

Standar Operasional Prosedur Pada *Housekeeping* Departemen Hotel Grand Tjokro Bandung

The Standard Operating Procedures Of The Housekeeping Department At The Grand Tjokro Bandung

1st Indah Puspa Wulandari
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

indahpuspaaw@telkomuniversity.ac.id

2nd Dendi Gusnadi
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

3rd Umi Sumarsih
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

umisumarsih@telkomuniversity.ac.id

Abstrak—Penelitian ini membahas tentang bagaimana standar operasional prosedur pembersihan kamar pada departemen *Housekeeping* di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung dalam memberikan pelayanan yang baik bagi seluruh tamu baik yang menginap maupun tamu yang tidak menginap, dimana departemen ini menjadi salah satu departemen utama dalam menjaga dan merawat kebersihan area hotel. *Room attendant* merupakan *section* yang bertanggung jawab penuh terhadap pelayanan di kamar hotel dimana seluruh *room attendant* dituntut untuk melaksanakan tugas sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku di hotel tersebut. SOP ini disusun sesuai dengan kebutuhan, visi dan misi dari masing – masing hotel atau perusahaan dengan tujuan yang berbeda – beda, dengan fungsi utamanya untuk menjaga kestabilan operasional hotel, serta untuk menjaga kualitas kebersihan kamar dan area hotel agar tetap terlihat bersih dan nyaman untuk ditinggali. SOP ini diterapkan guna melancarkan dan mempermudah pekerjaan *room attendant* dalam membersihkan kamar tamu. Makadari itu penulis disini ingin membahas mengenai Standar Operasional Prosedur di departemen *housekeeping* Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.

Kata kunci— hotel, standar operasional prosedur, *housekeeping*

Abstract—This study discusses how the operational standard of room operations in the *Housekeeping* department at the Grand Tjokro Premiere Hotel Bandung in providing good service for all guests both staying and not staying, where the main department is in maintaining and maintaining the cleanliness of the hotel area. The room clerk is the part that is fully responsible for the hotel room where the room clerk carries out duties in accordance with the SOP (Standard Operating Procedure) applicable at the hotel. This SOP is prepared according to the needs, vision and mission of each hotel or company with different goals, with its main function being to maintain the stability of hotel operations, and to maintain the quality of rooms and hotel areas so that they look clean and comfortable to live in. This SOP is implemented to simplify and simplify the work of room attendants in cleaning guest rooms. Therefore, the author here wants to discuss the Standard Operating Procedures in the *housekeeping* department of Grand Tjokro Premiere Hotel Bandung.

Keywords— hotel, standard operating procedure, *housekeeping*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Prof. Salah Wahab, “Pariwisata merupakan suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar dan

mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang – orang dalam suatu Negara itu sendiri ataupun diluar negeri, meliputi pendiaman orang – orang dari daerah lain untuk sementara waktu dalam mencari dan memperoleh kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda ebagiana yang dialaminya

(dimana ia tinggal)”. Semua kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan wisata, sebelum dan selama dalam perjalanan Kembali ke tempat asal, pengusaha daya Tarik atau atraksi wisata (pemandangan alam, taman rekreasi, peninggalan sejarah, ataupun pagelaran seni budaya). Usaha sarana, akomodasi dan usaha – usaha lain yang berkaitan dengan pariwisata. Menurut Smith dalam kusumaningrum (2009;16) memaparkan bahwa pengunjung ialah seseorang ataupun kelompok yang sedang tidak bekerja, melainkan tengah berlibur serta secara sukarela mendatangi wilayah lain untuk memperoleh sesuatu yang baru

Akomodasi menurut Setzer Munavizt akomodasi merupakan segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi seseorang ketika berwisata. Akomodasi bisa berupa tempat dimana seorang wisatawan bisa menginap, beristirahat, makan, minum, mandi dan sebagainya. Terdapat berbagai jenis akomodasi, diantaranya yaitu: Home stay, logement (losmen), *Inn*, *Hospiz*, *Cottage*, *Apartment*, Hotel dan sebagainya. Banyaknya wisatawan yang datang berkunjung ke Bandung baik wisatawan *domestic* maupun turis manca negara yang tertarik dengan wisata kuliner, wisata belanja, wisata budaya, wisata sejarah dan objek wisata lainnya. Dengan wisata Bandung yang semakin harinya terdapat tepat wisata baru, sehingga sekarang sudah banyak dibangunnya hotel – hotel di Bandung untuk memenuhi sarana wisatawan yang datang ke Bandung.

Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KM 37/PW.340/MPPT-86 (2011;6) Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Kebanyakan wisatawan akan memilih hotel dengan fasilitas yang lengkap dan letaknya strategis dan dekat dengan wisata salah satunya yaitu hotel Grand Tjokro Premiere Bandung. Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung merupakan salah satu hotel yang dikelola oleh Tjokro corporate dibawah naungan SAS Hospitality yang telah mengelola seluruh hotel Tjokro yang ada di Indonesia, total dari hotel yang telah dikelola oleh SAS Hospitality terdapat 7 hotel yang terletak di Klaten, Yogyakarta, Jakarta, Pekanbaru, Tjokro style Yogyakarta, Balikpapan, dan Bandung

Hotel Grand Tjokro Bandung yang tergabung di Grand Tjokro Hotels Indonesia adalah hotel bintang 4 (empat) yang baru berdiri di Bandung, hotel ini terletak di lokasi yang bisa dibilang cukup strategis, di jalan protokol kota Bandung yang legendaris yakni “Jalan Cihampelas”. Letak hotel Grand Tjokro Premiere Bandung merupakan tempat yang sempurna untuk memulai menelusuri kota Bandung, dari hotel ini wisatawan akan dengan mudah mengunjungi sejumlah pusat perbelanjaan dan objek wisata populer seperti Cihampelas walk shopping mall, Paris Van Java, Bandung zoo dan lain – lain. Selain letaknya yang strategis, hotel ini juga memiliki fasilitas yang terbilang sangat lengkap.

Grand Tjokro Bandung memiliki beberapa departemen untuk menjalankan operasional hotel. Berikut

adalah departemen yang terdapat di hotel: *Housekeeping*, *Front office*, *Human resource*, *Security*, *Purchasing*, *Accounting*, *Sales & marketing*, *Food beverage service & product*, *Engineering*, *IT (Information and technology)*

Pengertian *Housekeeping* menurut Rumekso (2002:1) *Housekeeping* berarti bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan semua area hotel. Baik untuk area yang di luar Gedung maupun di dalam Gedung, begitu juga dengan kamar – kamar dari tamu, ruangan yang disewa oleh para tamu untuk di huni. Termasuk dengan restoran, *office* dan toilet dari area atau hotel, pemahaman itu menerangkan dengan jelas tentang *housekeeping* dan pekerjaannya. Pengetahuan ini menerangkan jika *housekeeping* masih tetap mempunyai tanggung-jawab yang besar untuk perusahaan, sama halnya seperti departemen lain yang memiliki kepentingannya sendiri untuk perusahaan sehingga seluruh operasional dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan pengertian mengenai *housekeeping* merupakan departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, kenyamanan, baik di dalam maupun di area umum sekitaran hotel. Ini merupakan hal yang semestinya harus diperharikan, dimana tamu sangat memperhatikan kebersihan sehingga bisa tinggal dengan nyaman.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Hotel

Hotel adalah bagiaaan yang integral dari usaha pariwisata yang pelayannya cukup kompleks karena menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamunya selama 24 jam. Seperti jasa penginapan, pelayanan, pelayanan makanan dan minuman, juga tempat hiburan, perusahaan Hotel Proprietors Act (1995:5) menyatakan : “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemeliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus” Dalam surat keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM. 37/PW.204/MMPT-87 dijelaskan bahwa hotel sebagai jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian besar atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

B. *Housekeeping*

Menurut Dimiyati (2002:59). *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara, kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kamar – kamar tamu, restoran, bar, dan tempat – tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya *kitchen area*.

Pendapat Nawar (2002:2) *Housekeeping* adalah bagian departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga

kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.

Rizal dan Saksono (2006:15) menyatakan bahwa *Housekeeping* terbagi atas berbagai seksi yaitu, *Housekeeping Office Section, General Linen, Room section, Public Area Section, Gardening And Flower Section, Laundry section*.

Sedangkan menurut Rumekso (2002:1) dalam *Nawar Housekeeping Department* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang di sewa oleh para tamu, restaurant, *office* serta toilet.

Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pengertian *housekeeping* adalah salah satu bagian yang terdapat dalam organisasi hotel yang mempunyai peranan memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar atau area hotel.

C. Pengertian SOP

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya serendah - rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir (Laksmi, 2008:52). Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan, di mana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Menurut Atmoko (2011:35), "...Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan". Standar Operasional Prosedur (SOP) Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan, Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

D. Tujuan dan Fungsi SOP

Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Indah Puji,2014:30):

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan

dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.

2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan *supervisor*.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan serta sebagai dokumen sejarah bila telah di nuat revisi SOP yang baru.

III. METODE

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang di kutip dari bukunya "Metodologi Penelitian Kualitatif". Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas- kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana, 2003:150).

Maka penelitian kualitatif selalu mengandaikan adanya suatu kegiatan proses berpikir induktif untuk memahami suatu realitas, peneliti yang terlibat langsung dalam situasi dan latar belakang fenomena yang diteliti serta memusatkan perhatian pada suatu peristiwa kehidupan sesuai dengan konteks penelitian. Bagi peneliti kualitatif, satu- satunya realita adalah situasi yang diciptakan oleh individu- individu yang terlibat dalam penelitian. peneliti melaporkan realita di lapangan secara jujur dan mengandalkan pada suara dan penafsiran informan.

B. Teknik Penentuan Informan

"Seorang informan adalah sumber data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam sebuah penelitian. Dipilih guna mendapatkan informasi yang sesuai dengan permasalahan penelitian, dimana terlebih dahulu peneliti menetapkan siapa saja informannya dan kemudian mendelegasikan tugas dibidangnya yang sesuai dengan tema penelitian, berbicara atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan oleh subjek lain" (Moleong, 2014:132)

Pemilihan informan – informan pada penelitian ini menggunakan Teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun informan penelitian ini adalah *staff* dan beberapa *trainee* di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung

TABEL 3. 1
INFORMAN KUNCI

Informan Kunci		
1.	Asep Andri	<i>Assistant Manager</i>
2.	Angga	<i>Supervisor</i>
3.	Firman Ardiansyah	<i>Supervisor</i>
4.	Octavia	<i>Staff</i>
5.	Suryana	<i>Staff</i>

Sumber: Penulis, 2022

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode – metode tertentu. Metode – metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Studi Pustaka

- Tinjauan Pustaka yaitu, mencari sumber dari literatur atau referensi lain yang relevan untuk memperoleh konsep atau teori yang diperlukan. Studi Pustaka merupakan satu cara mendapatkan sumber dengan cara menemukan sumber tepat dari suatu spesialis tertentu. Dalam melengkapi data yang mendukung dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dan mencari informasi melalui buku, jurnal, dan skripsi yang relevan. Selain itu untuk mendukung penelitian ini, peneliti juga menggunakan artikel dari *website* yang isinya berhubungan dengan penelitian ini.
- Internet *searching* atau penelusuran data *online*, untuk menghasilkan data yang lebih maksimal, peneliti juga memanfaatkan dunia maya (internet) dalam mengumpulkan data – data yang diperlukan untuk penelitian ini.

2. Studi Lapangan

a. Observasi

Menurut Christine Daymon dan Immi Holloway (2008:321), Observasi menyangkut pencatatan dan perekaman sistematis mengenai sebuah peristiwa, artefak – artefak, dan perilaku – perilaku informan yang terjadi dalam situasi tertentu, bukan seperti yang belakangan diingat, diceritakan kembali dan digeneralisasikan oleh peneliti itu sendiri.

b. Dokumentasi

Sebagaimana dikutip bahwa metode atau Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian social. Dokumen merupakan catatan yang didalamnya terdapat sebuah

peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen tersebut bisa dalam bentuk tulisan ataupun gambar.

D. Uji Keabsahan Data

1. Pengumpulan Data

Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi – narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci. Laporan ini akan terus bertambah, bila tidak dianalisis sejak awal, akan menambah kesulitan. Laporan – laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal – hal yang pokok, difokuskan pada hal yang penting, dicari tema atau polanya.

3. Penyajian Data

Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti.

4. Penarikan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memebroo jawaban atas masalah penelitian.

5. Evaluasi

Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Hotel Grand Tjokro Bandung

Hotel Grand Tjokro Bandung yang tergabung di Grand Tjokro Hotels Indonesia memperkenalkan diri kepada *public* sebagai hotel bintang empat yang baru berdiri di Bandung. Hotel Grand Tjokro Bandung adalah hotel ke- 6 (enam) yang diperkenalkan oleh Grand Tjokro Hotels Indonesia setelah Grand Tjokro Yogyakarta, Tjokro Style Yogyakarta, Grand Tjokro Jakarta, Grand Tjokro Pekanbaru.

