

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR
OLEH ROOM ATTENDANT DI PALACE HOTEL CIPANAS CIANJUR

Oleh

Raden Intan Medya Ratna Pury¹, Rifky Garda Juang²

^{1,2}AKPAR NHI Bandung

Email: radenintan@gmail.com, rifkygardan@gmail.com

Abstract

This research was motivated by a situation where the performance of room attendant employees was not yet optimal. There has not been optimal implementation of operational standard room cleaning procedures. Descriptive and verification research was used in this research. Descriptive survey and explanatory survey are the methods for this research. A saturated sample was used as the population in this study, which was all the room attendants who implemented the SOP at the Palace Hotel Cipanas Cianjur. The conclusions resulting from this research are that at the preparation stage, the room attendant has carried out the equipment preparation stages, at the implementation stage the room attendant has carried out the stages 1) entering the room, 2) beginning task, 3) stripping the bed, 4) making the bed, 5) dusting, 6) cleaning the bathroom, 7) vacuuming the room; at the evaluation stage the room attendant has checked the equipment and room equipment; At the follow-up stage the room attendant coordinates with the supervisor who will determine the readiness of the room to be sold.

Keywords: Room Attendant, Palace Hotel Cipanas Cianjur

PENDAHULUAN

Kunci keberhasilan dalam menghasilkan kamar yang baik adalah dijalankannya Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh masing-masing hotel. Di samping 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). Maka dari itu kebersihan kamar menjadi hal yang sangat krusial karena akan menentukan tingkat kepuasan serta keinginan untuk kembali berwisata dan menginap di hotel tersebut. Oleh sebab itu, penting untuk meneliti bagaimana pembersihan kamar menggunakan prosedur kerja yang sudah dibuat oleh *housekeeping* dalam upaya meningkatkan

kualitas *room attendant* dalam menjaga kebersihan dan kerapian kamar sehingga mempengaruhi jumlah wisatawan yang menginap di hotel tersebut.

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 sering kali dijumpai kesenjangan yang mengakibatkan hasil yang didapatkan kurang sesuai dengan hasil yang diinginkan.

Tabel 1. Data Guest Complaint Mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Oleh Room Attendant Di Palace Hotel Cipanas Periode Juni 2022 – Juni 2023

No.	Tanggal	Guest Complain	Sumber
1.	20 April 2023	<i>Di lantai dekat kloset duduk pas diinjak berdebu</i>	Traveloka
2.	Mei 2023	<i>Reception ramah, staff hotel baik mau bantu dan gercep. Kamar si oke, cuman kasur per nya berasa, pindah ke townhouse type D, kurang bersih dan banyak yang harus diupgrade (ac, wc, shower, hordeng) Makanan ok.</i>	Tripadvisor
3.	23 April 2023	<i>Dirty room, clogged bathroom, bad ripped furniture, bad parking space. (Kamar kotor, kamar mandi mampet, furnitur sobek jelek, tempat parkir jelek.)</i>	Traveloka
4.	18 Mei 2023	<i>Area Balkon kotor tidak dibersihkan lalu seperti ada bercak bercak merah entah itu cat atau apa</i>	Traveloka
5.	16 Juni 2022	<i>Heavy smoke smell on the bed room. For the bed room at front size hotel was noise of vehicle. Major other hotel guest didn't wear mask. However the service was excellent, with friendly and quick response from staffs. (Bau asap di kamar tidur. Untuk kamar tidur di bagian depan sangat bising kendaraan. Tamu hotel lainnya tidak memakai masker. Namun layanannya sangat baik, dengan respons yang ramah dan cepat dari staf.)</i>	Traveloka
6.	Juni 2022	<i>Setupan standart kamar emang ga ada towel 1 pun? Jawaban pas di telepon hk nya begini " mungkin anak paginya lupa setup pak" ini beneran hotel bintang? "Amnetis nya abis pak" jawaban HK. Hemat budget? Ampe ga sanggup beli sekelas bintang gini ?</i>	Tripadvisor

Sumber : Ulasan Traveloka & Tripadvisor Palace Hotel Cipanas Cianjur, 2023

Berdasarkan tabel *complain guest* di atas ditemukan beberapa ulasan negatif terkait kenyamanan dan kebersihan pelayanan kamar yang disediakan oleh Palace Hotel Cipanas Cianjur. Palace Hotel Cipanas merupakan

bagian dari manajemen *Discovery Hotels & Resorts* yang adalah organisasi manajemen perhotelan dan pakar pariwisata yang sudah berpengalaman dan berprestasi. Manajemen ini juga menyediakan layanan manajemen dan konsultasi kepada hotel-hotel bergengsi serta resor terpencil. Palace Hotel tentunya memiliki citra sebagai hotel kualitas terbaik yang mengutamakan pelayanan pada tamu namun begitu ternyata tidak luput dari keluhan khususnya pada aspek kenyamanan khususnya pada aspek *housekeeping*.

Kesenjangan ini dapat disebabkan oleh berbagai macam penyebab antara lain kurangnya persiapan room attendant, pelaksanaan make up room yang terkendala, belum diterapkannya evaluasi, atau berbagai kemungkinan lainnya.

Palace Hotel diresmikan pada tanggal 14 November 2011 oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada saat itu yaitu Ibu Mari Elka Pangestu. Palace Hotel adalah hotel yang sarat dengan muatan lokal yang memiliki misi untuk meningkatkan perekonomian dan pariwisata di Cianjur. Dari sisi tenaga kerja, 90% dari total karyawan berasal dari masyarakat sekitar, produk hotel juga menggunakan sumber daya dan hasil alam kualitas terbaik yang berasal dari daerah Cipanas dan Cianjur.

Dalam segi konservasi alam, Palace hotel memiliki konsep taman hutan. Terdapat ratusan koleksi tanaman lindung dan tanaman buah dari Dinas Kehutanan Cianjur dan Taman Buah Mekar Sari. Palace hotel juga memiliki tanaman hias dari petani-petani lokal daerah Cipanas Cianjur. Dari sisi lingkungan, Palace hotel melakukan kegiatan operasional yang menerapkan *reduce, reuse dan recycle* untuk limbah plastik, kaca, kertas, air, detergen, dan energi. Hal tersebut dilakukan untuk melestarikan sumber daya alam agar tetap terjaga dengan baik.

Palace Hotel Cipanas Cianjur tergabung dalam *Discovery Hotel & Resorts* yang merupakan organisasi dalam bidang properti

yang terdiri dari para ahli pariwisata dan perhotelan yang berpengalaman. *Discovery Hotel & Resorts* menawarkan pelayanan penuh untuk proyek baru, serta properti yang sudah ada. Selain *Palace Hotel*, yang tergabung ke dalam *Discovery Hotel & Resorts* diantaranya *Hotel Borobudur Jakarta*, *Discovery Kartika Plaza Hotel* dan *Discovery Ancol*.

Karakteristik Informan

Penelitian ini melibatkan 6 dari 10 *room attendant* yang bertugas di *Palace Hotel Cianjur*. Alasan pemilihan *room attendant* dipertimbangkan dari waktu bertugas dan juga pengalaman bekerja *room attendant* dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Informan Room Attendant di Palace Hotel Cipanas Cianjur

No.	Inisial	Jenis Kelamin	Shift	Lama bekerja (tahun)
1	AM	L	Pagi	2
2	AI	L	Pagi	2
3	DR	L	Siang	1.5
4	SA	L	Siang	1
5	MZ	L	Malam	3
6	GU	L	Malam	2.5

Sumber: Olahan penulis (2023)

Berikut ini adalah hasil temuan lapangan berdasarkan data kuesioner mengenai pelaksanaan SOP makeuroom:

Tabel 3. Room Attendant yang Melaksanakan SOP Makeuproom

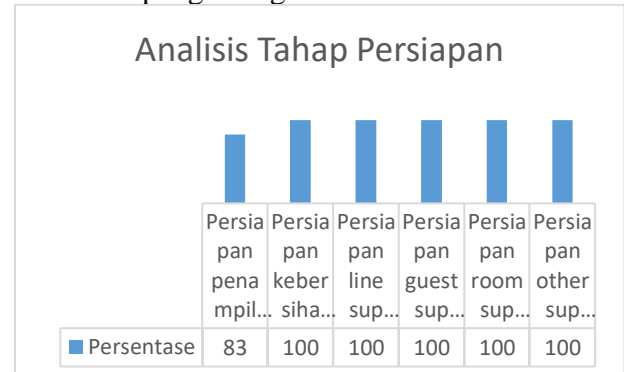
Indikator	Alternatif Jawaban		Persentase Pengerjaan
	Ya	Tidak	
Persiapan	5	1	84 %
Pelaksanaan	5	1	84 %
Evaluasi	6	0	100 %
Tindak lanjut	6	0	100 %

Sumber: Olahan penulis (2023)

Pembahasan sesuai dari temuan hasil lapangan yang bersumber dari keterangan informan di atas terkait penerapan SOP *Room Attendant* di *Palace Hotel Cianjur* dijelaskan menggunakan keterangan wawancara lebih lanjut.

Persiapan Pembersihan Kamar Tamu Pembersihan Kamar Oleh Room Attendant Di Palace Hotel Cipanas Cianjur

Pada tahap persiapan, para *room attendant* diharapkan dapat melaksanakan tahapan-tahapan untuk mempersiapkan sebelum melaksanakan makeuroom. Berikut adalah hasil dari penghitungan kusioner:



Gambar 1. Analisis Tahap Persiapan Room Attendant Melaksanakan Makeuproom

Sumber: Olahan penulis (2023)

Berdasarkan Gambar 3.1 para *room attendant* sudah melaksanakan tahap persiapan sebesar 100 % yang artinya hampir seluruh *room attendant* melaksanakan tahap persiapan sesuai SOP Makeuproom. Namun salah satu aspek menampilkan hasil 83 % karena salah satu *room attendant* merasa penampilan diri bukan merupakan tahapan persiapan khusus makeuproom melainkan memang keharusan bagi petugas hotel untuk menjaga penampilannya. Penjelasan lebih lanjut mengenai tahap persiapan dijelaskan lebih lanjut di bawah ini.

Para *room attendant* akan mempersiapkan terlebih dahulu peralatan yang diperlukan untuk *makeup room* seperti *linen, amenities, chemical* serta tidak lupa mempersiapkan *trolley* sebelum memasuki kamar.

Hal ini sesuai dengan SOP *makeup room* yang mengharuskan para *room attendant* untuk menyiapkan terlebih dahulu *trolley* untuk membawa seluruh perlengkapan dan alat pembersih. *Room attendant* telah menyebutkan hampir keseluruhan peralatan

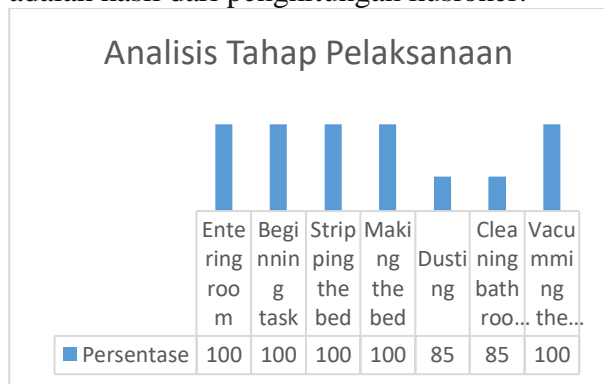
seperti *linen supplies, guest supplies, room supplies* serta *other supplies*.

Sedangkan pada persiapan diri *room attendant* tidak secara spesifik menyebutkannya sebagai bagian dari persiapan *makeup room*. *Room attendant* dalam menjalankan tugasnya harus memperhatikan kebersihan dan penampilan. Yang dimaksud dengan penampilan *room attendant* adalah penampilan dari segi fisik maupun mental yang dapat dipertanggung jawabkan perwujudannya, baik kepada tamu, atasan, maupun sesama karyawan dan sikap yang sopan selalu siap melaksanakan tugas dengan penuh keramahan dan rasa tanggung jawab.

Sehingga dapat dikatakan bahwa *room attendant* di Palace Hotel Cianjur telah menerapkan SOP persiapan yaitu persiapan peralatan secara spesifik. Dan persiapan penampilan diri tidak spesifik untuk *make up room* saja tetapi selama bekerja di hotel.

Pelaksanaan Pembersihan Kamar Tamu Pembersihan Kamar Oleh Room Attendant Di Palace Hotel Cipanas Cianjur

Pada tahap persiapan, para *room attendant* diharapkan dapat melaksanakan tahapan-tahapan sesuai SOP *makeuproom*. Berikut adalah hasil dari penghitungan kusioner:



Gambar 2. Analisis Tahap Pelaksanaan Room Attendant Melaksanakan Makeuproom

Sumber: Olahan penulis (2023)

Berdasarkan Gambar 3.2 para *room attendant* sudah melaksanakan tahap pelaksanaan pada aspek *entering room, beginning task, stripping bed, making the bed,*

dan *vacuuming the room* sebesar 100 % yang artinya hampir seluruh *room attendant* melaksanakan tahap pelaksanaan sesuai SOP *Makeuproom*. Namun aspek seperti *dusting* dan *cleaning bath room* menampilkan hasil 85 % karena salah satu *room attendant* merasa kesulitan melaksanakan semua tahapan secara optimal apabila keadaan okupasi hotel sedang tinggi yang menyebabkan dirinya harus menyelesaikan pekerjaan dengan sangat cepat. Penjelasan lebih lanjut mengenai tahap pelaksanaan dijelaskan lebih lanjut di bawah ini.

Berdasarkan keterangan tersebut *room attendant* di Palace Hotel secara garis besar telah menjalankan SOP *make up room* antara lain; 1) *entering the room*, 2) *beginning task*, 3) *stripping the bed*, 4) *vacuuming the room*.

Berdasarkan keterangan di atas *room attendant* di Palace Hotel Cianjur sudah menerapkan pelaksanaan SOP *make up room* antara lain: 1) *entering the room*, 2) *beginning task*, 3) *stripping the bed*, 4) *making the bed*, 5) *dusting*, 6) *cleaning the bathroom*, 7) *vacuuming the room*.

Faktor kehabisan *chemical* ini biasa terjadi ketika ketersediaan stok barang di hotel yang terlambat sehingga membuat para *room attendant* harus bekerja menyesuaikan dengan ketersediaan barang.

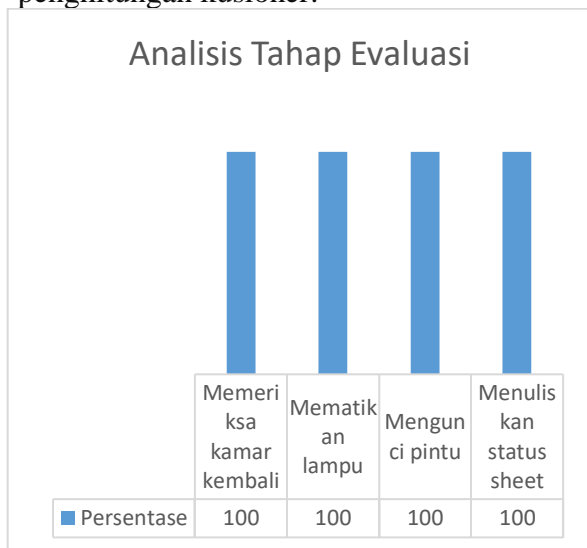
Adanya *guest complain* dapat terjadi karena ketersediaan stok barang yang terlambat namun sejauh ini pihak hotel berusaha untuk menjual kamar yang memang sudah lengkap.

Kendala yang dirasakan oleh *room attendant* ini acapkali menjadi tantangan tersendiri dalam menjalankan tugasnya. Selain itu jika keadaan hotel sedang ramai maka *room attendant* harus dipacu bekerja dengan cepat karena kamar akan diperuntukkan untuk dipakai kembali oleh tamu lainnya.

Evaluasi Pembersihan Kamar Tamu Pembersihan Kamar Oleh Room Attendant Di Palace Hotel Cipanas Cianjur

Pada tahap evaluasi, para *room attendant* diharapkan dapat melaksanakan

tahapan-tahapan evaluasi sesuai SOP makeuproom. Berikut adalah hasil dari penghitungan kusioner:



Gambar 3. Analisis Tahap Evaluasi Room Attendant Melaksanakan Makeuproom

Sumber: Olahan penulis (2023)

Berdasarkan Gambar 3.3 para room attendant sudah melaksanakan tahap evaluasi sesuai dengan SOP makeuproom mulai dari memeriksa kamar kembali sebelum meninggalkan ruangan, memastikan lampu sudah mati, mengunci pintu, dan diakhiri dengan menuliskan *status sheet*.

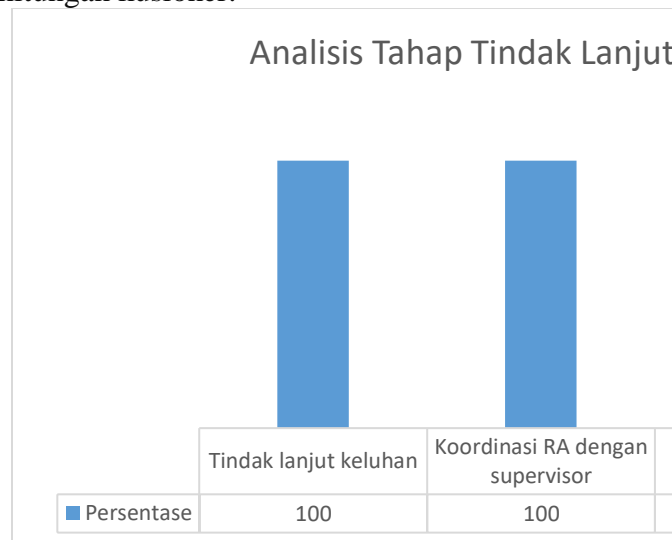
Berdasarkan keterangan di atas tahap evaluasi yang sudah dilakukan yaitu: 1) mengecek kembali kamar yang sudah dibersihkan, 2) menulis status kamar, 3) pengecekan oleh supervisor.

Berdasarkan keterangan di atas *room attendant* melakukan evaluasi dengan pengecekan kembali sebelum benar-benar meninggalkan kamar. Sedangkan pengecekan oleh supervisor di luar wewenang dari *room attendant* namun bersifat pelengkap dari SOP makeuproom yang sudah dilakukan sesuai prosedur.

Tindak Lanjut Pembersihan Kamar Tamu Pembersihan Kamar Oleh Room Attendant Di Palace Hotel Cipanas Cianjur

Pada tahap tindak lanjut, para *room attendant* diharapkan dapat melaksanakan tahapan-tahapan tindak lanjut sesuai SOP

makeuproom. Berikut adalah hasil dari penghitungan kusioner:



Gambar 3. 3 Analisis Tahap Tindak Lanjut Room Attendant Melaksanakan Makeuproom

Sumber: Olahan penulis (2023)

Berdasarkan Gambar 3.4 para room attendant sudah melaksanakan tahap tindak lanjut sesuai dengan SOP makeuproom mulai dari menindaklanjuti keluhan, berkoordinasi dengan supervisor, serta mengikuti arahan supervisor. Sedangkan supervisi yang dilakukan oleh supervisor sendiri dilakukan secara kondisional.

Berdasarkan keterangan informan SA tindak lanjut yang dimaksud adalah melanjutkan kebersihan *makeup room* sampai ke depan kamar. Namun dengan diceknya kinerja *room attendant* oleh *supervisor* sudah menandakan adanya tindak lanjut yang dilakukan dalam melaksanakan SOP *makeup room*.

Berdasarkan keterangan informan di atas selama ini *room attendant* sudah mengimplementasikan tahapan tindak lanjut dengan mengisi *assignment roomboy* yang akan ditindak lanjuti oleh *supervisor* untuk dapat menentukan kesiapan kamar yang akan dijual kembali. Secara garis besar Palace Hotel Cianjur sudah mempraktikkan langkah-langkah SOP *make up room* dengan baik sesuai dengan standar SOP *housekeeping make up room*. Kendala yang seringkali dirasakan adalah *occupancy* hotel

yang tinggi menyebabkan dalam waktu singkat *room attendant* harus menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan memuaskan. Pada keadaan inilah *room attendant* mencoba mencari cara untuk tetap bisa menampilkan kinerja yang baik namun tetap memenuhi standar pelayanan terhadap tamu. Koordinasi antara *room attendant* dan *supervisor* menjadi sangat penting untuk bisa menjaga kualitas kamar yang akan dijual kepada tamu.

PENUTUP

Kesimpulan

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu oleh *room attendant* di Palace Hotel Cipanas Cianjur secara garis besar telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar yang menjadi *grand theory* pada penelitian ini. Hasil penelitian digambarkan bahwa:

1. Pada tahap persiapan, *room attendant* sudah melaksanakan tahapan persiapan peralatan seperti *linen supplies*, *guest supplies*, *room supplies* serta *other supplies*. Namun pada persiapan penampilan diri tidak secara spesifik disiapkan karena mengacu pada aturan *grooming* yang berlaku secara general di hotel.
2. Pada tahap pelaksanaan, *room attendant* sudah melaksanakan tahapan 1) *entering the room*, 2) *beginning task*, 3) *stripping the bed*, 4) *making the bed*, 5) *dusting*, 6) *cleaning the bathroom*, 7) *vacuuming the room*. Namun proses pelaksanaan ini masih sering terkendala ketika peralatan yang diperlukan terbatas dan *occupancy* hotel tinggi sehingga kadang kala *room attendant* berusaha melaksanakan tugasnya secara cermat.
3. Pada tahap evaluasi, *room attendant* sudah melakukan pengecekan kembali dengan mengecek peralatan maupun kebersihan kamar sebelum benar-benar meninggalkan kamar.
4. Pada tahap tindak lanjut, *room attendant* berkoordinasi dengan *supervisor* yang akan

menentukan kesiapan kamar untuk dijual kembali. Hal yang menjadi kendala adalah ketika *occupancy* hotel yang tinggi menyebabkan dalam waktu singkat *room attendant* harus menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan memuaskan kadangkala *room attendant* melewati beberapa bagian pelaksanaan SOP *make up room* namun begitu *supervisor* akan berusaha untuk menilai kekurangan tersebut tidak berpengaruh besar pada kualitas pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan penelitian ini maka penulis memberikan saran kepada pihak hotel dan untuk penelitian selanjutnya.

1. Palace Hotel Cianjur

Palace Hotel Cianjur secara garis besar telah berupaya mengoptimalkan kualitas pelayanannya dengan mempekerjakan *room attendant* yang terampil dan cakap menyelesaikan tugasnya untuk memastikan kebersihan kamar tamu yang berpengaruh pada tingkat kepuasan tamu. Dalam hal ini Palace Hotel Cianjur harus bisa mempertahankan pelayanan dengan mengoptimalkan pelaksanaan SOP yang ada terutama di bagian *housekeeping*, jika kepuasan tamu tinggi maka kunjungan tamu juga akan meningkat.

2. Penelitian selanjutnya

Bagi para peneliti selanjutnya dapat menggali lebih dalam kendala yang dirasakan oleh para *room attendant* serta langkah yang dilakukan untuk mengantisipasi kendala tersebut. Selain itu juga dapat lebih melihat pengaruh dari pelayanan *housekeeping* terhadap tingkat kepuasan tamu sehingga penelitian selanjutnya dapat memberikan manfaat pada Palace Hotel Cianjur.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Al Bataafi, Wisnu HS. 2006. *Housekeeping Department Floor & Public Area*. Bandung: Alfabeta.
- [2] Aliman, N. K., Hashim, S. M., Wahid, S. D. M., & Harudin, S. H. (2014). *Tourist Expectation, Perceived Quality and Destination Image: Effects on Perceived Value and Satisfaction of Tourists Visiting langkawi Island, Malaysia*. *Asian Journal of Business & Management*, 2(3), 212–222.
<https://www.ajouronline.com/index.php/AJBM/article/view/1397>
- [3] Maluto, Winang S. 2014. “Peranan *Room Attendant* dalam Upaya Mengatasi Keluhan Tamu di Hotel Quality Gorontalo”.
<http://eprints.ung.ac.id/2323/5/2013-1-93403-331310035-bab2-30072013042049.pdf>, diakses: 09.24, tanggal 12 oktober 2015
- [4] Mulyana, Yaya, Abu Huraerah, & Rudi Martiawan. 2019. Kebijakan Pengembangan Destinasi Pariwisata Cianjur Selatan Di Kabupaten Cianjur Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol 9, No 1 (2019).
<https://doi.org/10.15575/jispo.v9i1.5857>
- [5] Prayogo, Rangga Restu. (2018). *Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran*. PT Lontar Digital Asia: Bitread Publishing.
- [6] Utami, N. W., Mulyati, & Oktaviani, M. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL SANTIKA PREMIERE HARAPAN INDAH BEKASI. *Journal Of Mandalika Review*, 24-29.
- [7] Wisata, Jurnal M., and Hery Krestanto. 2019. “STRATEGI DAN USAHA RESERVASI UNTUK MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN DI GRAND ORCHID HOTEL YOGYAKARTA.” OSF Preprints. April 29. doi:10.31219/osf.io/2q53k.
- [8] *World Economic Forum*. (2022). *Travel & Tourism Development Index 2021: Rebuilding for a Sustainable and Resilient Future*.
https://www3.weforum.org/docs/WEF_Travel_Tourism_Development_2021.pdf
- [9] Wulandari, I. P., Gusnadi, D., & Sumarsih, U. (2022). Standar Operasional Prosedur Pada *Housekeeping Departement* Hotel Grand Tjokro Bandung. 901-907.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN