

Tinjauan Operasional Kerja Departemen *Housekeeping* Di Hotel *Crowne Plaza* Bandung

1st Farida Nur Hanifah
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
faridanh@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Riza Taufiq
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
rizataufiq@telkomuniversity.ac.id

3rd Umi Sumarsih
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
umisumarsih@telkomuniversity.ac.id

Abstrak—Bersamaan dengan berjalannya waktu banyak hotel yang baru didirikan, hal ini tentunya akan menjadi persaingan bisnis dalam dunia industri perhotelan. Kebersihan kamar tentunya sangat penting untuk kenyamanan tamu selama menginap, terutama kebersihan pada area kamar mandi. Maka pelayanan kebersihan kamar harus dipersiapkan dan dipertimbangkan sedetail mungkin, dengan dilakukannya pengamatan langsung di Hotel Crowne Plaza Bandung terlihat adanya masalah yang timbul akibat kurang telitinya petugas room attendant dalam membersihkan area kamar mandi terutama pada bagian dinding kamar mandi masih terdapat noda kuning dan noda air. Hal ini mengakibatkan timbulnya keluhan tamu yang disebabkan dari kurang telitinya petugas room attendant dalam pembersihan kamar. Oleh karena itu, departemen housekeeping harus memiliki patokan organisasi, serta setiap jabatan organisasinya mampu bertugas dan bertanggung jawab sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Serta yang menjadi dasar teori dalam penelitian ini adalah housekeeping menurut Rumekso (2002), dan Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Moekijat (2008). Peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) departemen housekeeping, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh room attendant. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan studi deskriptif yaitu peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini, yaitu penerapan SOP departemen housekeeping di Hotel Crowne Plaza Bandung secara umum room attendant sudah menerapkan SOP dengan baik dan sesuai dengan prosedur IHG 5-S cleaning programs. Namun, masih ada beberapa poin SOP yang belum sepenuhnya diterapkan oleh room attendant.

Kata kunci—housekeeping, room attendant, standar operasional prosedur

I. PENDAHULUAN

Industri perhotelan sangat dibutuhkan sebagai penunjang akomodasi bagi kegiatan *bussines and tourism*, dan kegiatan lainnya. Salah satunya Hotel Crowne Plaza Bandung, yang merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di kawasan kota

Bandung yang berada di bawah naungan IHG (*Intercontinental Hotels Group*). Selain menawarkan produk kamar, Hotel Crowne Plaza juga menawarkan produk makanan dan minuman.

Hotel Crowne Plaza Bandung menjanjikan akomodasi yang berbeda dengan menawarkan 270 kamar tamu yang elegan dan suite dengan pemandangan indah Kota Bandung maupun pemandangan bukit. Crowne Plaza Bandung memberikan layanan menarik disalah satu *Executive Club Lounge* terbesar di Bandung yang terletak di lantai 16 dengan layanan pribadi, memiliki pemandangan panorama keindahan Kota Bandung. Crowne Plaza Bandung juga memiliki *culture* yang diterapkan oleh para pegawainya dalam menjalankan kegiatan operasional sehari-hari. Tujuannya adalah agar tercipta hubungan yang baik antar sesama *section* atau sesama departemen sehingga menimbulkan korelasi yang baik guna menciptakan *high quality service* kepada tamu Hotel Crowne Plaza Bandung, terutama pada *room division* yaitu departemen *front office* dan *housekeeping*.

Bersamaan dengan berjalannya waktu banyak hotel yang baru didirikan, hal ini tentunya akan menjadi pesaing dalam dunia industri perhotelan. Kebersihan kamar tentunya sangat penting untuk kenyamanan tamu selama menginap, terutama kebersihan pada area kamar mandi. Maka pelayanan kebersihan kamar harus dipersiapkan dan dipertimbangkan sedetail mungkin. Akan tetapi, dengan dilakukannya pengamatan langsung di Hotel Crowne Plaza Bandung, terlihat adanya masalah yang timbul akibat kurang telitinya petugas room attendant dalam membersihkan area kamar mandi terutama pada bagian dinding kamar mandi masih terdapat noda kuning dan noda air (*watermark*). Hal ini mengakibatkan timbulnya keluhan tamu yang disebabkan dari kurang telitinya petugas room attendant dalam pembersihan kamar. Oleh karena itu, departemen housekeeping harus memiliki patokan organisasi, serta setiap jabatan organisasinya mampu bertugas dan bertanggung

jawab sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).

II. KAJIAN TEORI

A. Hotel

Menurut Widanaputra (2009) dalam (Laksmita, 2018) menyebutkan bahwa definisi hotel adalah jenis akomodasi yang dioperasikan secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada dan menyediakan akomodasi, fasilitas makanan dan minuman, dan layanan lainnya, dan fasilitas dan layanan ini tersedia untuk tamu atau disediakan untuk umum.

B. Housekeeping

Menurut (Rumekso, 2002) Departemen Housekeeping bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, ketertiban, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk pelayanan tamu diantaranya kamar yang disewa oleh tamu, restoran, kantor, toilet.

C. SOP

Menurut Moekijat (2008) menyebutkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pelaksanaan seperangkat prosedur atau tugas untuk tempat kerja, cara kerja, waktu kerja, tempat kerja, dan pekerja.

III. METODE

A. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini yaitu operasional kerja departemen *housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung, sementara untuk subjek dalam penelitian ini yaitu karyawan yang bekerja sebagai *housekeeper* di hotel *Crowne Plaza* Bandung.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif yang diambil dari buku Metodologi Penelitian Kualitatif karya Deddy Mulyana. Metode penelitian kualitatif, dalam pengertian penelitian kualitatif, tidak bersandar pada bukti yang didasarkan pada logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan untuk melestarikan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis sifatnya daripada mengubahnya menjadi satuan-satuan kuantitatif (Mulyana, 2003:150) dikutip dalam (Fitriana, 2018).

C. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua cara, yaitu pengumpulan data dengan studi pustaka, atau data dari sumber lain seperti referensi buku, artikel peneliti sebelumnya, penelusuran data online, dan penelitian lapangan yaitu dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan atau literatur adalah teknik pengumpulan data yang meliputi *mereview* buku, literatur, catatan, dan berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan. (Nazir:1988) dikutip dalam (T & Dr. Budi, 2018).

Penulis menghasilkan data dengan mengumpulkan informasi dan sumber data referensi berdasarkan teori ahli dan penelitian sebelumnya. Sumber data meliputi buku, *ebook*, literatur, esai, artikel, majalah, dan sumber lain di internet.

2. Studi Lapangan

a. Observasi

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap objek penelitian untuk mengumpulkan data, peneliti melakukan observasi dengan mencari data di Hotel *Crowne Plaza* Bandung selama kurang lebih 6 (enam) bulan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan interaksi manusia secara satu pihak (narasumber) dengan pihak lainnya (informan) dengan dilakukannya beberapa pertanyaan beserta jawaban untuk memenuhi tujuan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara langsung untuk memperoleh data yang lengkap dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada karyawan departemen *housekeeping* di hari yang berbeda untuk mendapat data yang valid serta dapat dipertanggung jawabkan.

c. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan di mana suatu peristiwa telah terjadi. Dokumen tersebut bisa dalam bentuk tulisan ataupun gambar. Penulis menghasilkan data dengan melakukan penelitian di lapangan untuk mendapatkan suatu dokumentasi berupa gambar sebagai salah satu bukti bahwa penelitian ini benar dilaksanakan.

D. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan evaluasi. Peneliti juga melakukan keabsahan data dengan menggunakan metode triangulasi yaitu membandingkan data dari hasil observasi dengan data dari hasil wawancara.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Hotel

Crowne Plaza Bandung adalah hotel bintang 5 dari salah satu brand IHG (*InterContinental Hotels Group*). IHG merupakan perusahaan perhotelan global terkemuka yang berkantor pusat di *Denham, Buckinghamshire*. Perusahaan ini mencakup sektor akomodasi mulai dari hotel layanan penuh dan *resort* mewah sampai pada *extended-stay suites* serta hotel layanan terfokus. Selama 69 tahun, *InterContinental Hotels Group* telah didedikasikan untuk melanjutkan tradisi dalam memberikan tamu suatu pengalaman yang luar biasa.

Hotel *Crowne Plaza* Bandung terletak di Jln. Lembong No. 19, Braga, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111. Lokasinya sangat strategis, 25 menit dari Bandara Husein Sastranegara, 15 menit dari stasiun kereta api Bandung dan akses singkat dari Gerbang Tol Pasteur. *Crowne Plaza* Bandung juga terletak dalam kawasan tempat-tempat terkenal di Jalan Braga dan situs sejarah.

B. Hasil Penelitian

Selama kurang lebih enam bulan peneliti melakukan observasi di Hotel *Crowne Plaza* Bandung, peneliti mengemban tugas dan tanggung jawab sebagai *housekeeper* yaitu menjadi seorang *room attendant*.

Adapun pada saat menjadi seorang *room attendant*, peneliti mengemban tugas dan tanggung jawab atas kebersihan dan kerapian kamar tamu di Hotel *Crowne Plaza* Bandung. Oleh karena itu, prosedur pembersihan kamar atau *make-up room* telah disusun sedemikian rupa oleh departemen *housekeeping*. Prosedur tersebut dijadikan sebagai SOP dengan tujuan yaitu sebagai pedoman atau acuan dalam melakukan pembersihan kamar dari awal hingga akhir dengan baik dan benar. Selain itu, untuk menjaga kinerja karyawan dalam beberapa tugas tertentu.

Tabel 1

Penerapan SOP IHG 5-S	Diterapkan	Tidak Diterapkan	Keterangan
-----------------------	------------	------------------	------------

<i>Cleaning Programs</i>	n	apka n	
SURVEY			
1. Bell tiga kali lalu ucapkan <i>Housekeeping</i> .	✓		Pada tahap ini <i>Room attendant</i> telah menerapkan untuk selalu mengucapkan identitas departemen sebelum masuk kamar.
2. Posisikan <i>trolley</i> di depan pintu tanpa menghalangi jalan di koridor.	✓		Pada tahap ini <i>Room attendant</i> telah menerapkan untuk memposisikan <i>trolley</i> tepat di depan pintu kamar tanpa menghalangi jalan di koridor.
3. Periksa apakah kunci pintu berfungsi dengan baik.	✓		Pada tahap ini <i>Room attendant</i> telah menerapkan untuk memeriksa master key sebelum mengerjakan kamar.
4. Masuk dan nyalakan semua lampu, membuka curtain, memeriksa bau ruangan, serta periksa semua area ruangan, identifikasi jika ada pemeliharaan yang diperlukan - laporkan jika perlu dan periksa barang yang hilang.	✓		Pada tahap ini <i>Room attendant</i> telah menerapkan untuk melakukan pengecekan kamar mulai dari menyalakan semua lampu untuk memastikan masih menyala atau tidak, serta memeriksa area ruangan untuk pengecekan aset milik hotel di kamar (<i>lost and breakage</i>) serta pengecekan barang tamu yang ketinggalan (<i>lost and found</i>).
SERVICE			
1. Striping linen.	✓		Pada tahap ini <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahapan striping

			linen guna mengecek apakah terdapat noda serta kerusakan pada linen sebelum tamu meninggalkan hotel.				
2. Periksa <i>headboard</i> dan <i>bed</i> .	✓		Pada tahap ini <i>Room attendant</i> telah menerapkan pemeriksaan <i>headboard</i> dan <i>bed</i> .				
3. Periksa bawah <i>bed</i> .	✓		Pada tahap ini <i>Room attendant</i> menerapkan pemeriksaan <i>underbed</i> , untuk memastikan kembali tidak ada barang atau sampah yang tertinggal.				
4. Mengumpulkan towel kotor dari kamar mandi.	✓		Pada tahap ini <i>Room attendant</i> telah menerapkan untuk melakukan pengumpulan towel kotor dari kamar mandi.				
5. Membuka <i>bathroom curtain</i> , mencuci <i>tray bathroom amenities</i> , <i>mug</i> , <i>highball</i> , <i>teaspoon</i> , serta membuang sampah, dll.	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan bahwa sebelum membersihkan kamar mandi harus membuka <i>bathroom curtain</i> supaya terang dan <i>watermark</i> terlihat dengan jelas. Kemudian mencuci <i>tray bathroom amenities</i> , <i>mug</i> , <i>highball</i> , <i>teaspoon</i> , dan <i>stripping</i> sampah.				
6. <i>Flush</i> toilet dan celupkan <i>toilet bowl brush</i> berulang kali untuk menurunkan ketinggian air.	✓		Pada tahap ini <i>Room attendant</i> telah menerapkan untuk melakukan <i>flush</i> toilet guna menurunkan kadar ketinggian air pada <i>toilet bowl</i> .				
				7. Lakukan perawatan toilet di bawah tepi, di sekitar toilet bowl, di bawah garis air, tutup toilet, kursi dan alas.	✓		Pada tahap ini <i>Room attendant</i> telah menerapkan perawatan toilet pada saat pembersihan kamar.
				8. Lakukan perawatan permukaan keras yang dapat dibilas, seperti shower screen, dinding, ubin, keran, lantai shower, tempat sabun dan sampo.	✓		Pada tahap ini, ada beberapa <i>Room attendant</i> yang belum menerapkan poin tersebut. <i>Room attendant</i> tersebut hanya membilas dengan air saja dan tidak menggosok permukaan shower, dinding, lantai shower box, dan soap dish.
				9. Menyala keran washbasin dan sesuaikan steker untuk memeriksa apakah washbasin menampung air, saluran pembuangan mengalir dengan mudah, dan tidak ada kebocoran.	✓		Pada tahap ini <i>Room attendant</i> telah menerapkan untuk melakukan pengecekan <i>wash basin</i> .
				10. Lakukan perawatan permukaan basah yang		✓	Ada beberapa <i>Room attendant</i> yang melewatkan tahap perawatan permukaan basah seperti bak cuci,

	dapat dibilas, seperti bak cuci, keran, <i>soap dish marmar</i> .			dan <i>soap dish</i> , hanya melakukan perawatan keran saja.		n perangka p pembuan gan dan semua perlengkapan.	pegangan perangka p pembuan gan dan semua perlengkapan.
11.	Biarkan <i>chemical</i> bekerja (3-10 menit tergantung <i>chemical</i> -nya)	✓		Pada tahap ini <i>Room attendant</i> telah menerapkan penggunaan <i>chemical</i> bekerja dengan waktu yang ditentukan tergantung jenis <i>chemical</i> -nya.		3. Keringka n untuk memasti kan bahwa semua permukaan bersinar, dan bebas goresan. Setelah itu, bersihka n bagian dalam <i>toilet bowl</i> dan di bawah tepi menggunakan <i>toilet bowl brush</i> .	Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan pengeringan permukaan untuk memastikan mengkilap dan bebas dari goresan maupun <i>fingerprint</i> .
12.	<i>Dusting</i> debu disemua permukaan tingkat tinggi termasuk langit-langit, dinding, tepian, rel gorden, perlengkapan lampu, dan bingkai foto.	✓		Pada tahap ini <i>Room attendant</i> telah menerapkan untuk mendusting semua permukaan yang ada di dalam kamar.		4. Bersihka n semua permukaan kering eksterior toilet dan dinding di dekatnya serta bersihka n kembali area yang mungkin terlewatkan.	Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap pembersihan semua permukaan kering kamar mandi dan dinding sekitarnya.
SHINE							
1.	Bersihka n pintu kamar mandi, light switch, light fittings, perlengkapan lampu, hairdryer, serta periksa langit-langit dan ventilasi dan bersihka n.	✓		Pada tahap ini <i>Room attendant</i> telah melakukan pembersihan pintu kamar mandi, dan <i>dusting light and fittings, hairdryer, langit-langit dan ventilasi</i> .		5. Ganti <i>guest supply amenities bathroom, restock tisu toilet, dan ganti towel</i> .	Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap penggantian <i>guest supply amenities</i> .
2.	Bersihka n <i>washbasin</i> , peganga	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan pembersihan <i>washbasin</i> ,			

6.	Mopping lantai dan biarkan mengering, periksa kembali lantai untuk bulu-bulu yang tersesat dan singkirkan.	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap mopping lantai dan double check untuk rambut-rambut yang tersisa.
7.	Membersihkan debu dari permukaan, perabotan keras, <i>fridges, microwaves, switches, headboard</i> , pintu, bingkai, <i>mirrors</i> , karya seni, dan lampu.	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap pembersihan debu (<i>dusting</i>) dari semua permukaan yang berada di dalam kamar, termasuk lampu.
8.	Membersihkan <i>iron</i> dan pastikan bebas dari air.	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap pembersihan <i>iron</i> dan memastikan tidak ada air di dalamnya.
9.	Membersihkan dan <i>dusting</i> debu pada semua elektronik seperti TV, <i>remote control, ipod dock, telephone, water kettle</i> , dan <i>coffee maker</i> .	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap <i>dusting</i> atau pembersihan debu pada alat elektronik di kamar tamu.
STAGE				

1.	<i>Replenish highball, mug, dan teaspoon</i> .	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap <i>replenish</i> atau <i>set-up</i> ulang <i>highball, mug, dan teaspoon</i> .
2.	<i>Restock</i> persediaan <i>mineral water, tea</i> dan <i>coffee</i> .	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap pelengkapan persediaan <i>guest supply</i> seperti <i>mineral water, tea, dan coffee</i> .
3.	Siapkan satu set lengkap linen bersih, bebas noda dan tidak sobek.	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap penyiapan satu set linen yang sudah di <i>check</i> bebas dari noda dan tidak sobek.
4.	Sebar <i>bed protector</i> dan ratakan kerutan atau gumpalan.	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan pemasangan <i>bed protector</i> sebelum pemasangan <i>sheet</i> .
5.	Lemparkan ratakan lalu kunci <i>sheet</i> dasar di atas <i>bed</i> hingga <i>sheet</i> pas dan rata.	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap <i>making bed</i> yaitu menebarkan <i>sheet</i> dan mengunci keempat sudutnya.
6.	Siapkan <i>duvet cover</i> lalu masukan inner ke dalam <i>duvet cover</i> , lemparkan ke atas <i>bed</i> dan ratakan.	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan proses memasukkan inner <i>duvet</i> ke dalam <i>duvet cover</i> , lalu tebarkan dan rapikan.
7.	Masukkan bantal ke dalam <i>pillow protector</i> , lalu masukkan ke	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan proses memasukkan bantal ke dalam <i>pillow protector</i> dan <i>pillow case</i> .

dalam <i>pillowcase</i> .			
8. Pasangkan <i>pillow</i> diatas <i>bed</i> , lalu pasangkan <i>bed runner</i> .	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap penataan <i>pillow</i> diatas <i>bed</i> dan pemasangan <i>bed runner</i> .
9. Vakum semua area karpet yang terbuka, termasuk di bawah kursi dan meja, di belakang pintu, dan di area lemari pakaian. Serta area kursi dan sofa, sudut, antara tempat tidur dan meja samping tempat tidur.	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap vacuuming atau pembersihan debu dengan menggunakan vacuum cleaner machine di area karpet, sudut-sudut kamar, bathroom dan area yang terjangkau.
10. Setelah itu, kembali ke lantai kamar mandi yang kering sebagai tindakan pencegahan untuk menghilangkan kotoran atau rambut.	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap pembersihan lantai kamar mandi yang sudah di <i>mopping</i> untuk dilakukan <i>vacuuming</i> sebagai tindakan pencegahan adanya kotoran atau rambut yang tertinggal.
11. Reposisi <i>curtain</i> dan melakukan <i>double check</i>	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap pengembalian posisi <i>curtain</i> ke posisi semula

supaya tidak ada debu yang tertinggal.			sesuai standar hotel.
12. Periksa apakah pengaturan unit AC sudah benar dan nyaman.	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan pengecekan pengaturan unit AC sesuai standar.
13. Reposisi tempat sampah bersih.	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap pengembalian posisi tempat sampah bersih ke posisi semula.
14. Semprotkan air <i>freshener</i> atau <i>morning breeze</i> dengan posisi ke bawah.	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan tahap pemberian pengharum ruangan yang digunakan di hotel <i>Crowne Plaza Bandung</i> adalah <i>morning breeze</i> .
SELF-INSPECT			
1. Periksa kembali pekerjaan (<i>double check</i>), lihat terakhir ruangan untuk memastikan bersih dan sempurna untuk tamu yang datang.		✓	Pada tahap ini, ada beberapa <i>Room attendant</i> yang belum menerapkan dan melewati tahapan ini, salah satunya pada saat <i>Room Attendant</i> memiliki banyak <i>Que Room</i> dikarenakan harus mengejar kamar yang lainnya yang statusnya tamu sudah reservasi dan sudah datang ke hotel. Maka <i>double check</i> dikamar tersebut hanya dilakukan oleh <i>supervisor</i> saja.
2. Tindakan jika ada kerusakan di dalam kamar.	✓		Pada tahap ini, <i>Room attendant</i> telah menerapkan untuk menindaklanjuti apabila terjadi kerusakan di dalam kamar.

Sumber: Peneliti 2022

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa penerapan SOP (*Standard Operating Procedures*) yang dilakukan oleh *room attendant* pada departemen *housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung secara umum sudah baik dan sesuai dengan prosedur *IHG (InterContinental Hotels Group) 5-S cleaning programs* yaitu (*Survey, Service, Shine, Stage, dan Self-Inspect*), namun ada beberapa poin SOP yang belum terlaksanakan sepenuhnya oleh *room attendant*.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan informasi dan hasil penelitian mengenai operasional kerja pada departemen *housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Departemen *housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung menerapkan *IHG (Intercontinental Hotels Group) way of clean 5-S cleaning programs* sebagai SOP (Standar Operasional Prosedur) departemen *housekeeping* yaitu (*Survey, Service, Shine, Stage and Self-Inspect*). Serta 4 *culture* yang bertujuan untuk menciptakan hubungan yang baik antar departemen maupun sesama departemen, hingga menghasilkan korelasi yang baik untuk meningkatkan *high quality of service* terhadap tamu.
2. Pada penerapan SOP departemen *housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung, secara umum *room attendant* sudah menerapkan SOP dengan baik dan sesuai dengan prosedur *IHG way of clean 5-S cleaning programs*. Namun, masih ada beberapa poin SOP yang belum sepenuhnya diterapkan oleh *room attendant*.

B. Saran

Saran dari hasil penelitian mengenai tinjauan operasional kerja departemen *housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung, yakni sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai SOP departemen *housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung, hendaknya mengadakan secara rutin kegiatan *training* mengenai SOP tersebut kepada pegawai baru maupun pegawai lama untuk menciptakan *high quality of service* terhadap tamu.
2. Pada penerapan SOP departemen *housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung, *room attendant* perlu memegang buku mengenai SOP tersebut dalam dua bahasa beserta lembar *to do list* untuk memastikan pada saat melakukan pembersihan kamar tidak ada poin SOP yang terlewatkan.

REFERENSI

- Hotels, I. H. G. (2021). *IHG Celebrates Seventh Straight Year as a Best Place to Work for LGBTQ Equality*.
- Jogiyanto Hartono, M. (Ed.). (2018). *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Penerbit Andi.
- Laksmi, H. (2018). *PROSEDUR PEMBELIAN BAHAN BAKU PADA HOTEL. HOM PLATINUM*.
- Moekijat, M. (2008). *Penerapan Produktivitas dalam organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, D. (2003). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma baru ilmu komunikasi dan ilmu sosial lainnya)*.
- Rumekso, S. E. (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.