

# ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR DI HOTEL SATELIT SURABAYA

**Stephanie Tjitrokusmo, Meliana Tumbelaka**

Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia

**Abstrak:** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur dalam sebuah hotel yang dilakukan oleh karyawan yang bertanggung jawab. Selain itu, dengan penelitian ini dapat ditemukan kesenjangan antara standar yang telah ditentukan dengan penerapannya. Penelitian dilakukan di Hotel Satelit, Surabaya.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan melakukan wawancara dan observasi pada beberapa *room attendant*, *trainee*, dan *Assistant Executive Housekeeper* di Hotel Satelit, Surabaya. Dengan adanya penelitian, diketahui bahwa terdapat beberapa penyimpangan penerapan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar di Hotel Satelit.

Kata kunci : Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar, *Housekeeping*, Hotel.

**Abstract:** *This study was conducted to determine how is the application of Standard Operational Procedure in a hotel that is performed by the employees. In addition, the authors could find the gap between the standards set by the application. Research conducted in the Satelit Hotel, Surabaya.*

*The method used in this research is qualitative with doing some interviews and observations on some room attendant, trainees, and Assistant Executive Housekeeper at Satelit Hotel. With this research, it is known that there are some irregularities application of Standard Operating Procedures in Satelit Hotel.*

*Keywords : Standard Operational Procedure in Make-up Room, Housekeeping, Hotel.*

## PENDAHULUAN

Pada tahun 2013 terlihat adanya peningkatan yang signifikan pada bisnis perhotelan. Hal ini disebabkan oleh semakin berkembangnya dunia kepariwisataan dan prospek berinvestasi di kota Surabaya. Berdasarkan Badan Pusat Statistik jumlah kedatangan wisata mancanegara ke Jawa Timur pada bulan Mei 2013 meningkat sejumlah 13,72% dibandingkan tahun 2012. Dengan total 88.502 wisatawan pada tahun 2013 dari 77.825 wisatawan pada tahun 2012 ([www.budpar.go.id](http://www.budpar.go.id)). Banyaknya wisatawan dan pebisnis lokal maupun mancanegara, mengakibatkan semakin tingginya tingkat permintaan konsumen akan tempat untuk menginap di hotel.

Dengan melihat kesempatan ini banyak investor yang mengambil peluang untuk mendirikan hotel-hotel baru sebagai wadah atas tingginya permintaan tempat tinggal. Hal ini mengakibatkan semakin ketatnya persaingan hotel bisnis dalam saling mengunggulkan kelebihan masing-masing.

Kunci keberhasilan dalam menghasilkan kamar yang baik adalah dijalanannya Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh masing – masing hotel. Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah standar dimana pengertian akan standar adalah suatu aturan khusus, prinsip, atau tindakan yang ditetapkan sebagai acuan untuk karyawan dalam menjalankan tugas secara konsisten (Kotschevar & Luciani, 2007, p.188).

Disamping pentingnya Standar Operasional Prosedur, peranan sumber daya manusia dalam hal ini juga sangat penting karena mereka adalah orang – orang yang menjalankan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar di setiap hotel. Sumber daya manusia tersebut meliputi para *Room Attendant*, *Linen Attendant*, *Supervisor*, *Executive Housekeeper*, dan bagian lain yang terkait dalam lingkup organisasi hotel (Yasin, 2012).

Adanya Standar Operasional Prosedur yang terstandarisasi juga masih belum cukup untuk menciptakan sebuah kamar yang sempurna. Hal ini dikarenakan pada proses pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar seringkali dijumpai kesenjangan yang mengakibatkan hasil yang didapatkan kurang sesuai dengan hasil yang diinginkan. Kesenjangan ini dapat disebabkan oleh berbagai macam penyebab, dimana pada penelitian ini penulis berusaha untuk menemukan jawaban dari sekian banyaknya kemungkinan yang ada. Dengan terciptanya Standar Operasional Prosedur dan pelaksanaannya serta perawatan properti dan kamar yang baik, akan membentuk kamar yang sesuai dengan permintaan konsumen masa kini. Hal ini merupakan nilai lebih yang dimiliki suatu hotel dalam bersaing baik dengan hotel yang baru bermunculan maupun hotel yang sudah berdiri lama.

Begitu juga dengan Hotel Satelit, hotel bintang tiga di kawasan kota Satelit Surabaya yang telah berdiri selama 18 tahun. Sebagai hotel yang telah berdiri cukup lama dengan bangunan fisik yang belum diperbaharui, tentunya ada beberapa kendala - kendala untuk tetap unggul dari banyaknya hotel baru.

Untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas tamu yang menginap, hotel Satelit telah menetapkan dan menjalankan standar operasional prosedur pembersihan kamar untuk menciptakan suasana kamar yang bersih, nyaman dan aman. Selain itu, Hotel Satelit juga melakukan beberapa renovasi kamar secara bertahap, seperti contohnya diperbarunya *Air Conditioner* di dalam kamar, digantinya kunci kamar yang dulunya menggunakan kunci manual sekarang telah diganti dengan sistem kunci kamar kartu secara komputerisasi. Hal ini merupakan alasan mengapa Hotel Satelit masih dapat *survive* ditengah banyaknya pembangunan hotel-hotel baru di Surabaya hingga saat ini.

Selain beberapa kelebihan yang dimiliki oleh Hotel Satelit, tentunya ada beberapa kekurangan yang dihadapi. Hal ini dikarenakan lamanya usia Hotel Satelit yang menyebabkan lebih tingginya tingkat kesulitan dalam proses perawatan, dibandingkan dengan hotel lain yang berusia kurang dari 5 hingga 10 tahun.

Untuk mengetahui tanggapan pasar atau konsumen mengenai Hotel Satelit, telah dilakukan beberapa wawancara singkat pada tanggal 2 September 2013, terhadap 4 tamu yang pernah menginap di Hotel Satelit. Dari wawancara singkat ini, ditemukan beberapa masalah dari sudut pandang tamu. Ratih yang pernah menginap pada 7 Juni 2011 beranggapan bahwa kualitas dari kamar Hotel Satelit

mulai mengalami penurunan. Hal ini dapat dibuktikan dengan beberapa *wallpaper* kamar yang sudah mulai mengelupas, dan juga bekas akibat AC yang bocor pada *wallpaper* kamar. Selain dalam bentuk estetika ruangan, Adi yang dua kali menginap pada tahun 2010 mengatakan bahwa usia perabotan telah mengalami penurunan seperti contohnya sofa yang terdapat lubang ataupun bercak noda dalam jumlah banyak. Selain itu, narasumber lain yang bernama Jonathan dan menginap di Hotel Satelit pada tanggal 9 Juni 2011 mengungkapkan bahwa kualitas dari kebersihan kamar kurang higienis. Seperti contohnya, banyaknya kerak pada bagian di sudut – sudut kamar mandi, kran dan *shower* yang sudah berkerak, langit – langit kamar yang kurang bersih (terdapat beberapa *sawang*), ada juga Fani melihat adanya serangga di atas meja yang terdapat di dalam kamar.

Beberapa fenomena ini, tentunya menimbulkan pertanyaan karena Hotel Satelit pada dasarnya sudah memiliki standar operasional prosedur, tetapi masih terdapat tamu yang tidak puas. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan analisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar di Hotel Satelit untuk mengetahui dengan jelas penyebab dan bagaimana cara mengatasinya.

## **TEORI PENUNJANG**

### **Pengertian *Housekeeping***

*Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *keeping (to keep)* yang berarti merawat, memelihara, atau menjaga. *Housekeeper* adalah orang yang bertugas menjaga, merawat, serta memelihara “rumah” yang dalam hal ini adalah hotel (Rumekso, 2001, p.4).

*Housekeeping department* adalah bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik diluar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant, office*, serta toilet (Rumekso, 2001, p.1).

Beberapa tugas dan tanggung jawab *housekeeping* menurut Rumekso (2001, p.5) adalah :

1. Menjaga kebersihan, kerapian, keindahan serta kenyamanan seluruh area hotel.
2. Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu, agar tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
3. Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar hotel.

### **Standar Operasional Prosedur Pembersihan kamar menurut Hotel Satelit**

A. Langkah – langkah sebelum pembersihan kamar :

1. Mempersiapkan diri dengan memakai seragam yang rapi dan bersih, berhias seperlunya sesuai dengan persyaratan karyawan hotel
2. Mengisi / membuat *roomboy/maid report*
3. *Linen, towel* dan semua perlengkapan *room attendant, compliment, amenities* serta *guest supplies* di susun rapi di *trolley*

4. Menekan bel, mengetuk pintu sebanyak 3x, dan berkata "*housekeeping*"
5. Apabila terdapat tamu di dalam kamar dan tidak ada tanda *don't disturb*, ucapkan salam dan tanyakan kepada tamu apakah kamarnya boleh dibersihkan. Apabila tidak boleh dan tamu minta dibersihkan pada jam tertentu, perhatikan permintaannya dan dicatat.
6. Apabila tidak ada tamu di dalam kamar, buka pintu dengan kunci cadangan dan buka pintu kamar perlahan – lahan dan mengatakan "*Housekeeping*".
7. Apabila ada tamu di dalam kamar / tidak ada di dalam kamar, namun terdapat tanda *don't disturb*, kerjakan kamar yang lainnya terlebih dahulu.

B. Langkah – langkah membersihkan kamar

Untuk kamar *occupied* menekan *bell* pintu sebanyak tiga kali. Bila tidak ada jawaban dari tamu, maka *Room Attendant* boleh membuka pintu kamar dengan menggunakan *master key* yang dibawanya dan menggantungkan tanda "*Clean in Progress*", jangan lupa untuk mengecek konsumsi *minibar*, apabila ada yang berkurang segera telepon *order taker* untuk di *posting* dan di *refill* oleh *staff minibar*.

1. Membuka *day & night curtain*, mematikan lampu, TV, dan AC
2. Melaporkan posisi pembersihan kamar kepada *order taker*
3. Bila terdapat *guest laundry*, cek dahulu *Laundry List*. Bila sudah pasti, segera hubungi *Valet Laundry* untuk diambil segera. Periksa semua area kamar. Apabila ada barang tamu yang tertinggal, segera lapor ke *Order Taker* untuk dicatat ke *Lost and Found List*. Apabila status kamar masih terisi tamu (*occupied*), *Room Attendant* harus membuang sampah yang ada di kamar.
4. Kumpulkan terlebih dahulu barang pecah belah (gelas, asbak) yang kotor, kemudian rendam dengan air hangat di *wastafel*. Hal ini dilakukan supaya tidak terjadi kecelakaan kerja pada saat *making bed* serta menghilangkan noda agar mudah saat dicuci.
5. *Stripping linen* yang kotor satu persatu, tujuannya untuk menghindari barang tamu maupun hotel seperti *remote television* ikut, termasuk *towel* yang dipakai oleh tamu yang ada di *bathroom* dan letakkan di *trolley*.
6. *Making bed* sesuai dengan standar hotel. Untuk kamar yang statusnya *vacant dirty*, setelah *making bed*, jangan lupa untuk melengkapi *guest compliment* (*mineral water*, teh, gula, kopi, *creamer*) serta *guest supplies* (*slipper*, *tissue box*, *pencil* dan memo).
7. Urutan pembersihan *bathroom* adalah, menggosok *toilet bowl*, *bath tub*, *wastafel*, semua permukaan mebel, semua permukaan kaca, kemudian dikeringkan terlebih dahulu dengan *towel out of order/dust cloth*, dilanjutkan dengan merapikan *bath curtain*, membuang sampah, mengganti *trash bag* dan menggosok lantai,

yang terakhir, lantai dikeringkan dengan *bathmat*, serta melengkapi *bath towel*, *bathmat*, dan *amenities* (*shampoo*, *shower cap*, *comb*, *bath foam*, *tooth brush*, *toilet tissue*).

8. *Dusting* kamar searah jarum jam atau sebaliknya, termasuk memeriksa lampu dan *AC*. Jika ada kerusakan, segera melapor kepada *Leader* atau *Order Taker*.
9. Setelah semua selesai, *dusting* lantai menggunakan *lobby duster* dan periksa kembali semua area kamar, menyalakan semua lampu dan menutup kembali *day curtain* / korden
10. Sebelum keluar kamar, cek kembali apakah bel berfungsi dengan baik. Bila ada tamu, jangan lupa untuk berpamitan.

### C. Mempersiapkan Tempat Tidur (*Making a Bed*)

Adapun cara mempersiapkan tempat tidur dengan menggunakan teknik yang standar untuk menghemat waktu dan gerak adalah sebagai berikut :

1. Tarik tempat tidur terlebih dahulu untuk memudahkan pekerjaan dari kedua sisi.
2. Angkat semua *linen* yang kotor, mula – mula sarung bantal di lepas dari bantalnya, kemudian dilipat dan diletakkan di atas kursi yang berdekatan dengan tempat tidur bersama dengan bantalnya.
3. Angkat *bed sheet* yang kotor satu persatu dan lipat secara teratur untuk menghemat tempat penyimpanan dan memudahkan membawanya ke *linen room* atau ke *laundry*.
4. Selanjutnya selimut dilipat dan diletakkan di atas bantal atau tempat yang terpisah dengan *linen* yang kotor
5. Tumpukkan *linen* yang kotor, bawa keluar dari kamar dan kembali ke kamar dengan membawa *linen* yang bersih sesuai dengan yang diperlukan
6. Sebelum memasang *linen* yang bersih, kasur terlebih dahulu dibalikkan dan diperiksa keadaannya atau kondisinya serta lihatlah apabila terdapat barang tamu yang tertinggal apabila tamu telah *check-out*.
7. Tebarkan *bed sheet* 1 (*bottom sheet*), *room attendant* berdiri di samping tempat tidur atau berdiri di bagian kaki tempat tidur. Perhatikan, *bed sheet* harus tepat di tengah – tengah tempat tidur.
8. Lipat *bed sheet* ke bawah kasur mulai dari bagian kepala dan kaki, kemudian bagian samping kiri dan kanan dengan mementuk sudut 30 derajat atau dapat juga dengan membentuk sudut 45 derajat.
9. Cara untuk membentuk sudut 30 derajat atau 45 derajat adalah sebagai berikut :
  - a. Masukkan *bed sheet* bagian kepala dan bagian kaki di bawah kasur.
  - b. Kemudian *bed sheet* di bagian kiri atau kanan masukkan ke bawah kasur, masing – masing sudutnya di angkat ke atas, selanjutnya bagian *bed sheet* yang tidak terangkat masukkan ke bawah kasur, lalu sudut *bed sheet* yang diangkat tadi dilepaskan dari pegangan dan masukkan ke

bawah kasur, demikian dikerjakan untuk ke empat sudut tempat tidur.

10. Berikutnya *bed sheet 2* ditebarkan di atas *bed sheet 1* dengan jahitannya terbalik (jahitan lipatan *bed sheet* menghadap ke atas) serta ujung *bed sheet 2* bagian kepala berada tepat di tepi kasur bagian kepala, dan letak *bed sheet 2* harus tepat di tengah – tengah kasur.
11. Selanjutnya tebarkan selimut (*blanket*) di atas *bed sheet 2*, dan perhatikan bahwa letak ujung selimut bagian kepala harus lebih ke bawah dari ujung *bed sheet 2*, lebih kurang 40 cm dari tepi kasur bagian kepala.
12. Berikutnya *bed sheet 3 (top sheet)* ditebarkan di atas selimut dengan jahitannya menghadap ke bawah, serta ujung *bed sheet 3* bagian kepala berada tepat di tepi kasur bagian kepala (sejajar dengan *bed sheet 2*), dan letak *bed sheet 3* harus tepat di tengah –tengah kasur.
13. Kemudian ujung *bed sheet 2* dan *bed sheet 3* bagian kepala dilipat kurang lebih 20 cm, dan di lipatkan kembali menutupi selimut.
14. Untuk selanjutnya *bed sheet 2*, *bed sheet 3* dan selimut di bagian kaki secara bersama – sama dilipat ke bawah kasur, serta bagian kiri dan kanannya dilipat membentuk sudut 30 derajat atau 45 derajat, caranya sama seperti di atas.
15. Berikutnya *bed sheet 2*, *bed sheet 3* dan selimut di samping kiri dan kanan bagian kepala dimasukkan ke bawah kasur. Pasang sarung bantal dan bagian yang tersisa dilipat dengan rapi.
16. Terakhir rapikan lagi *bed sheet* dan bantal, jangan lupa mendorong tempat tidur ke posisi semula.

D. Membersihkan *Toilet Bowl (Cleaning a Toilet)*

Bagian – bagian *toilet bowl* yang harus diperhatikan untuk dibersihkan adalah:

1. Bagian dalam *toilet bowl*
2. *Toilet bowl seat* dan *toilet bowl cover*
3. Tutup *toilet bowl*
4. Tangki air penyiram (*water tank*)
5. Bagian dinding sekitar *toilet bowl*
6. Bagian samping dan bagian bawah *toilet bowl*

Cara – cara membersihkan *toilet bowl* :

1. Siram *toilet bowl* dengan air dari tangki air penyiram (*water tank*). Gosok bagian dalam *toilet bowl* menggunakan *toilet bowl brush* dan *MPC* kemudian bilas dengan air dari tangki air penyiram.
2. Kemudian bersihkan bagian *toilet bowl seat* dan *toilet bowl cover* dengan menggunakan *scotch brite*, dan *MPC*.
3. Penutup *toilet bowl* dibersihkan, tangki air penyiram juga dibersihkan serta jangan lupa dinding di sekitar *toilet bowl* harus bersih.
4. Selanjutnya bersihkan bagian pinggir *toilet bowl* dengan *scotch brite* dan *MPC*.

5. Tahap terakhir adalah mengeringkan dengan menggunakan kain pengering (*dust cloth*) namun bagian dalam *toilet bowl* tidak perlu dikeringkan.

Alat – alat yang diperlukan untuk membersihkan *toilet bowl* adalah :

1. *Toilet bowl brush*
2. *scotch brite*
3. *Dust cloth*
4. *Chemical MPC*

E. Membersihkan *Bathtub (cleaning a bathtub)* :

Kebersihan *bathtub* harus diperhatikan terutama *bathtub* yang sudah dipergunakan. Cara mengetahui kebersihan *bathtub* dengan cara mengusapkan telapak tangan pada dinding *bathtub*. Apabila terasa ada yang tidak rata itu berarti masih terdapat kotoran yang menempel dan harus di gosok kembali.

Bagian – bagian *bathtub* yang harus dibersihkan adalah :

1. Bagian dasar *bathtub*
2. Dinding *bathtub*
3. Bagian pinggir *bathtub*
4. Dinding luar sekitar *bathtub*
5. Pembuka air (kran)
6. Tempat sabun
7. Dinding luar bagian bawah *bathtub*
8. *Bath curtain*

Cara membersihkan *bathtub* :

1. *Bath curtain* dilipat dulu ke atas agar tidak mengganggu
2. Bilas area *bathtub* lebih dahulu dengan air bersih
3. Gunakan *MPC* dan *scotch brite* kemudian gosok bagian dasar dan dinding bak mandi
4. Gosok bagian dinding di sekeliling *bathtub*, kran air dan tempat sabun
5. Dinding luar bagian bawah *bathtub* juga disikat
6. Membilas *bathtub* menggunakan air bersih
7. Terakhir, keringkan dan rapikan *bath curtain* 45 derajat menempel pada dinding

F. Membersihkan *wastafel*, kran *wastafel* dengan *MPC* dan *scotch brite*, dan mengeringkannya dengan *dust cloth /towel OO*

G. Membersihkan seluruh permukaan kaca dengan *glass cleaner* dan mengeringkannya dengan *squeegee*

H. Membersihkan debu kamar (*Dusting a Room*)

Membersihkan debu dalam kamar pelaksanaannya dimulai dari pintu masuk dilanjutkan secara berurutan searah dengan jarum jam, sehingga berakhir ditempat dimana kita mulai. Alat yang dipergunakan untuk membersihkan debu kamar adalah *dust cloth (towel Out of Order)*. Bagian – bagian yang harus dibersihkan adalah :

1. Kaca – kaca pinggiran gambar ( pigura)
2. Layar televisi
3. Kaca jendela
4. Cermin

5. Kursi dan meja
6. Telepon
7. Pinggiran tempat tidur
8. Lemari pakaian
9. *Minibar* atau lemari es
10. Lampu meja / lampu baca, dengan tidak lupa membersihkan tutup lampunya dan periksa lampunya apakah menyala atau tidak.
11. Bila terdapat barang – barang di atas meja, pindahkan lebih dahulu agar permukaan meja dapat dibersihkan.
12. Debu yang terdapat dalam laci, dapat dibersihkan terlebih dahulu dengan mengeluarkan barang – barang yang terdapat di dalamnya.
13. Membersihkan pintu dan debu, mulai dari bagian atas ke bawah.
14. Periksa kembali semua bagian yang sudah dibersihkan untuk mengetahui apakah masih ada bekas jari tangan atau tidak, bila ada tentunya harus dibersihkan kembali.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel**

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Sutresno sebagai *Assistant Executive Housekeeper*, Rio Santoso sebagai *Room Attendant*, Mohammad Wanur sebagai *Room Attendant*, Djauhan Indra sebagai *Room Attendant*, Vira Praviana sebagai *trainee* pada divisi *room*, Maya Claudia sebagai *trainee* pada divisi *room*, dan Ilham Mahmudi sebagai *trainee* pada divisi *room*

Metode dan Prosedur Pengumpulan Data yang digunakan adalah wawancara dan observasi

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa Deskriptif, analisa Evaluatif, analisa Konklusif dan triangulasi

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **Pembahasan Triangulasi Observasi dan Wawancara**

Setelah melakukan observasi dan wawancara pada Hotel Satelit, penulis mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar oleh enam informan. Sebelum memulai proses pembersihan kamar, terdapat beberapa langkah yang harus dipersiapkan oleh *room attendant*. Standar *grooming* Hotel Satelit adalah baju *housekeeping* Hotel Satelit, celana kain hitam, sepatu hitam, dan *make-up* untuk *room attendant* wanita. Semua *room attendant* telah memakai seragam sesuai dengan standar yang ditentukan oleh Hotel Satelit. Akan tetapi, beberapa *room attendant* wanita yaitu Vira dan 5, tidak memakai *make-up* sesuai standar Hotel Satelit.

Setelah siap dengan *grooming*, *room attendant* dan *trainee* naik ke lantai yang menjadi tanggung jawab masing – masing. Kemudian dilanjutkan dengan *room attendant* melakukan *room status* dan *trainee* mempersiapkan *trolley* yang akan digunakan. Pada saat *room status*, standar yang sesuai dengan Hotel Satelit



adalah melihat apakah ada *sign* “*Please Make Up Room*” atau *sign* “*Please Do Not Disturb*”. Apabila terdapat *sign* “*Please Make Up Room*”, pembersihan kamar tersebut harus didahulukan. Sedangkan apabila terdapat terdapat *sign* “*Please Do Not Disturb*”, maka *room attendant* menulis *remark DND* dan tidak mengetuk kamar tersebut. Untuk kamar yang tidak ada tanda apapun, *room attendant* menekan bel, mengetuk pintu, dan mengatakan “*Housekeeping*”. Setelah itu, apabila terdapat tamu di dalam kamar *room attendant* mengucapkan “selamat pagi” dan bertanya apakah ada *laundry*. Apabila tidak ada tamu di dalam kamar, maka *room attendant* mengecek *laundry list* di dalam lemari. Semua *room attendant* telah melakukan standar tersebut, hanya saja pada saat penulis melakukan observasi terdapat satu *room attendant* yang tidak mengucapkan “*housekeeping*”, melainkan “*roomboy*” pada setiap kamar. Hal ini tentunya bertolak belakang dengan standar yang sudah ditentukan yaitu mengatakan “*Housekeeping*” pada saat mengetuk pintu.

Di saat *room attendant* melakukan *room status*, *trainee* melengkapi *trolley* dengan *amenities*, *guest supplies*, *compliment*, *chemical*, *equipment*, *linen*, *towel*. Setelah mempersiapkan *trolley* dan *room status* selesai, *room attendant* dan *trainee* siap untuk membersihkan kamar. Pada proses menyiapkan *trolley*, semua *trainee* telah mempersiapkan seluruh isi *trolley* dengan baik dan lengkap sesuai dengan standar Hotel Satelit.

Langkah pertama yang dilakukan pada saat membersihkan kamar adalah membuka *day & night curtain*, mematikan lampu, *TV*, dan *AC* oleh *room attendant*, kemudian dilanjutkan dengan langkah kedua yaitu melaporkan posisi kepada *order taker*. Langkah tersebut telah dilakukan oleh seluruh *senior room attendant*. Hal yang selanjutnya dilakukan pada proses pembersihan kamar *superior* adalah membuang sampah dan mengganti dengan *trash bag* yang baru. Akan tetapi, pada penerapannya hanya Wanur yang membuang sampah dan menggani dengan *trash bag* yang baru. Sedangkan Rio dan 6 hanya membuang sampah tetapi tidak mengganti *trash bag* dengan yang baru. Sebaliknya, penulis telah melakukan wawancara dengan Djauhan dan Djauhan telah menjelaskan kepada penulis bahwa setelah membuang sampah *trash bag* diganti dengan yang baru. Hal ini tentunya menimbulkan perbedaan antara apa yang diucapkan oleh Djauhan dengan apa yang dipraktekkan. Dengan adanya observasi, penulis dapat mengetahui bahwa Djauhan tidak melakukan sesuai dengan yang dikatakan, dan juga Rio yang tidak mengganti *trash bag* sesuai dengan standar Hotel Satelit.

Setelah membuang sampah dan mengganti *trash bag*, semua *room attendant senior* meletakkan gelas yang kotor pada *wastafel*. Akan tetapi gelas hanya diletakkan saja tetapi tidak direndam dengan air panas, sedangkan standar Hotel Satelit adalah meletakkan barang pecah belah di *wastafel* dan merendam dengan air panas.

Prosedur berikutnya adalah salah satu *room attendant* menuju ke *bed* untuk *making bed*, sedangkan *room attendant* yang lain membersihkan kamar mandi. Sebagian besar *making bed* dilakukan oleh *trainee* karena proses *making bed* telah dipelajari oleh *trainee* di sekolah masing – masing, sedangkan proses membersihkan kamar belum pernah dipelajari oleh para *trainee*. Langkah – langkah untuk *making bed* adalah melakukan *stripping linen* kotor, *making bed* sesuai dengan standar hotel, melengkapi *guest amenities*, melengkapi *guest supplies*, dan melengkapi *guest compliment*. Selama observasi dan wawancara

semua *room attendant* atau *trainee* telah *making bed* dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Hotel Satelit. Akan tetapi, penulis menemukan penerapan yang tidak sesuai pada penggunaan *bed sheet* oleh Rio dan Djauhan. Pada saat memasang *bed sheet* yang baru, penulis melihat Rio memasang *bed sheet* 1 yang lubang pada bagian bawah. Lalu penulis bertanya kepada Rio mengapa tidak diganti, tetapi Rio menjelaskan bahwa bagian *bed sheet* 1 tidak dapat terlihat oleh tamu karena pada akhirnya akan ditumpuk oleh *bed sheet* 2, selimut, dan *top sheet*. Oleh karena itu, menurut *room attendant* tidak menjadi masalah apabila *bed sheet* yang lubang tetap dipasang. Inisiatif yang dilakukan oleh Rio memiliki akibat positif dan negatif. Akibat positif tindakan tersebut adalah Rio dapat menghemat waktu dan dapat mengefisienkan penggunaan *bed sheet*. Sehingga, walaupun *bed sheet* sudah rusak tetap dapat digunakan. Di lain sisi, tindakan Rio dapat berakibat negatif yaitu pihak EHK atau *laundry* tidak mengetahui bahwa terdapat *bed sheet* yang rusak. Sehingga, *bed sheet* tersebut tidak diganti dengan yang baru.

Penemuan berikutnya penulis temukan pada Djauhan yang memakai *bed sheet* 2 bekas tamu sebelumnya dan memasang kembali pada *bed sheet* 1 untuk kamar *vacant clean*. Djauhan menjelaskan bahwa tindakan tersebut merupakan inisiatif Djauhan sendiri dikarenakan jumlah persediaan *bed sheet* yang terkadang kurang dari jumlah yang dibutuhkan. Sisi positif dari tindakan ini adalah Djauhan hendak memudahkan pihak *laundry* dengan tidak memberi cucian yang banyak. Sebaliknya, *bed sheet* yang telah digunakan oleh tamu sebelumnya tidak seharusnya digunakan untuk kamar yang baru. Karena *bed sheet* tersebut sudah kotor (tidak higienis) dan mungkin saja terdapat virus atau penyakit dari tamu sebelumnya yang dapat menular ke tamu yang baru.

Setelah *making bed*, prosedur selanjutnya adalah membersihkan kamar mandi. Pada saat membersihkan kamar mandi *room attendant* melakukan searah dengan jarum jam atau berlawanan. Proses pembersihan setiap bagian kamar mandi memiliki peralatan yang berbeda, akan tetapi *chemical* yang digunakan sama yaitu MPC. Selain itu, terdapat salah satu Djauhan yang membedakan proses membersihkan kamar untuk kamar *Vacant Dirty (VD)* dengan kamar *Occupied Dirty (OD)*. Informan tersebut adalah Wanur. Apabila status kamar yang dibersihkan adalah *Vacant Dirty*, informan membersihkan kamar mandi sesuai dengan standar Hotel Satelit. Akan tetapi, untuk kamar dengan status *Occupied Dirty* Wanur hanya *dusting* seluruh bagian kamar mandi dengan *dust cloth*. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Berdasarkan standar Hotel Satelit, kamar *VD* atau *OD* keduanya harus dibersihkan sesuai dengan standar yang ditentukan bukan hanya *didusting* saja.

Pada saat membersihkan kamar mandi, *room attendant* dapat menentukan sendiri akan mulai membersihkan dari area yang mana saja. *Room attendant* dapat mengawali dengan membersihkan *toilet bowl* terlebih dahulu ataupun membersihkan bagian yang lain terlebih dahulu.

Untuk membersihkan *toilet bowl*, peralatan dan *chemical* yang digunakan adalah *toilet brush* dan MPC. Sedangkan *scotch brite* dan MPC digunakan untuk membersihkan bagian dalam *toilet bowl*, *toilet bowl seat*, *toilet bowl cover*, penutup *toilet bowl*, *water tank*, dan dinding sekitar *toilet bowl*. Dan yang terakhir adalah mengeringkan seluruh bagian *toilet bowl* dengan *towel OO* atau *dust cloth*. Akan tetapi, terdapat seorang *room attendant* yang menggunakan *toilet brush*

untuk membersihkan seluruh bagian *toilet bowl* seperti *toilet bowl seat*, *cover toilet bowl*, penutup *toilet bowl*, dan dinding sekitar *toilet bowl*. Sebaliknya, 3 *room attendant* lain tidak menggunakan *toilet brush* untuk membersihkan *toilet bowl*, melainkan menggunakan *scotch brite* untuk membersihkan seluruh bagian *toilet bowl*. Selain itu untuk *chemical*, seluruh Wanur menggunakan *MPC*. Akan tetapi penulis menemukan Rio yang memberi campuran *MPC* dengan *bath foam* atas inisiatif sendiri. Tindakan seluruh *room attendant* dalam membersihkan *toilet bowl* tidak ada yang sesuai standar Hotel Satelit. Seluruh *room attendant* menggunakan alat yang menurut *room attendant* lebih nyaman untuk digunakan.

Tahap berikutnya dalam membersihkan kamar mandi adalah membersihkan *bath tub*. Seluruh Wanur telah membersihkan sesuai dengan standar Hotel Satelit kecuali 1 langkah, yaitu membersihkan dinding bagian luar *bath tub*. Tidak ada *room attendant* yang membersihkan dinding bagian luar *bath tub* dimana standar dari Hotel Satelit adalah membersihkan dinding luar *bath tub* dengan *scotch brite* dan *MPC*. Sedangkan untuk Rio menggunakan *chemical* yang sama dengan yang digunakan untuk membersihkan *toilet bowl*, yaitu campuran *chemical* dengan *bath foam* yang tidak sesuai dengan standar.

Setelah selesai membersihkan *bath tub*, Standar Operasional Prosedur yang berikutnya adalah membersihkan gelas dan *wastafel* dengan menggunakan *scotch brite* yang berbeda dengan *scotch brite* untuk membersihkan *toilet bowl*. Pada proses ini, penulis menemukan penerapan penggunaan *scotch brite* yang salah pada Rio dan 7. Rio dan 7 membersihkan *wastafel*, *gelas*, dan *bath tub* menggunakan *scotch brite* yang telah dipakai untuk membersihkan *toilet bowl*. Sedangkan Wanur menggunakan 2 *scotch brite* yang berbeda sesuai standar. Begitu juga dengan Djauhan yang sebelumnya menggunakan *toilet brush* pada saat pembersihan *toilet bowl*, sehingga *scotch brite* yang digunakan bersih dan sesuai dengan standar yang ditentukan.

Untuk mengeringkan *toilet*, *bath tub*, dan *wastafel*, Wanur dan 6 menggunakan *towel OO* atau *dust cloth* sesuai dengan SOP Hotel Satelit. Sedangkan Rio dan 7 menggunakan handuk bekas tamu dari kamar yang dibersihkan. Setelah selesai mengeringkan bagian yang sudah ditentukan, prosedur selanjutnya adalah membersihkan kaca. Hanya 1 dari 3 Wanur yang menggunakan *squeegee* sesuai standar Hotel Satelit untuk membersihkan kaca yaitu Rio. Sedangkan Wanur yang lain menggunakan handuk bekas, *towel OO* atau *dust cloth*. Tahap yang paling terakhir pada proses pembersihan kamar mandi adalah membersihkan lantai kamar mandi menggunakan *scotch brite* dan *bath mat*. Semua *room attendant* telah melakukan sesuai dengan standar yang ditentukan oleh Hotel Satelit.

Apabila kamar mandi telah bersih dan kering, *room attendant* melakukan *dusting* pada seluruh area kamar dengan *dust cloth* yang telah diberi *shine-up*. Area yang diberi *dusting* adalah pintu, lemari pakaian, *luggage rack*, *TV*, meja, kursi, laci meja, *headboard* di belakang *bed*, lampu, dan telepon. Selain Djauhan, seluruh *room attendant* lainnya telah melakukan *dusting* sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Hanya saja terdapat perbedaan pendapat dari semua *trainee* pada saat wawancara. Vira, 5, dan 7 yang merupakan *trainee* menjelaskan bahwa sebelum melakukan *dusting*, *dust cloth* diberi air, sedangkan standar Hotel Satelit adalah *dust cloth* diberi *shine-up*. Setelah *dusting* perabotan, tahap selanjutnya

adalah *dusting* lantai dengan *lobby duster*. Seluruh *room attendant* telah melaksanakan sesuai standar Hotel Satelit.

Sebelum meninggalkan kamar, *room attendant* telah menyalakan semua lampu kamar kembali dan menutup *curtain* sesuai dengan standar Hotel Satelit. Setelah itu, *room attendant* senior berjalan menuju *trolley* dan mengisi *form summary of amenities*, dan *room boy control sheet*.

Secara keseluruhan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar pada Hotel Satelit telah dilakukan oleh *room attendant* sesuai standar. Hanya saja terdapat beberapa penyimpangan terhadap beberapa prosedur seperti yang telah dijelaskan di atas.

### **Penemuan Yang Berkaitan Dengan SOP Hotel Satelit**

Selain mengetahui beberapa perbedaan pada penerapan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar *superior* di Hotel Satelit, penulis juga mengetahui beberapa penemuan tambahan. Salah satu penemuan tersebut adalah tidak adanya *monthly training* di Hotel Satelit. Selain *monthly training*, *training* yang diberikan kepada *room attendant* baru juga sangat sedikit. *Training* hanya dengan mengikuti senior selama 2 hari. Dengan kata lain, apabila senior yang diikuti melakukan standar yang salah, tentunya akan berpengaruh pada *room attendant* yang baru untuk mengikuti standar yang salah. Sutresno selaku *Assistant Executive Housekeeper* menjelaskan bahwa *training* tidak dapat dilakukan karena tingkat hunian kamar yang sering tinggi. Selain mengikuti standar yang salah, pada saat observasi penulis menemukan banyak langkah – langkah ataupun inisiatif lain yang diciptakan oleh karyawan sendiri dan menyimpang dari standar yang telah ditentukan. Tidak adanya *training* kepada karyawan baru maupun *monthly training* tentunya dapat memberikan pengaruh negatif pada kinerja *room attendant*. Seperti contohnya inisiatif Djauhan yang tidak mengganti *bed sheet* tanpa sepengetahuan *Assistant Executive Housekeeper*, hal ini dapat mempengaruhi kualitas kamar Hotel Satelit.

Selain *training* yang sedikit diberikan kepada *room attendant*, *training* yang diberikan kepada *trainee* juga sedikit. Dari hasil wawancara penulis dengan *Assistant Executive Housekeeper*, dijelaskan bahwa *trainee* hanya diberikan *training* mengenai cara *making bed*, *room status*. Selain itu, tidak diberikan penjelasan mengenai peralatan dan *chemical* yang digunakan untuk membersihkan kamar. Oleh karena itu, pada saat penulis melakukan wawancara dengan *trainee*, sebagian besar *trainee* tidak memahami peralatan dan *chemical* yang digunakan.

Selain *training*, penulis menemukan standar peletakkan *amenities* yang berbeda oleh masing – masing Wanur. Setelah itu, penulis bertanya kepada *Assistant Executive Housekeeper* bagaimana standar Hotel Satelit yang sebenarnya. Akan tetapi, Wanur berkata bahwa foto mengenai standar peletakkan *amenities* tersebut sudah tidak ada. Tidak adanya contoh standar yang ditentukan ini tentunya menjadi salah satu penyebab standar peletakkan *amenities* setiap *room attendant* berbeda.

Informasi yang berikutnya adalah beberapa komplain tamu sehubungan dengan kamar yang kurang bersih dan banyak debu. Berdasarkan wawancara dengan *Assistant Executive Housekeeper* dan *room attendant*, kurangnya bersih pada kamar seringkali diakibatkan karena tingkat *occupancy* yang tinggi dengan

tenaga kerja yang sedikit. Seperti contohnya adalah Wanur selaku *room attendant senior* yang hanya membersihkan kamar mandi pada saat kamar *vacant dirty* saja, sedangkan pada saat *occupied dirty* Wanur hanya *dusting* saja. Pada saat wawancara, Wanur menjelaskan bahwa Wanur pernah mendapatkan komplain kamar yang tidak bersih. Oleh karena itu, pembersihan kamar yang tidak sesuai standar dapat menyebabkan pengaruh negatif, salah satunya adalah kamar yang kurang bersih dan komplain dari tamu. Selain itu, terdapat juga hasil wawancara antara penulis dengan Maya yang merupakan *trainee*. Maya menjelaskan bahwa seringkali pada saat tingkat hunian hotel tinggi, Wanur dan *partner senior* seringkali melupakan bagian – bagian yang seharusnya dibersihkan seperti bagian sudut – sudut kamar, belakang pintu, dan masih banyak lagi. Hal tersebut tentunya dapat mengurangi kualitas kamar dan menurunkan nilai konsumen terhadap Hotel Satelit.

Hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada saat melakukan penerapan Standar Operasional Prosedur yang sesuai dengan Hotel Satelit adalah tidak adanya *reward* dan *punishment* pada karyawan Hotel Satelit. Penulis telah bertanya kepada *Assistant Executive Housekeeper* apakah ada *reward* yang diberikan atas kinerja karyawan yang baik. Rio menjelaskan bahwa sejak 3 tahun terakhir ini pihak manajemen telah meniadakan program “*Best Employee*”.

Selain bertanya kepada *Assistant Executive Housekeeper*, penulis juga bertanya kepada beberapa *room attendant*. Seluruh *room attendant* mengatakan tidak ada. tetapi terdapat seorang Rio yang mengungkapkan pendapat mengenai tidak adanya pemberian *reward* ini. Wanur menjelaskan bahwa beberapa saat lalu Rio pernah mendengar desas – desus bahwa Rio mendapatkan “*Best Employee*”. Tetapi walaupun telah menunggu cukup lama, tidak ada ada kabar apapun dari pihak manajemen. Pada akhirnya Rio kecewa dan memutuskan untuk bekerja dengan kinerja yang biasa saja. Karena menurut Rio, memberikan kinerja yang baik ataupun biasa saja tetap tidak mendapatkan *reward* apapun. Adanya komplain dari *room attendant* mengenai tidak adanya *reward* menjadi salah satu alasan kamar Hotel Satelit kurang bersih karena karyawan tidak bekerja dengan maksimal pada saat proses pembersihan kamar.

Selain *reward*, dijelaskan juga oleh *Assistant Executive Housekeeper* bahwa Hotel Satelit tidak memiliki *punishment* yang tegas untuk karyawan. Tidak ada *punishment* yang tegas akan mempengaruhi kinerja karyawan pada penerapan Standar Operasional Prosedur. Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa beberapa informan pernah mendapatkan komplain dari tamu mengenai kebersihan kamar. Walaupun telah mendapat komplain, tidak ada teguran yang keras dari pihak atasan. *Assistant Executive Housekeeper* hanya mengingatkan saja secara halus. Hal ini membuat *room attendant* tidak segan dan tidak membersihkan kamar secara maksimal. Selain itu, pada saat wawancara dengan *Assistant Executive Housekeeper*, penulis juga bertanya mengenai penggunaan *towel* bekas untuk pembersihan area kamar mandi. Tetapi, Sutresno hanya berkata bahwa semua *room attendant* sering melakukan hal tersebut. Sutresno berkata bahwa walaupun di hotel bintang 5 pun juga sering dijumpai *room attendant* yang menggunakan *towel* bekas. Hal ini merupakan salah satu bukti bahwa di Hotel Satelit tidak memiliki peraturan dan *punishment* yang tegas. Sehingga tentunya berpengaruh pada pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar Hotel Satelit.

Beberapa penemuan tambahan ini menjelaskan beberapa penyebab maupun akibat penerapan Standar Operasional Prosedur yang tidak tepat pada kamar *superior* di Hotel Satelit.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa :

1. SOP pemakaian seragam, penggunaan celana kain hitam, dan sepatu hitam telah diimplementasikan oleh Rio, Vira, Wanur, Maya, Djauhan, dan Ilham. SOP *personal grooming* yang tidak diimplementasikan adalah *make-up* oleh Vira dan Maya.
2. SOP sebelum membersihkan kamar yang sudah diimplementasikan oleh Rio, Vira, Wanur, Maya, Djauhan, dan Ilham adalah pelaksanaan *room status* dan persiapan *trolley housekeeping*.
3. SOP membersihkan kamar yang sudah diimplementasikan adalah membuka / menutup *day & night curtain*, menyalakan/ mematikan lampu, TV, dan AC, melaporkan posisi kepada *order taker*, *stripping linen* yang kotor, *making bed* sesuai dengan standar hotel, melengkapi *guest amenities*, *guest supplies*, dan *guest compliment*. SOP diimplementasikan oleh Rio, Vira, Wanur, Maya, Djauhan, dan Ilham. Sedangkan yang tidak diimplementasikan adalah penggantian *trash bag* oleh Rio dan Djauhan, dan merendam barang pecah belah yang kotor dengan air panas oleh Wanur, Rio, dan Djauhan.
4. SOP penataan *guest amenities*, *guest supplies*, dan *guest compliment* tidak diimplementasikan oleh Rio, Vira, Wanur, Maya, Djauhan, dan Ilham.
5. SOP membersihkan kamar mandi oleh Rio, Wanur, Djauhan, dan Ilham telah mengikuti arah searah dengan jarum jam atau sebaliknya.
6. SOP *chemical*, dan peralatan untuk membersihkan *wastafel*, *toilet bowl*, *bathtub*, kaca dan lantai tidak diimplementasikan oleh Rio, Wanur, Djauhan, dan Ilham.
7. SOP *making bed* yang telah diimplementasikan oleh Rio, Vira, Wanur, Maya, Djauhan, dan Ilham adalah proses penggantian *bed sheet*. Sedangkan yang tidak diimplementasikan adalah kebersihan dan kelayakan *bed sheet* yang digunakan oleh Rio dan Djauhan.
8. SOP *dusting* kamar telah sesuai dengan jarum jam atau sebaliknya dan menggunakan peralatan sesuai standar, yang tidak diimplementasikan adalah pemakaian *chemical* oleh Vira dan Maya.
9. SOP untuk mengisi *form* telah diimplementasikan oleh Rio, Djauhan, dan Wanur.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, SOP membersihkan kamar dapat diimplementasikan dengan baik jika :

1. Pihak manajemen sebaiknya menempel SOP yang tertulis sebagai pedoman baku untuk *room attendant* dan *trainee* pada ruangan *housekeeping* agar para *room attendant* memiliki standar yang baku dan terus diingatkan.
2. Perlu diadakan *monthly training* untuk *room attendant* dan *trainee* agar pengetahuan akan SOP tidak lupa dan dapat memperbaiki kebiasaan yang melanggar SOP.
3. Perlu adanya penegasan terhadap pelanggaran SOP dalam membersihkan kamar sehingga karyawan tidak melakukan tindakan di luar SOP.
4. Pihak manajemen sebaiknya memberikan *reward* kepada karyawan dengan kinerja paling baik agar karyawan lebih semangat dalam bekerja dan memiliki motivasi yang lebih tinggi.
5. Hotel Satelit sebaiknya tidak menggunakan *trainee* terlalu banyak. Karena penggunaan *trainee* yang banyak juga dapat mempengaruhi kualitas kamar yang dibersihkan, terlebih lagi apabila pengetahuan *trainee* akan SOP kurang.
6. *Assistant Executive Housekeeper* sebaiknya lebih memperhatikan komplain dari tamu dan *follow-up* dengan karyawan. Hal ini bertujuan untuk terus meningkatkan kualitas Hotel Satelit sendiri.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Kotschiver, L.H., & Luciani V. (2007). *Presenting Service : The Ultimate Guide for the food service professional*. New Jersey : John Wiley & Sons.
- Pohan, H. (2010, Juli ). Kualitas Pelayanan House Keeping Departement Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Hotel Semarak Medan. Retrieved September 16,2013 from Universitas Sumatera Utara  
Web site : <<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/19071>>
- Rumekso (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : Andi
- Yasin, S. (2012, September). Pengertian Hotel dan Housekeeping. Retrieved September 16, 2013, from  
<<http://www.sarjanaku.com/2012/09/pengertian-hotel-dan-housekeeping.html>>