

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR TAMU DI HOTEL PUSAKO BUKITTINGGI

YULHASLINDA

yulhaslinda@gmail.com
Akpar Paramitha Bukittinggi

Abstract: *The purpose of this study is to find out how the Standard Operating Procedures for cleaning guest rooms at Hotel Pusako Bukittinggi, the authors conducted research in the field of Housekeeping, especially in the room attendant section. and it can be concluded that Hotel Pusako especially the room attendant has implemented Standard Operating Procedures in cleaning guest rooms.*

Keywords: *Standard Operating Procedure, Room, Roomboy.*

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu di Hotel Pusako Bukittinggi, penulis mengadakan penelitian dalam bidang *Housekeeping* khususnya pada *section room attendant*. dan dapat disimpulkan bahwa Hotel Pusako khususnya bagian *room attendant* sudah menerapkan *Standart Operasional Prosedure* dalam pembersihan kamar tamu.

Kata kunci : *Standar Operasional Prosedur, Room, Roomboy.*

A. Latar Belakang

Penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan di dalam menerima *service* selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara profesional. Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar – kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara komersil.

Jenis *service* yang dapat diberikan oleh sebuah hotel kepada para tamu yang menginap tidak hanya terbatas pada makanan dan minuman yang dipesan tetapi juga menyangkut segala sesuatu yang dimiliki oleh hotel, baik kamar, restoran, serta fasilitas yang diberikan untuk para tamu seperti, *laundry, swimming pool, garden* baik yang ada di luar maupun di dalam bangunan hotel tersebut. Disamping itu, yang tidak kalah pentingnya adalah karyawan yang melayani, baik dalam keramah – tamahan, penampilan, inteligensi, kecakapan, kemampuan, serta keterampilan di dalam menjalankan tugasnya. *Housekeeping Department* merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel sebab *Housekeeping Department* adalah bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel, baik diluar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar - kamar maupun ruangan – ruangan yang disewa oleh para tamu.

Salah satunya adalah hotel Pusako bintang 4 yang berada di kota Bukittinggi, yang mana dalam menjalankan operasional Hotel Pusako terdiri dari beberapa departemen yaitu *Front Office Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Departmen* dan lain-lain. Salah satu *section* yang ada di hotel adalah *Housekeeping* yang menangani dalam pembersihan kamar tamu adalah *room section*, yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan kebersihan kamar tamu, agar tamu merasa nyaman. Untuk melakukan pembersihan kamar secara maksimal, maka dalam pembersihan harus menggunakan standar operasional pembersihan kamar yang sudah ditetapkan oleh hotel. Akan tetapi kadang – kadang ada tamu yang merasa *complaint* dan tidak puas tentang masalah kebersihan kamarnya, dan fasilitas kamar yang dimiliki hotel sedangkan mereka telah membayar mahal untuk hal tersebut.

B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan adalah mengumpulkan dan menganalisa data. Teknik Pengumpulan Data. Data Primer: 1) Observasi atau pengamatan merupakan metode yang dilakukan dengan cara memperoleh data secara langsung pada saat melakukan observasi di lapangan di *Housekeeping*; dan 2) Interview (wawancara) suatu cara yang dilakukan dengan berinteraksi antara penulis dengan pihak manajemen hotel Pusako. Data Sekunder: Metode yang dilakukan dengan mengumpulkan data – data melalui buku – buku pariwisata dan internet yang berkaitan dengan tema penulis. Analisa Data: 1) Kualitatif Deskriptif yang menggunakan gambaran, penjelasan data yang diperoleh, dan disesuaikan dengan teori yang ada; dan 2) Kuantitatif merupakan data berdasarkan angka yang mudah diklasifikasikan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Pengertian Hotel.

Pengertian Hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM/PW.340/MPPT-86 adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian dan seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

2. Pengertian SOP

Menurut Tjipto Atmojo, SOP atau Standar Operasional Prosedur adalah suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat kinerja baik pemerintah, maupun non pemerintah, usaha, berdasarkan indikator – indikator teknis administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja, dan sistem pada unit kerja yang bersangkutan. Sebagai pedoman tentu saja SOP memiliki peran penting dalam perusahaan, terutama untuk dijadikan dasar bagaimana anggota perusahaan harus melakukan pekerjaannya antara lain: 1) Mencegah dan meminimalisir kesalahan atau kelalaian bawahan dalam menyelesaikan pekerjaan, karena` SOP berperan sebagai standarisasi perusahaan; 2) Pedoman kerja pegawai sehingga dapat membantu karyawan agar lebih mandiri; 3) Membantu pegawai baru lebih cepat beradaptasi dengan pekerjaannya; 4) Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas; dan 5) Membantu pekerjaan dapat diselesaikan dengan konsisten.

3. Pengertian *Housekeeping*

Housekeeping berasal dari kata '*House*' yang berarti rumah dan '*Keeping*' yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Jadi *Housekeeping* adalah departemen yang bertanggung jawab menata, menjaga kebersihan, kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya. Peranan *Housekeeping* sangat penting, oleh karenanya harus ditangani oleh orang – orang profesional, cekatan, dan terampil. Karyawan *Housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal – hal detail segala perbaikan yang diperlukan, karena sasaran *Housekeeping* adalah bersih, menarik, nyaman dan aman. Dalam operasional hotel, hal – hal mengenai kebersihan oleh *Housekeeping Department* yang kegiatannya di bantu oleh *Assistant* atau sekretaris di setiap divisi, yang membawahi seluruh staf *Roomboy* pada *Housekeeping Departement*.

Secara umum *Housekeeping Departement* memiliki tanggung jawab yang sangat besar, hasil kerja dari *Housekeeping Departement* akan membuat tamu merasa nyaman tinggal di hotel, banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel sangat dipengaruhi oleh kondisi kamar, oleh karena itu jika kamar selalu bersih, rapi, aman, serta nyaman, pasti para tamu yang menginap merasa senang dan akhirnya akan menjadi pelanggan tetap. Menurut Suhite (2003 : 18) *Housekeeping* salah satu bagian operasi di hotel, yang dalam lingkungan kegiatan hotel disebut dengan *departement of service* yang digolongkan sebagai salah satu departement yang langsung melayani tamu-tamu sebagai *front of the house*.

Berdasarkan wawancara penulis dengan karyawan yang menjabat sebagai Supervisor tentang standar operasional prosedur adalah, bahwa Kamar *check out* dapat diketahui dari pembagian kerja, yang dibuat oleh *Supervisor*, atas dasar pemberitahuan dari *Front Office*.

Kamar yang tamunya telah *check out* harus segera dibersihkan karena akan dijual kembali, hal ini tentunya dilakukan apabila tingkat penjualan kamar tinggi. Membersihkan kamar tidur merupakan suatu bagian pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh *Roomboy* pada waktu pembersihan kamar. Pada waktu tamu masuk kamar, pandangan pertama ditujukan pada kerapian tempat tidur, bahkan kesan pertama tentang hotel juga dilihat dari kerapian tempat tidur dan itulah tempat tidur dipersiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk kedalam kamar.

Urutan pembersihan kamar di Hotel Pusako Bukittinggi: a) Menempatkan *trolley card* di depan pintu kamar yang akan dibersihkan (jangan menghalangi *corridor*); b) Mengetuk pintu terlebih dahulu 3 kali dengan mengucapkan "*Housekeeping*" untuk menyakinkan apakah tamu benar – benar sudah keluar atau belum; c) Setelah pintu dibuka, yakinkan kembali kemungkinan tamu masih ada didalam kamar mandi, bila sudah benar – benar kosong mulailah dengan terlebih dahulu dengan menghidupkan lampu; d) Membuka tirai jendela; e) Memeriksa sekeliling kamar, apabila ada barang tamu yang ketinggalan untuk dilaporkan ke *supervisor*; f) Membuang sampah dari semua dari semua tempat sampah yang ada di kamar ke kantong sampah di *trolley*; g) Mengumpulkan peralatan *room service* dan letakan di *pantry*; dan h) Mengumpulkan seluruh linen yang kotor yang ada kamar dan dibawa ke *trolley cart*, kemudian membawa linen bersih yang diperlukan

Membersihkan tempat tidur atau *making bed* di Hotel Pusako Bukittinggi: 1) Pertama meletakkan *bed sheet* dengan ukuran (*king, queen* atau *single*); 2) Kedua membuka *bed sheet* dengan lipatan tengah tepat pada bagian tengah bed; dan 3) Ketiga dilipat bagian atas ke bawah *matress*, sisa sheet di kiri dan kanan bed dilipat ke bawah *matress* membentuk 45 derajat.

- a. Kemudian masukkan *duve* ke dalam *duve cover*. Ditebarkan di atas *bed sheet*, ujung kiri kanan *duve* sejajar dengan lebar *matress*.
- b. Merapikan dan mengencangkan *duve* sampai rapi.
- c. Memasang *pillow case*.
- d. Setelah merapikan tempat tidur, selanjutnya membersihkan gelas-gelas kotor.
- e. Selanjutnya membersihkan kamar mandi, bagian pertama yang dibersihkan adalah *wash basin*.
- f. *Wash basin* yang akan dibersihkan diberi obat pembersih dengan menggosok semua bagian.
- g. Mengeringkan semua bagian *wash basin* yang telah dibersihkan.
- h. Menyiram *toilet bowl* dengan air.
- i. Mengeringkan dengan *out of order towel*.
- j. Meletakkan kembali ke tempat semula, gelas minuman dan tempat sampah, yang semuanya dalam keadaan sudah dibersihkan dan benar-benar bersih.
- k. Melengkapi kamar mandi dengan perlengkapan yang diperlukan seperti: *bath towel, hand towel, face towel, bath math, bat robe, bath soap, shampoo, conditioner, shower cap, dental kit, body lotion, sanitary bag, tissue roll* dan *tissue box*.
- l. Melengkapi kembali *guest amenities* dan *stationary* yang disediakan hotel seperti: *coffee tea set amenities, mineral water, slipper, laundry bag, memo, pen, dan hotel information*.
- m. *Wiping* seluruh furniture kamar searah jarum jam.

Membersihkan kamar yang sedang terisi atau *Accupied Room* di Hotel Pusako Bukittinggi. Berdasarkan pengamatan dan wawancara penulis dengan karyawan *roomboy*, untuk membersihkan kamar yang terisi oleh tamu diperlukan perhatian yang lebih banyak daripada membersihkan kamar yang kosong. Karena kamar yang terisi atau *accupied* banyak barang milik tamu, *roomboy* harus berhati-hati, sedapat mungkin jangan terlalu banyak menyentuh barang-barang milik tamu. Pembersihan terhadap kamar – kamar yang terisi harus diusahakan cepat, rapi, bersih dan teliti. Prosedur untuk pembersihannya adalah sebagai berikut: 1) Ketuklah pintu 3 kali sambil menyebutkan jati diri. Apabila ada jawaban dari dalam, tunggu sampai pintu dibukakan oleh tamu. Begitu pintu dibuka ucapkan *greeting* dan tanyakan apakah kamarnya boleh dibersihkan; 2) Buka *black out curtain* agar kamar kelihatan terang, keluarkan barang – barang *room service* jika ada dan letakan di *room counter*; 3)

Keluarkan sampah – sampah dikeranjang sampah, dan buang ke kantong *trolle*; 4) Bersihkan tempat tidur terlebih dahulu dan memindahkan barang – barang tamu yang berada di atasnya; 5) Rapikan pakaian dan barang – barang milik tamu dan letakan ditempat semula; 6) Bersihkan kamar mandi, terlebih dulu memberihkan gelas yang telah dipakai dan mengganti handuk yang kotor dan basah; 7) Lengkapi *guest supplies*, *dusting* dan ganti termos dengan air panas; 8) Periksa lampu – lampu kamar jika ada yang putus untuk dilaporkan kepada staf *engineering*; 9) Vacuum karpet; 10) Sampaikan kepada tamu bahwa kamar sudah dibersihkan dan mohon diri dengan sopan; dan 11) Tutup kembali pintu dengan hati – hati dan pastikan bahwa pintu benar – benar sudah terkunci.

SOP pemasangan tempat tidur tambahan (*Extra Bed*) di Hotel Pusako Bukittinggi. *Extra bed* ini akan dipersiapkan dan dipasang didalam kamar apabila diminta oleh tamu misalnta: 1) Tamu dan keluarganya tidur dalam satu kamar yang memerlukan tambahan tempat tidur; 2) Kamar *double bad room* diisi oleh tiga orang sehingga diperlukan *extrabed*; dan 3) Tamu rombongan yang terdiri dari tiga orang dan sepakat untuk tinggal dalam satu kamar karena sudah tidak ada lagi kamar yang kosong.

Extra bed tambahan tempat tidur dibuat sedemikian rupa sehingga mudah untuk dipindahkan. Penambahan *extra bed* di dalam kamar dikenakan biaya tambahan. Pemesanan dapat dilakukan melalui *roomboy* atau *Housekeeping* yang akan dilaporkan kepada *Front Office* untuk dikenakan tambahan biaya. Di dalam pemasangan *extra bed* didalam kamar perlu diperhatikan penempatannya, yaitu jangan banyak mengubah tata ruang dalam kamar sehingga kelihatan menjadi terlalu sempit atau kamar kelihatan tidak menarik. Dengan ditambahkan *extra bed* berarti perlengkapan kamar mandi juga bertambah seperti : *towel*, *soap*, *shampoo* dll, pada saat pembersihan kamar seprai dan sarung bantalnya harus diganti dan setelah selesai dipakai harus disimpan kembali

Penemuan barang – barang milik tamu di Hotel Pusako Bukittinggi. Pada saat membersihkan kamar, *roomboy* kadang – kadang menemukan barang milik tamu yang tertinggal. Barang – barang ini akan menjadi tanggung jawab *Housekeeping Supervisor*, oleh sebab itu setiap penemuan barang milik tamu yang tertinggal di kamar hotel harus diserahkan kepada *Housekeeping Supervisor*. Apabila karyawan *Housekeeping* menemukan barang milik tamu, segera beritahukan kepada *Front Office Cashier*, namun apabila tamu tersebut telah meninggalkan hotel, bawa segera ke *Housekeeping Office* untuk disimpan dalam lemari *Lost and Found*. Jangan sekali – kali tidak melaporkan bila menemukan barang milik tamu, atau bahkan dibawa pulang tanpa seijin atasan. Yang harus dilakukan bila menemukan barang milik tamu adalah: 1) Melaporkan dan menyerahkan barang tersebut kepada *Housekeeper*; 2) Mengisi daftar penemuan barang sesuai dengan keterangan yang tertulis pada daftar penemuan barang tersebut; dan 3) Laporkan segera kepada *Front Office* bila tamu mungkin masih berada di lingkungan hotel.

Barang – barang yang ditemukan akan disimpan di lemari penyimpanan selama 3 bulan sampai satu tahun dan apabila selama kurun waktu tersebut tidak ada tamu yang mengambil, maka barang temuan tersebut akan diserahkan kepada karyawan yang menemukannya. Lama penyimpanan tidak mutlak tiga bulan, tetapi tergantung dari nilai barang, untuk barang – barang berharga jangka penyimpanannya lebih dari satu tahun dan disimpan di *safe deposit box*.

D. Penutup

Berdasarkan uraian diatas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa *Department Housekeeping* khususnya *room attendant* dalam pelaksanaan operasional pembersihan kamar telah menerapkan Standar Operasional Prosedure sebagai pedoman supaya pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan. Sehubungan dengan pentingnya Standar Operasional Prosedur dalam pembersihan kamar yang ada di hotel supaya pihak manajemen konsisten menjalankannya dan memberikan pengarahan setiap petugas kebersihan kamar setiap melakukan pekerjaan tersebut, supaya terhindar dari masalah yang timbul dari tamu.

Daftar Pustaka

- Anom, *Room Devison*, Balai Pendidikan dan Latihan Bandung, Bandung, 1994.
- Darsono, Agustinus, Kantor Depan (*Front Office*), PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, 1992.
- Wulansari, Nidia, and Dwi Pratiwi Wulandari. "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI OYOROOMS KOTA BUKITTINGGI." *Ensiklopedia of Journal* 3.2 (2021): 229-238.
- Sulistiyono Agus, *Pengelolaan Pelayanan Tata Graha, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung*, 1994.
- Wulandari, Dwi Pratiwi, and Tri Hutari. "The communication relationship between receptionist and reservation clerk to front office operations in The Premier Basko Hotel Padang." *The 3rd ICCFBT 2020*. 2021.
- Wojowasito, S., dan Warsito, W.Tito, *Kamus Lengkap Inggris – Indonesia Indonesia Inggris*, dengan EYD, Hasta, Bandung.