

**PENERAPAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR *MAKE UP ROOM*  
OLEH *ROOMBOY* DI HOTEL DAIMA PADANG**



**Oleh:**

**MEGA PRATIWI  
Nim/Bp: 55601/2010**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PERHOTELAN  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
Wisuda Periode September 2016**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PENERAPAN PROSEDUR OPERSIONAL STANDAR MAKE UP ROOM  
OLEH ROOMBOY DI HOTEL DAIMA PADANG**

**MEGA PRATIWI**

*Artikel Ini Disusun Sesuai Dengan Skripsi Mega Pratiwi Untuk Persyaratan  
Wisuda Periode September 2016 dan Telah Diperiksa/Disetujui Oleh Kedua  
Pembimbing*

**Padang, Agustus 2016**

**Disetujui Oleh,**

**Pembimbing I**



**Kasmita, S.Pd, M.Si  
NIP. 19700924 200312 2001**

**Pembimbing II**



**Waryono, S.Pd, MM. Par  
NIP. 19810330 200604 1003**

# **PENERAPAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR MAKE UP ROOM OLEH ROOMBOY DI HOTEL DAIMA PADANG**

**Mega Pratiwi<sup>1</sup>, Kasmita<sup>2</sup>, Waryono<sup>2</sup>**  
**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan**  
**Jurusan Pariwisata**  
**Fakultas Pariwisata dan Perhotelan**  
**email: [megapratiwi141090@gmail.com](mailto:megapratiwi141090@gmail.com)**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prosedur operasional standar *make up room* oleh *roomboy* di Hotel Daima Padang. Penelitian ini terdiri dari 7 indikator penerapan prosedur yaitu: ketuk pintu masuk kamar, buka gordena jendela, *striping*, *making bed*, *cleaning the bath room*, *dusting & rechecking*. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 3 orang. Pengumpulan data observasi dengan pedoman wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prosedur operasional standar *make up room* di Hotel Daima Padang telah dilakukan 100% dari 3 orang *roomboy* telah melakukan dengan baik dan benar. Sedangkan berdasarkan masing-masing indikator: khususnya indikator buka gordena jendela, *striping*, *making bed*, *dusting & rechecking* sudah diterapkan oleh semua *roomboy*. Sedangkan ketuk pintu sebelum masuk kamar dan *cleaning the bath room* hanya 66.66% *roomboy* yang menerapkannya dengan baik dan benar.

**Kata Kunci: *Make Up Room***

## **Abstract**

This study aims to determine the application of standard operating procedures make up room by roomboy at Daima Hotel Padang. This study consisted of 7 indicators of procedures, namely: tap the entrance to the room, open the window curtains, striping, making beds, cleaning the bath room, dusting and rechecking. This research is a descriptive study with qualitative data. The population in this study consists of 3 people. The collection of observation data to guide the interview. The results showed that the application of standard operating procedures make up room in Hotel Daima Padang has made 100% from 3 roomboy have done well and correctly. While based on each indicator: in particular indicator window curtains open, striping, making beds, dusting and rechecking already applied by all roomboy. While the knock on the door before entering the room and cleaning the bath room only 66.66% roomboy that implement them properly.

**Keywords: *Make Up Room***

---

<sup>1</sup> Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2016

<sup>2</sup> Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

## A. Pendahuluan

Perkembangan kemajuan dunia perhotelan saat ini telah mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya salah satunya di Kota Padang. Dengan bertambahnya hotel-hotel berbintang yang ada di Padang. Setiap hotel harus memiliki cara khusus agar keberadaan hotel dan tujuan hotel dapat tercapai secara maksimal.

Hotel Daima adalah salah satu hotel yang ada di Kota Padang yang memiliki spesifikasi bintang tiga yang terletak di jantung kota, dengan kapasitas 93 kamar 48 kamar superior 38 kamar deluxe 7 kamar family, yang berada di Jalan Jenderal Sudirman No. 17 Padang. Hotel Daima memiliki 6 *department* yang mendukung berjalannya operasional hotel dengan baik, *Department* tersebut yaitu: *Front Office*, *Food and Beverage*, *Marketing Department*, *Accounting Department*, *Engginering Department* yang terakhir adalah *Housekeeping Department*.

*Housekeeping Department* juga terbagi atas beberapa *section* yaitu, *office floor*, *floor section*, *laundry section*, *public area section*, and *linen section*. *Floor section* merupakan bagian yang bertanggung jawab atas kelengkapan, kerapian, kenyamanan serta kebersihan kamar tamu Hotel Daima pekerjaan ini dilakukan oleh *roomboy*. Prosedur kerja *roomboy* di Hotel Daima Padang dalam melakukan *make up room* meliputi beberapa rangkaian kegiatan yaitu: ketuk pintu kamar 3x sebelum masuk, buka gordena jendela, *striping*, *making bed*, *cleaning the bath room*, *dusting and rechecking*. Seorang *roomboy* harus memperhatikan ketelitian dan kerapian

pada saat melakukan *making bed*, yaitu merapikan tempat tidur dengan baik sesuai dengan standar sehingga tempat tidur terlihat rapi dan menarik.

*Roomboy* harus memperhatikan kelengkapan, serta kerapian penataan *guest supplies*, membersihkan kamar mandi dan melengkapi *towel* serta *amenities*. Menurut Rumekso, (2006: 67) “pekerjaan akhir yang harus dilakukan oleh *roomboy* saat menyelesaikan kerja adalah *rechecking*, atau memeriksa kembali hasil pekerjaan yang telah diselesaikan dan menyemprot pewangi ruangan”. Seorang *roomboy* dalam pekerjaan kamar dituntut akan ketelitian, kerapian, kebersihan uga kecepatan. Waktu yang diperlukan dalam pekerjaan kamar biasanya disesuaikan dengan kondisi setiap kamar seperti besar kecilnya kamar dan tingkat kekotoran kamar dan status kamar.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 1995), penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekan suatu teori, metode dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu perbuatan mempraktekan suatu teori, metode dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentudan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok. Menurut Al Baatafi (2006: 87) “*Standard Operating Procedure (SOP)* merupakan panduan pelaksanaan menjalankan tugas secara standar bagi yang bersifat umum maupun khusus untuk masing-masing jabatan. Standar operasional prosedur”. Menurut Hotel Daima Padang “adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi, dan SOP

merupakan alat penilaian kinerja karyawan berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi pelaksanaan kerja dapat berjalan dengan pasti”.

*Make up room* menurut Al Baatafi (2006: 243), yaitu melakukan pekerjaan pembersihan kamar tamu setelah tamu *chek-out* maka dibersihkan kembali agar tamu yang baru datang untuk menginap lagi bisa beristirahat dengan tenang, nyaman dan aman. SOP *make up room* menurut ahli: ketuk pintu sebelum masuk kamar, buka gordena jendela, *striping*, *making bed*, *cleaning the bath room*, *dusting*, *rechecking*. Sedangkan menurut Rumekso (2001: 29) “*room* adalah tempat atau ruangan yang diberikan kepada tamu untuk menginap dan beristirahat beberapa malam yang diberikan dengan fasilitas dan perlengkapan yang disediakan dari pihak hotel di dalam kamar untuk tamu”. *Roomboy* adalah orang yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, serta kelengkapan kamar tamu.

## **B. Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Populasi penelitian ini adalah *roomboy* yang bekerja di Hotel Daima Padang yang berjumlah 3 orang yang diproyeksikan pada bulan Juni 2016. Teknik pengumpulan data adalah dengan cara observasi, dengan menggunakan pedoman wawancara dan dokumentasi.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data penerapan prosedur operasional standar *make up room* di Hotel Daima Padang dengan menyebarkan pedoman wawancara. Data sekunder dalam penelitian ini

adalah nama informan, jumlah *roomboy* dan standar operasional prosedur proses pelaksanaan pengerjaan kamar.

Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Sehingga diperoleh gambaran mengenai penerapan prosedur operasional standar *make up room* oleh *roomboy* di Hotel Daima Padang.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 1. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan dari hasil observasi lapangan, wawancara, serta dokumentasi terdapat 3 *roomboy* di Hotel Daima Padang peneliti menemukan sudah hampir semua *roomboy* yang melaksanakan prosedur kerja sesuai standar hotel yang melakukan dengan baik.

#### a. Indikator Ketuk Pintu Sebelum Masuk Kamar

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara peneliti dengan *roomboy* Hotel Daima Padang terdapat 66.66% *roomboy* yang sudah melaksanakan prosedur kerja masih terdapat 34% lagi *roomboy* yang belum melaksanakan prosedur kerja.

Informan 001 menyatakan:

“Ketuk pintu sebelum masuk kamar ini dilakukan pada saat memulai pekerjaan, pada saat mengetuk pintu sebelum masuk kamar, kalau tidak ada jawaban buka pintu pelan-pelan sambil mengucapkan *excuseme* kalau tidak begitu jika ada tamu di dalam kamar maka tamu akan marah.

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwasannya pelaksanaan ketuk pintu sebelum masuk kamar, sangat diperlukan

pada saat melakukan pembersihan kamar. Pada saat melakukan pengerjaan ini. Hal yang sama diungkap oleh informan 002 (*roomboy*) yang benar-benar terlihat melaksanakan prosedur ini dan sesuai dengan pernyataan yang dinyatakan oleh informan 001 kepada peneliti 15 Juni 2016.