Hotel ini mengusung konsep *modern* yang dipadukan dengan unsur budaya *local*, Hotel Grand Tjokro Bandung memiliki fasilitas kamar yang beragam, terdiri dari tipe kamar *superior*, *deluxe*, *premiere*, *family suite*, dan *tjokro suite* dengan total kamar sebanyak 364 kamar dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang *modern*, mewah dan sangat lengkap.

B. Hasil Penelitian

Dari seluruh departemen yang terdapat di hotel, departemen yang memiliki tugas utama dan tanggung jawab atas kebersihan dan perawatan adalah departemen *housekeeping*.

1. Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Grand Tjokro Bandung

Dalam menjalankan pekerjaannya seluruh *housekeeping staff* diwajibkan untuk mengikuti standar operasional yang berlaku di Hotel Grand Tjokro Bandung. Hal ini menjadi salah satu bagian penting dalam proses bekerja supaya bisa berjalan dengan lancar dan tetap menjaga kualitas kebersihan.

Maka dari itu Grand Tjokro Bandung memiliki standar operasional pembersihan kamar tersendiri yang terbagi menjadi 2 (dua), yaitu:

a. Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar *check-out/vacant dirty*

Kamar *check-out* atau kamar yang statusnya *vacant dirty* merupakan kamar yang sudah dipakai tamu dengan keadaan yang kotor, sehingga perlu dibersihkan atau dirapikan Kembali. Sehingga kamar tersebut dapat dijual Kembali. Berikut adalah SOP *make up room*:

- 1) **Prepare trolley:** Siapkan *trolley* beserta dengan *amenities* dan *linen* yang akan dipakai untuk *make up room*, pastikan semua yang dibutuhkan sudah lengkap.
- 2) **Check room status on VHP system or group:** Mengecek status kamar di *system* ataupun *group whatsapp* apabila kamar tersebut sudah *check-out* atau belum.
- 3) **Check the actual room:** Jika status kamar didalam *system* sudah *check-out*, maka Langkah selanjutnya adalah memeriksa status kamar secara langsung dengan cara mengetuk pintu kamar sebanyak 3 (tiga) kali.
- 4) **Knock the door:** Ketuk pintu kamar sebanyak 3 (tiga) kali sambil menyebutkan nama departemen, yaitu "*housekeeping*"
- 5) **Use VHP Mobile:** Klik no. kamar yang akan dibersihkan, lalu klik tombol "*start*" saat akan memulai *make up room*. *VHP mobile* ini gunanya sebagai pengganti *worksheet*, didalam aplikasi ini terdapat *queueing room*, *room status*, dan nama *room attendant*. Fungsi tombol "*start*" dan "*finish*" sendiri yaitu sebagai penghitung waktu selama *room attendant* membersihkan kamar.
- 6) **Spraying bathroom chemical:** Bawa *caddy carry* ke dalam *bathroom* dan semprotkan bahan pembersih yang akan digunakan sesuai kebutuhan dan kegunaanya.
- 7) **Check the room:** Periksa keseluruhan kamar seperti alat elektronik, dan apabila ada barang tamu yang tertinggal segera infokan ke *group*. Pemeriksaan kamar ini dilakukan searah jarum jam supaya tidak ada yang terlewatkan.

- 8) **Stripping:** membawa *mug*, *tray*, dan *tea pot* ke *wash basin* lalu rendam dengan air hangat dan membuang seluruh sampah yang ada di *bathroom* maupun *bedroom*
 - 9) **Stripping linen and towel:** Kumpulkan seluruh *linen* kotor dan simpan di *linen hamper*
 - 10) **Take clean linen:** Mengambil *linen* yang bersih (*sheets*, *duvet cover*, *pillow case*)
 - 11) **Making bed:** Memulai proses *bedding*
 - 12) **Dusting bedroom:** Proses pengangkatan debu dengan menggunakan *soft cloth* dan *furniture polish* sebagai bahan pembersihnya, *dusting* dilakukan searah jarum jam supaya tidak ada yang terlewat.
 - 13) **Restocking bedroom:** Mengisi Kembali *amenities* yang kosong sesuai dengan SOP yang ada.
 - 14) **Cleaning bathroom:** Membersihkan dan mengeringkan semua area dimulai dari *wash basin*, *mirror*, *shower box*, *standing shower* dan *toilet*. Dengan cara menggosok permukaan menggunakan *pad* dan bahan pembersih.
 - 15) **Restocking bathroom:** Mengisi Kembali *amenities* yang kosong sesuai dengan SOP yang berlaku.
 - 16) **Finishing:** *Vacuuming* seluruh ruangan lalu *mopping* menggunakan *flat mop* beserta bahan pembersihnya, lakukan dari ujung hingga pintu masuk, lalu semprotkan *air freshner*. Pastikan Kembali keseluruhan kamar sudah bersih baik kolong Kasur dan sudutnya beserta *amenities* yang sudah lengkap semua.
 - 17) **Finishing VHP Mobile:** Setelah selesai *make up room* klik tombol "*finish*"
- ### b. Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar *occupied*

Kamar *occupied dirty* merupakan kamar yang masih dihuni oleh tamu dengan keadaan kotor, sehingga perlu tindakan pembersihan kamar. Berikut adalah SOP *make up occupied room*:

1. **Check the room status on system or group:** Periksa status kamar di *system* ataupun *group* bilamana tamu sudah meminta kamarnya untuk dibersihkan.
2. **Check the actual room:** Jika sudah mendapatkan informasi bahwa kamar tersebut minta dibersihkan, periksa secara langsung lalu ketuk pintu.
3. **Knock the door:** Ketuk pintu sebanyak 3 (tiga) kali sambil menyebutkan nama departemen yaitu "*housekeeping*".

4. **Use VHP Mobile:** Klik no. kamar yang akan dibersihkan, lalu klik tombol “start” saat akan memulai *make up room*. VHP Mobile ini gunanya sebagai pengganti *worksheets*, di dalam aplikasi ini terdapat *queueing room*, *room status*, dan nama *room attendant*.
5. **Check the room:** Periksa keseluruhan kamar searah jarum jam.
6. **Stripping :** Membawa mug, tray, dan tea pot ke washbasin lalu rendam dengan air hangat dan membuang seluruh sampah yang ada di bathroom maupun bedroom.
7. **Take clean linen:** Mengambil *linen* yang bersih (*sheet, duvet cover, pillow case*)
8. **Making bed:** Memulai proses *bedding*.
9. **Dusting bedroom:** Proses pengangkatan debu dengan menggunakan *soft cloth* dan *furniture polish* sebagai bahan pembersihnya, *dusting* dilakukan searah dengan jarum jam supaya tidak ada yang terlewat.
10. **Restocking bedroom:** Mengisi Kembali *amenities* yang kosong sesuai dengan SOP yang ada.
11. **Cleaning bathroom:** Membersihkan dan mengeringkan semua area kamar mandi mulai dari *washbasin, shower box, standing shower* dan *toilet*. Dengan cara menggosok seluruh permukaan menggunakan *pad* beserta bahan pembersihnya.
12. **Restocking bathroom:** Mengisi Kembali *amenities* yang kosong sesuai dengan SOP yang ada.
13. **Finishing :** *Vacuuming* seluruh ruangan lalu *mopping* menggunakan *flat mop* beserta bahan pembersihnya, lakukan dari ujung hingga pintu masuk. Lalu semprotkan *air freshner*. Pastikan Kembali keseluruhan kamar sudah bersih baik sisi yang terjangkau dan yang tidak terjangkau berikut dengan *amenitiesnya* sudah lengkap semua.
14. **Finish VHP mobile :** Setelah selesai *make up room* klik tombol “finish”.

c. Standar Operasional Prosedur Cleaning Bathroom

1. **Washbasin:** Bersihkan seluruh area permukaan *washbasin* menggunakan *pad* atau *sponges* dengan *chemical M.P.C cleaner*. Mulai dari *mirror* hingga sisi – sisi *washbasin* lalu *acrylic tray for amenities, acrylic tissue, stecker hairdye*, dan keringkan menggunakan *chamois cloth*.
2. **Shower box:** Bersihkan area permukaan menggunakan 3m (untuk noda membandel) mulai dari *glass, standing shower, floor drain*. Dan keringkan menggunakan *chamois cloth*.

3. **Toilet:** Bersihkan area permukaan menggunakan *toilet bowl cleaner* mulai dari *toilet cover, water tank, toilet bowl, tank lid*. Dan keringkan menggunakan *chamois cloth*.

2. Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Grand Tjokro Bandung

Penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar di Grand Tjokro Bandung yang telah penulis lakukan selama melakukan penelitian, bahwa *housekeeping* khususnya *room attendant* telah melaksanakan seluruh SOP yang berlaku, terutama *staff* dan *daily worker* disana. Namun terkadang terdapat beberapa *casual* yang tidak mengikuti sop yang seharusnya diikuti, sehingga ada yang terlewat ataupun tidak mencapai standar kebersihan. Maka saat *supervisor* menemukan keadaan kamar masih ada yang kotor, tindakan yang akan diambil yaitu menyuruh *casual* untuk membersihkan ulang hingga sesuai dengan standar kebersihan yang berlaku. Begitupun jika ada *amenities* yang kurang harus segera dilengkapi kembali.

