaan mereka, seperti langkah-langkah yang ada di SOP untuk lebih sering dikerjakan, dan juga berinisiatif untuk meminta pelatihan tentang Standar Operasional Prosedur dari Supervisor Housekeeping.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada General Manager, Housekeeper, dan seluruh staff Housekeeping di Ardan Hotel Bandung dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

Referensi

Agusnawar. 2000. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka utama
Agustinus, Darsono. 2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta : PT Gramedia. Widiasarana.

- Anwar, Suroyo. 2009. *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interview, Kuesioner dan Sasiometri*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Anwar, I. 2012 *Dasar-Dasar Statiska*. Bandung : Alfabeta
- Bagyono. 2006. *Management Housekeeping Hotel*. Bandung : Alfabeta Coutler, &. Robbins. 2007. *Manajemen*. Jakarta : PT Indeks.
- Endah Nur Fatimah, dkk. 2015. *Mudah Menyusun SOP*. Indonesia : Pustaka Baru Press. Indah Puji Hartatik, 2014. *Buku Pintar membuat SOP*. Yogyakarta
- Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia. Orbani, L. 2017. *Housekeeping Passport*. Yogyakarta : Andi Publisher. Rumecko. 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta : Andi. Sedarmayanti, H. 2002. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Mandar Maju Suardeyasarri. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Gramedia
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Ilmiah Administrasi*. Jakarta
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta, cv
- Rianse, Usman dan Abdi. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi : Teori dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta
- Tucker, G. Dan Schneider, M. 2000. *The professional Housekeeper 4th Edition*. USA : John Wiley & Son, Inc.