Berdasarkan hasil observasi peneliti ketika peneliti datang langsung ke area kerja *roomboy*, peneliti mengamati prosedur kerja *roomboy* saat melakukan ketuk pintu sebelum masuk kamar semua *roomboy* yang bekerja di Hotel Daima Padang sudah melakukan prosedur kerja yang diterapkan di hotel.

#### **b. Indikator Buka Gorden Jendela**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan *roomboy* Hotel Daima Padang terdapat 100% semua *roomboy* sudah melaksanakan prosedur kerja. Dari hasil wawancara bisa kita lihat bahwa buka gorden jendela yang dilakukan *roomboy* sesuai dengan standar hotel berdasarkan hasil wawancara informan 002 dengan peneliti menyatakan:

“Buka gorden jendela sebaiknya dilakukan dengan membuka tirai dan merapikan tiranya saja agar cahaya matahari bisa masuk ke dalam kamar supaya kamar jadi terang dan kalau siang hari bisa dimatikan lampu kamar agar hemat listrik”.

#### **c. Indikator Striping**

Berdasarkan hasil observasi peneliti dengan informan Hotel Daima Padang terdapat 100% sudah semua *roomboy* yang sudah

melakukan prosedur kerja. Berdasarkan wawancara peneliti dengan informan 003 menyatakan:

“Saya melakukan proses kerja ini searah jarum jam, sesuai dengan standar operasional prosedur, tanggung jawab *roomboy* itu sangat besar kalau tidak teliti, nanti kalau masih ada sampah yang tertinggal tamu bisa *complain* apalagi sempat masih ada barang tamu yang ketinggalan itu bisa bahaya kalau sempat kita yang bersihkan kurang teliti”.

Berdasarkan hasil observasi peneliti ketika peneliti datang langsung ke area kerja *roomboy*, peneliti mengamati prosedur kerja *roomboy* saat melakukan *striping* sudah semua *roomboy* yang melakukan prosedur kerja dengan baik.

#### **d. Indikator *Making Bed***

Berdasarkan hasil observasi wawancara yang peneliti lakukan dengan *roomboy* Hotel Daima Padang, terdapat 100% semua *roomboy* yang sudah melaksanakan prosedur kerja. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan 001 menyatakan:

“Melakukan *making bed* sesuai dengan standar operasional prosedur yang penulis dapatkan dari beberapa teori dan standar operasional prosedur yang berlaku di hotel”.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan informan 002 dan 003 yang sama menyatakan:

“peralatan yang diperlukan saat *making bed* satu *sheet*, dua *pillow case*, satu *duve cover* dan *inner duve* untuk ganti kalau kotor kalau *duvenya* tidak bau dan tidak kotor, maka tidak diganti untuk inisiatif saja mana yang bagus buat kerja kita kalau seperti itu tidak membuat kita lama.

Berdasarkan pada pelaksanaan prosedur *making bed* semua *roomboy* sudah melakukan prosedur *making bed* yang sesuai dengan prosedur yang diterapkan hotel.

**e. Indikator *Cleaning The Bath Room***

Berdasarkan hasil observasi peneliti yang peneliti lakukan dengan *roomboy* di Hotel Daima Padang terdapat 66.66% *roomboy* yang sudah melakukan prosedur kerja 34% *roomboy* yang belum melaksanakan prosedur kerja. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan 001 menyatakan:

“Standar membersihkan kamar mandi searah jarum jam dimulai dari *wash tafel, closet, shower box, bath tub*, semuanya dibersihkan dan digosok sesuai dengan *chemicalnya* kalau *wash basin* dan *bath tub*. Biasanya agak berkarat itu pakai mpc atau sisa sampo/*bath gel* dipakai buat gosoknya pakai spon, toilet juga pakai fixal biar tidak berlumut, terus *amenities* dan *guest supplies* kamar mandi juga harus dilengkapi sampo, sabun, *lotion, conditioner, shower cup, towel* dll. Penataannya harus sesuai degang SOP ditata lurus dan agak menyerong kekanan, kendala dalam membersihkan kamar mandi ini terkadang sering kepeleset, terjatuh karena terburu-buru”.

Pada saat pelaksanaan prosedur pembersihan kamar mandi peneliti melihat secara langsung hanya 1 *roomboy* yang tidak menggunakan pelindung tubuh pada saat pembersihan kamar mandi.

**f. Indikator *Dusting***

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan *roomboy* Hotel Daima Padang terdapat

100% dari 3 orang *roomboy* sudah melaksanakan prosedur kerja *dusting* dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan 002 menyatakan:

“*Dusting* dilakukan setelah proses *maku up room* dilakukan baru dilaksanakan *dusting* pada saat melakukan pekerjaan jauhkan dulu barang-barang di atasnya”.

Berdasarkan penjelasan di atas pelaksanaan *dusting* sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan prosedur kerja yang diterapkan hotel.

**g. Indikator *Rechecking***

Berdasarkan hasil observasi peneliti lakukan dengan *roomboy* Hotel Daima Padang terdapat 100% semua *roomboy* sudah melakukan prosedur kerja. Berdasarkan hasil wawancara informan dengan peneliti menyatakan:

“Saya melakukan pemeriksaan ulang searah jarum jam, karena dalam bekerja kita belum tentu teliti pada saat melakukan pembersihan ruangan saya memeriksa mulai dari kamar mandi, langsung ke kamar tidur tidak heran jika kita masih sering mendapat kotoran dan debu karena pada saat kita perlu memeriksa ulang kembali kelengkapan dan kebersihan hasil kerja kita, sejauh ini saya tidak pernah mendapat kendala pada saat melakukan proses ini saya biasanya mengerjakan semuanya 20 menit”.

Dengan memperhatikan pemeliharaan dan perawatan yang lebih teliti pada perlengkapan mesin atau perlengkapan manual akan memudahkan semua pekerjaan serta orang yang menggunakannya hal ini juga bisa menghemat biaya operasional pada *housekeeping department*.

## **D. Pembahasan**

Penelitian ini telah menemukan gambaran penerapan prosedur operasional standar *make up room* oleh *roomboy* di Hotel Daima Padang. Secara umum dapat dinyatakan bahwa penerapan prosedur operasional standar *make up room* oleh *roomboy* di Hotel Daima Padang hanya 66.66% *roomboy* yang melaksanakan prosedur kerja ketuk pintu sebelum masuk kamar, 100% seluruh *roomboy* yang melaksanakan prosedur kerja buka gordena jendela, 100% seluruh *roomboy* yang melaksanakan prosedur kerja *striping*, 100% seluruh *roomboy* yang melaksanakan prosedur kerja *making bed*, 66.66% *roomboy* yang melaksanakan prosedur kerja *cleaning the bath room*, 100% seluruh *roomboy* melaksanakan prosedur kerja *dusting*, 100% seluruh *roomboy* melaksanakan prosedur kerja *rechecking*.

Hal ini dapat kita lihat bahwa *roomboy* Hotel Daima Padang sudah melaksanakan prosedur kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan hotel, pihak Hotel diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja yang diberikan kepada *roomboy* agar lebih memuaskan bagi tamu yang menginap. Dan sesuai dengan yang diinginkan oleh tamu.

## **E. Kesimpulan dan Saran**

### **1. Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prosedur operasional standar *make up room* di Hotel Daima Padang 100% telah dilakukan dari 3 orang *roomboy* telah melakukan dengan baik dan benar. Sedangkan berdasarkan masing-masing indikator

khususnya indikator: buka gordena jendela, *stripping*, *making bed*, *dusting & rechecking* sudah diterapkan oleh semua *roomboy*. Sedangkan ketuk pintu sebelum masuk kamar dan *cleaning the bath room* hanya 66.66% *roomboy* yang menerapkannya dengan baik dan benar.

## 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

Kepada manajemen hotel hendaknya menempatkan *supervisor* yang mampu melaksanakan tugas dengan baik sehingga pekerjaan karyawan dapat dilaksanakan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Sebaiknya manajemen menyediakan fasilitas kerja yang cukup untuk *roomboy*, agar tidak terjadi kekurangan peralatan dan perlengkapan pada operasional kerja *housekeeping* khususnya pada *roomboy*.

Kepada karyawan untuk memahami bagaimana pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* yang baik, maka perlu peninjauan kajian terhadap prosedur kerja *roomboy* yang telah ditentukan di hotel tersebut.

Kepada jurusan pariwisata hendaknya memberikan informasi dengan detail kepada mahasiswa tentang tata tertib dan aturan yang berlaku selama proses belajar dan pembelajaran.

Kepada peneliti lain perlu dilakukan penelitian mengenai kepemimpinan, kesesuaian kebutuhan karyawan khususnya *roomboy*,

profil *roomboy* dan fasilitas pendukung operasional serta produktifitas kerja *roomboy*.

**Catatan:** artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Kasmita, S. Pd, M.Si dan Pembimbing II Waryono S.Pd.,MM.Par

### **Daftar pustaka**

- Al Baatafi, Wishnu. 2006. *Housekeeping Departmen Floor & Publik Area*, Bandung: Alfabeta Indonesia.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 1996. Bandung: Rosdakarya Indonesia.
- Sulastiyono, Agus. 2001. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfa Beta. Indonesia.
- Sujatno, Bambang. 2007. *Front Office Operations*. Yogyakarta: C.V Andi Offset. Perpustakaan Nasional.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif dan R & B*, Bandung: Alfa Beta Indonesia.
- Moleong, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Indonesia.
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi. Indonesia.
- Rumekso. 2006. *Housekeeping Department Hotel*. Yogyakarta: Andi. Indonesia.