Ketika hotel mengalami *low occupancy*, *assistant manager* dan *supervisor* disana akan memberi instruksi untuk melaksanakan *General cleaning* dan *me-reclean* kamar yang sebelumnya di *close*. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan kualitas kamar yang sebelumnya tidak digunakan, juga ini bisa membantu *supervisor* dalam pengecekan kamar akan lebih cepat.

V. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai standar operasional prosedur pada *housekeeping* departemen di Hotel Grand Tjokro Bandung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur yang dibahas pada penelitian, proses pembersihan kamar yang sudah tidak dihuni atau biasa disebut *vacant dirty* terdapat 17 (tujuhbelas) poin mulai dari *prepare trolley* hingga *finishing VHP Mobile*, sedangkan untuk pembersihan kamar yang masih dihuni oleh tamu namun kamarnya ingin dibersihkan terdapat 14 (empat belas) poin mulai dari *check room status* hingga *finishing VHP Mobile*. Untuk proses pembersihan *bathroom* terdapat 3 (tiga) poin yaitu *cleaning washbasin, shower box* hingga *toilet*
2. Penerapan Standar Operasional Prosedur departemen *housekeeping* yang sudah peneliti dapatkan untuk proses pembersihan kamar bisa terbilang cukup baik, namun ada beberapa *casual* yang tidak menerapkan poin – poin yang seharusnya dilakukan, seperti saat melakukan proses *cleaning bathroom* tidak menggunakan *chemical* yang seharusnya digunakan atau saat proses penggosokan permukaan *bathroom* tidak semua permukaan digosok. Hal ini biasa terjadi

saat hotel berada di high season, sehingga hasil yang didapat tidak maksimal karena tidak mengerjakan sesuai SOP. Tindakan yang akan diambil jika kamar tersebut tidak sesuai dengan standar kebersihan yaitu supervisor room akan menyuruh room attendant yang incharge di section tersebut untuk melakukan pembersihan ulang hingga sesuai dengan kebersihan SOP.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan serta kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. Disarankan pihak housekeeping memberikan standar operasional yang berlaku secara tertulis kepada daily worker khususnya casual dan pada para trainee yang baru bergabung sebagai pembekalan dan bahan pembelajaran. Sehingga mereka bisa menghafal dan bisa menerapkan saat melakukan pembersihan kamar.
2. Sebaiknya sistem kerja yang perlu ditingkatkan agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan efektif dengan rutin melakukan pelatihan sesuai dengan standar operasional prosedur kepada Staff, Daily Worker terutama pada casual. Agar bisa tetap menjaga konsistensi kebersihan. Serta tidak perlu terburu – buru jika sedang melakukan proses pembersihan kamar, agar tidak menimbulkan complaint tamu karena kamar yang

hotel (Studi tentang persepsi tamu hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). Brawijaya University.

Tjitrokusmo, S., & Tumbelaka, M. (2014). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Di Hotel Satelit Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 2(1), 204-218.

Megantar, I. R., & Prihatini, A. E. (2016). Pengaruh Kepemimpinan dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Departemen Housekeeping Hotel Crowne Plaza Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(3), 226-235.

PARIWISATA, W. Pengertian Pariwisata. Retrieved Mei, 2013, 7: 2014.

Pendidikan, G. (2021). akomodasi menurut para ahli. akomodasi menurut para ahli, 1.

Undang Undang Tentang Kepariwisataaan, UU No. 10 Tahun 2009. (n.d.). Jakarta: Direktorat Jendral Hukum dan HAM. KEPUTUSAN MENTERI PARIWISATA, POS DAN TELEKOMUNIKASI. (23 DESEMBER 1987).

NOMOR : KM. 94/HK.103/MPPT - 87, 1-10.

hero, c. (2022). wisatawan merasa aman dan nyaman selama perjalanan. smith dalam kusumaningrum, 11-14.

pendidik. (2009). pengertian akomodasi menurut para ahli. menurut setzer munavitz, 1. daily, t. (2021). pengertian housekeeping menurut para ahli. menurut Rumeckso (2002:1),

..

REFERENSI

Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu