

Tinjauan Standar Operasional Pembersihan Kamar Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Tamu Di De Braga By Artotel

1st Salsabila

Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

risalsabilaaa@student.telkomuniversity.
ac.id

2nd Edwin Baharta

Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

edwinb@telkomuniversity.ac.id

3rd Dendi Gusnadi

Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

Abstrak— Penelitian ini membahas tentang bagaimana standar operasional dan penerapannya di departemen housekeeping serta bagaimana kualitas pelayanan pada De Braga by Artotel. Hal ini dilatarbelakangi oleh adanya komplain mengenai kebersihan kamar maupun alat fungsi atau fasilitas di kamar yang tidak berfungsi dengan baik. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah bagaimana SOP dan penerapannya di departemen housekeeping serta bagaimana kualitas pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana SOP pembersihan kamar dan penerapannya serta bagaimana kualitas pelayanannya. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini ialah teknik studi pustaka dan studi lapangan. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa 1. SOP kebersihan kamar yang dibahas pada penelitian ini ada dua, yaitu make up room dan cleaning bathroom, 2. Penerapan SOP yang telah peneliti observasi dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa SOP yang tidak dijalankan dengan baik, hal ini terbukti dengan adanya review ketidakpuasan tamu mengenai kebersihan kamar serta tidak berfungsinya room facilities seperti suhu minibar yang tidak dingin, 3. Kualitas pelayanan sudah sesuai. Dimulai dari faktor reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun, untuk faktor tangible dalam pelaksanaannya masih kurang terutama pada fasilitas yang terdapat di kamar, yaitu suhu minibar yang tidak dingin.

Kata kunci— Housekeeping, Standar Operasional Prosedur, Kualitas.

I. PENDAHULUAN

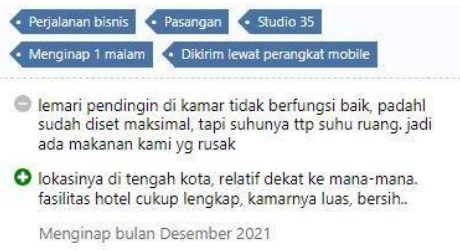
Kota Bandung berada di Provinsi Jawa Barat yang di mana kota ini termasuk ke dalam kota metropolitan terbesar dan sebagai Ibu Kota dari Provinsi Jawa Barat. Saat ini Kota Bandung memiliki banyak wisata yang menarik, apalagi di daerah Lembang dengan nuansa alam membuat wisata disana semakin menarik. Maka dari itu akomodasi sangat diperlukan dengan adanya pariwisata yang sangat berkembang. Hotel menjadi salah satu akomodasi yang paling dicari selama menjalankan kegiatan berwisata. Menurut Widanaputra (2009:16) “hotel ialah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya yang disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap”. Salah satu hotel yang berada di Kota Bandung adalah hotel De Braga by Artotel.

De Braga by Artotel merupakan salah satu hotel berbintang 4 (empat) yang berada di bawah naungan Artotel Group. Konsep utama dari De Braga ini ialah Historical, Art Deco and Tea Walking. Pada dinding – dinding bangunan hotel terdapat karya seni yang dibuat hasil kolaborasi dari 7 seniman bertalenta Indonesia. Berlokasi di salah satu jalan bersejarah di Bandung yaitu, jalan Braga, tepatnya di Jl. Braga no. 10. De braga memiliki beberapa departemen di dalamnya untuk menjalankan operasional yang ada di hotel. Berikut adalah departemen yang terdapat di De Braga by Artotel: Human Resource, Security, Purchasing, Financial Controller, Sales and Marketing, Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, dan Engineering.

Dari seluruh departemen di atas, departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab atas kebersihan dan kerapian hotel baik di dalam hotel maupun di luar hotel adalah departemen housekeeping. Dalam menjalankan tugasnya seluruh housekeeper wajib mengikuti SOP yang berlaku. SOP menjadi salah satu bagian penting dalam suatu perusahaan guna membantu kelancaran, ketataan aktivitas maupun suatu departemen yang ada dalam perusahaan tersebut. Hal – hal yang sangat diperhatikan menjadi seorang room attendant yang paling utama adalah kebersihan karena dengan bersihnya sebuah kamar maka tamu akan merasa nyaman ketika menginap dan ini menjadi first impression ketika memasuki kamar. Maka dari itu dengan adanya komplain mengenai kebersihan kamar dan beberapa fasilitas yang tidak berfungsi menjadi sebuah masalah yang dapat diartikan bahwa ada beberapa SOP yang tidak dijalankan dengan baik.

Berikut adalah contoh data ketidakpuasan tamu mengenai room yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku:





GAMBAR 1
(DATA REVIEW KEBERSIHAN)

Dari gambar 1 dapat dilihat bahwa tamu tidak puas dengan kebersihan kamar yang kurang khususnya pada lantai. Komentar lainnya tentang ketidakpuasan tamu terhadap fasilitas, minibar tidak berfungsi dengan baik, hal ini seharusnya dapat diketahui lebih awal jika room attendant melaksanakan SOP make up room terutama pada bagian checking room facilities segera melaporkannya kepada supervisor ataupun engineering. Hal ini menjadi sebuah identifikasi bahwa salah satu SOP yang berlaku tidak dijalankan oleh room attendant tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti merasa perlu mengetahui bagaimana SOP dan penerapan pembersihan kamar di De Braga by Artotel serta untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas pelayanan di De Braga by Artotel.

II. KAJIAN TEORI

A. Housekeeping

Menurut Rumecko (2002:1) "*housekeeping* merupakan bagian yang 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 disewa oleh para tamu, restoran, *office*, serta toilet".

Menurut Rumecko (2001:35) *room attendant* ialah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan kamar tamu.

B. Standar Operasional Prosedur

Pengertian *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat mempunyai makna yang berbeda bagi setiap orang, tergantung dari kriteria dan konteksnya. *Standard Operating Procedure* atau yang diterjemahkan menjadi (PSO) Prosedur Standar Operasioal adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita oleh Ekotama (2015:41).

Tujuan membuat *Standard Operating Procedure* (SOP) menurut (Ekotama, 2015) adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan mudah diraih, pemborosan di minimalisasi, dan kebocoran keuangan bisa dicegah. Sedangkan, (Purnamasari E. P., 2015) mengatakan tujuan dan fungsi dari SOP seperti uraian berikut ini:

1. Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis.
2. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan
4. Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing – masing unit kerjanya.

5. Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.
6. Ketika ada penyelewengan/penyalahgunaan wewenang SOP ini bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat untuk mengambil tindakan.
7. Memberikan kemudahan dalam menyaring, menganalisis, dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedur.
8. Untuk meminimalkan kesalahan/kegagalan, keraguan/duplikasi, dan inefisiensi.
9. Memperbaiki kualitas atau performa karyawan itu sendiri.
10. Membantu menguatkan regulasi perusahaan.
11. Memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operasional.
12. Menjelaskan segala peralatan untuk keefektifan program pelatihan.
13. Memberikan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga semua karyawan menyadari akan tanggung jawab pekerjaan, memahami, dan mengetahui hak dan kewajibannya.
14. Melindungi organisasi/unit kerja dan karyawan dari malapraktik atau kesalahan lain.

C. Kualitas Pelayanan

Menurut Davis dalam Yamit (2010:8) "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Pendekatan yang dikemukakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Berdasarkan teori Parasuraman (1988) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap): Kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (Jaminan): Meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
4. *Empathy* (Empati): Mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan – kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (Bukti Langsung): Meliputi fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

III. METODE

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif. Menurut Mulyana (2003:150) dalam bukunya menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif memiliki tujuan

mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitasnya untuk mengubahnya menjadi entitas kuantitatif.

B. Teknik Penentuan Informan

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

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, yaitu *Executive Housekeeper* dan *Supervisor*. Pemilihan informan sendiri berdasarkan relevansi judul dan rumusan masalah yang peneliti lakukan saat melakukan penelitian di De Braga by Artotel.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode – metode tertentu.

Peneliti di sini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan:

1. Studi Pustaka
 - a. Tinjauan 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.
 - b. Internet *Searching* atau penelusuran Data *Online*
Peneliti juga memanfaatkan dunia maya (internet) dalam mengumpulkan data – data yang diperlukan untuk menghasilkan data yang lebih maksimal.
2. Studi Lapangan
 - a. Observasi
Menurut Burhan (2012:190-191) observasi terbagi menjadi dua yaitu observasi tidak langsung dan observasi partisipan. Observasi tidak langsung adalah observasi dimana seorang peneliti tidak masuk kedalam masyarakat tersebut. Sedangkan observasi partisipan adalah pengamatan langsung dengan melibatkan diri dalam kegiatan masyarakat yang diteliti. Dalam penelitian ini, observasi yang digunakan adalah observasi partisipan.
 - b. Wawancara
Menurut Subagyo (2011:39) wawancara adalah salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara

interview dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2009:329) dalam penelitian kualitatif, dokumentasi merupakan pelengkap yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Hasil pengumpulan data dari wawancara dan observasi akan lebih kredibel atau dapat dipercaya apabila dengan adanya dokumentasi.

D. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* (validitas interbal) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

E. Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2012:89) analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

F. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di De Braga by Artotel Jl. Braga no. 10, Kec. Sumur Bandung.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih 6 (enam) bulan terhitung dari bulan Oktober 2021 sampai dengan April 2022.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil dan Sejarah Singkat De Braga by Artotel

De braga by artotel merupakan salah satu hotel berbintang 4 (empat) dari kota Bandung yang berlokasi di salah satu kawasan bersejarah di Bandung yaitu jalan Braga juga jalan Asia Afrika, tepatnya di Jl. Braga no. 10, Kec. Sumur Bandung. De Braga by Artotel berada dibawah naungan Artotel Group. Konsep utama dari De Braga ini ialah *Historical, Art Deco and Tea Walking*. Pada dinding – dinding bangunan hotel terdapat karya seni yang dibuat dari hasil kolaborasi 7 (tujuh) seniman bertalenta Indonesia dengan merepresentasikan di setiap lantai gedung dengan konsep yang berbeda, style and design of the art. Seniman – seniman itu adalah: Addy Debil, Agugn, Argya Dhyaksa, Eldandiary, Erwin Windu Pranata, Radhinal Indra, Riandy Karuniawan. Awalnya bangunan hotel De Braga by Artotel ini merupakan gedung Sarinah yang terbangkalai selama kurang lebih 10 (sepuluh) tahun terakhir. Namun, pada tahun 2018 PT Sarinah dengan PT Wika Gedung berkolaborasi untuk menghidupkan kembali toko busana ordeling belang yang sudah tidak terpakai ini menjadi sebuah hotel yaitu, hotel De Braga.

B. Standar Operasional Prosedur

Dalam menjalankan tugasnya semua housekeeper wajib mengikuti standar operasional yang berlaku. SOP menjadi salah satu bagian penting dalam suatu perusahaan guna membantu kelancaran, ketataan aktivitas perusahaan maupun suatu departemen yang ada dalam perusahaan tersebut. Hal – hal yang sangat diperhatikan menjadi seorang *room attendant* yang paling utama adalah kebersihan karena dengan bersihnya sebuah kamar maka tamu akan merasa nyaman ketika menginap dan ini menjadi *first impression* ketika memasuki kamar. Maka dari itu dengan adanya komplain mengenai kebersihan kamar dan beberapa fasilitas yang kurang berfungsi menjadi sebuah masalah yang dapat diartikan bahwa ada beberapa SOP yang tidak dijalankan dengan baik.

Dari komentar tamu di *booking.com* dapat dilihat bahwa tamu tidak puas dengan kebersihan kamar yang kurang khususnya pada lantai. Komentar lainnya tentang ketidakpuasan tamu terhadap fasilitas, *minibar* tidak berfungsi dengan baik, hal ini seharusnya dapat diketahui lebih awal jika *room attendant* melaksanakan SOP *make up room* terutama pada bagian *checking room facilities* segera melaporkannya kepada *supervisor* ataupun *engineering*. Hal ini menjadi sebuah indikasi bahwa salah satu SOP yang berlaku tidak dijalankan oleh *room attendant* tersebut.

Ada dua SOP yang akan dibahas pada penelitian ini, antara lain SOP *make up room* dan SOP *cleaning bathroom*, berikut penjabarannya:

1. Standar Operasional *Make up room*

a. *Knock or ring after 09.00*

Mengetuk pintu setelah pukul 09.00 supaya tidak mengganggu.

b. *Knock the door*

Ketuk pintu sebanyak 3 (tiga) kali sambil menyebutkan departemen yaitu “*housekeeping*”. Jika tidak ada jawaban dari dalam bukalah pintu secara perlahan sambil menyebutkan “*permisi housekeeping* atau *excuse me housekeeping*”. Jika tamu ada di dalam tanyakan dengan sopan kepada tamu apakah kamarnya mau dibersihkan sekarang atau nanti.

c. *Block the door with the trolley*

Blok pintu dengan troli, hal ini dilakukan sebagai SOP *guest safety*.

d. *Room position report to order taker*

Memberikan informasi posisi saat mengerjakan kamar supaya memudahkan dalam perilsan kamar.

e. *Fill The Worksheet Time*

Mengisi waktu masuk kamar di lembar kerja *housekeeping*, hal ini dilakukan untuk memudahkan *supervisor* dalam mengetahui kamar mana yang telah dibersihkan serta simpan *worksheet* di tempat yang aman pada troli karena *worksheet* menyimpan data pribadi tamu.

f. *Turn of the light and open the curtain*

Matikan lampu dan buka *curtain*.

g. *Check the room*

Memeriksa kamar searah jarum jam diawali dari *SDB lock* (langsung informasikan kepada *supervisor* atau *front office*), *check lamp*, *ac*,

telephone, *tv and remote*, *lost and found* (segera informasikan kepada *supervisor* atau *order taker*), and *all facilities bedroom or bathroom*. Jika menemukan kerusakan pada fasilitas kamar segera informasikan kepada *engineering* atau *supervisor*

h. *Stripping*

Mengambil *glassware*, *coffee maker tray*, dan *coffee maker tank* dan rendam dengan air hangat di *washbasin* lalu mengambil dan membuang sampah *bedroom* dan *bathroom* pada *trash bag* yang ada di troli

i. *Stripping linens and towel*

Mengambil *linen* kotor pada *bedroom* juga *towels* kotor pada *bathroom* dan simpan pada *linen hamper* di *trolley*.

j. *Take clean linens*

Mengambil *linen* bersih (*sheets*, *duvet*, *pillowcase*) pada *trolley* sesuai dengan tipe *bed* yaitu *twin* atau *king*

k. *Making Bed*

Memulai *bedding* (untuk SOP *makeup occupied room*, pergantian *linen* setiap tiga hari setelah dua malam. Namun, jika dirasa sudah kotor maupun sesuai *request tamu* maka harus diganti)

l. *Cleaning Bathroom*

Membersihkan dan mengeringkan semua area kamar mandi di mulai dari *washbasin*, *shower box*, dan *toilet bowl* dengan aturan menggosok seluruh area menggunakan *hand gloves*, alat dan bahan yang ada.

m. *Dusting bedroom*

Dusting seluruh area *bedroom* searah jarum jam.

n. *Restocking bedroom and bathroom*

Mengisi kembali *bedroom and bathroom amenities* sesuai dengan SOP.

o. *Setting ac temperature*

Setting ac temperature 20 – 24 derajat celsius.

p. *Finishing*

Langkah pertama adalah *vacuuming* seluruh area *room* lalu *mopping* menggunakan *flat mop* yang dilakukan dari titik terjauh *room* hingga ke depan pintu sambil menutup *vitrase*, *curtain* juga *rechecking* kelengkapan dan kebersihan kamar serta pastikan pintu tertutup rapat ketika selesai mengerjakan kamar

q. *Fill The Worksheet*

Mengisi lembar kerja *housekeeping*, seperti: waktu selesai mengerjakan, *refill amenities*, serta *linen* dan *towels* yang diganti. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya komplain tamu.

2. Standar Operasional *Cleaning Bathroom*

Dalam pengerjaan *cleaning bathroom* terbagi menjadi 4 (empat) bagian, yaitu:

a. *Cleaning washbasin*: *mirror*, *wall*, *washbasin box*, *washbasin tap*, *stopper*, *amenities acrylic*, *tissue box acrylic*, dan *shelving*.

b. *Cleaning shower box*: *standing shower*, *shower head*, *hand shower*, *shower tap*, *shower hose*, *shower glass*, *tiles*, dan *drainage*.

- c. *Cleaning toilet bowl: flusher, water tank, toilet cover, toilet seat, body toilet, toilet bowl, eco washer, tiles, tissue holder and cover.*
- d. *Cleaning tiles bathroom*

C. Penerapan Standar Operasional Prosedur

Penerapan SOP dalam proses *make up room* dan *cleaning bathroom* dari hasil observasi dan wawancara di De Braga by Artotel adalah sebagai berikut:

TABEL C.1
(CLEANING BEDROOM)

NO	Cleaning Bedroom			
	Pekerjaan	Selalu	Jarang	Tidak
1	Knock the door after 09.00		✓	
2	Knock the door	✓		
3	Block the door with the trolley	✓		
4	Room position report		✓	
5	Fill the worksheet time		✓	
6	Open curtain	✓		
7	Check the room (lamp, ac, telephone, tv and remote, lost and found, and all facilities bedroom or bathroom)		✓	
8	Stripping	✓		
9	Stripping linens and towels	✓		
10	Take clean linens	✓		
11	Making bed	✓		
12	Cleaning bathroom	✓		
13	Dusting bedroom	✓		
14	Setting ac temperature		✓	
15	Restocking bedroom dan bathroom	✓		
16	Finishing	✓		
17	Fill the worksheet	✓		

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa SOP yang selalu dilaksanakan dan jarang dilaksanakan. Dari 17 poin SOP *cleaning bedroom* yang selalu dilaksanakan adalah sebanyak 12 poin, yaitu: *knock the door, block the door with the trolley, open curtain, stripping, stripping linens and towels, take clean linens, making bed, cleaning bathroom, dusting bedroom, restocking bedroom dan bathroom, finishing, dan fill the worksheet*. Hal ini terjadi karena *supervisor* dan *act. team leader* (jabatan di bawah *supervisor*) selalu mengingatkan pada saat *briefing* dan jika *room attendant* tidak melaksanakan SOP tersebut. Jika terjadi ketidaksesuaian, contohnya ketika *room attendant* lupa melakukan poin *check the room* dan ada siasa makanan yang tertinggal di minibar, maka *supervisor* akan segera meminta *room attendant* untuk kembali menyelesaikan pekerjaan yang tidak sesuai.

Dari 17 poin SOP *cleaning bedroom* terdapat 5 (lima) poin jarang dilaksanakan antara lain: *knock the door after 9.00, room position report, fill the worksheet time, check the room facilities, dan setting ac temperature*. Pada poin *knock the door after 9.00*, poin ini jarang terlaksana karena untuk mempercepat perlisian kamar *housekeeping* memulai *make up room* selambat-lambatnya pukul 08.30, agar waktu *check-*

in pada pukul 14.00 kamar sudah siap dijual (*vacant clean*). Selain itu *room position report, setting ac temperature* dan *fill the worksheet time* jarang dikerjakan dikarenakan saat tingkat hunian kamar tinggi *room attendant* mengabaikan poin ini agar cepat selesai. Poin *check the room facilities* sebenarnya dilaksanakan, tetapi tidak semua *room attendant* melakukannya, hanya kerusakan yang parah dan terlihat langsung oleh mata yang akan dilaporkan ke *engineering* atau ke *supervisor* yang bertugas. Berdasarkan hasil tersebut, maka SOP *cleaning bedroom* sudah dilaksanakan dengan cukup baik.

TABEL C.2
(CLEANING WASHBASIN)

NO	Cleaning Bathroom			
	Pekerjaan Cleaning Washbasin	Selalu	Jarang	Tidak
1	Cleaning Mirror	✓		
2	Cleaning Wall	✓		
3	Cleaning Washbasin box	✓		
4	Cleaning Washbasin tap	✓		
5	Cleaning Stopper	✓		
6	Cleaning Amenities acrylic	✓		
7	Cleaning Tissue box acrylic	✓		
8	Cleaning Shelv	✓		

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 8 (delapan) poin *cleaning washbasin* selalu dilaksanakan dengan baik oleh *room attendant*, poin tersebut antara lain: *cleaning mirror, wall, washbasin box, washbasin tap, stopper, amenities acrylic, tissue box acrylic, dan shelv*.

TABEL C.3
(CLEANING SHOWER BOX)

NO	Cleaning Bathroom			
	Pekerjaan Cleaning Shower Box	Selalu	Jarang	Tidak
1	Cleaning Standing shower	✓		
2	Cleaning Head shower		✓	
3	Cleaning Hand shower		✓	
4	Cleaning Shower tap	✓		
5	Cleaning Shower hose	✓		
6	Cleaning Shower glass	✓		
7	Cleaning Nat		✓	
8	Cleaning Tiles		✓	
9	Cleaning Drainage	✓		

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 9 (sembilan) poin *cleaning shower box* ada 5 (lima) poin yang selalu dilaksanakan, yaitu: *standing shower, shower tap, shower hose, shower glass, dan drainage*. Ada 4 (empat) poin jarang dilaksanakan karena termasuk kedalam *project per-periodic* seperti: *head shower, hand shower, nat, dan tiles*.

TABEL C.4
(CLEANING TOILET BOWL)

NO	Cleaning Bathroom			
	Pekerjaan Cleaning Toilet Bowl	Selalu	Jarang	Tidak
1	Cleaning Flusher	✓		

2	Cleaning Water tank		✓	
3	Cleaning Toilet cover	✓		
4	Cleaning Toilet seat	✓		
5	Cleaning Body toilet	✓		
6	Cleaning Toilet bowl	✓		
7	Cleaning Ecowasher	✓		
8	Cleaning Tiles	✓		
9	Cleaning Tissue holder and cover	✓		

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 9 (sembilan) poin *cleaning toilet bowl* ada 8 (delapan) poin yang selalu dilaksanakan, yaitu: *flusher, toilet cover, toilet seat, body toilet, toilet bowl, ecowasher, tiles, dan tissue holder and cover*. Delapan poin tersebut selalu dilaksanakan sesuai SOP. Namun, ada satu poin yang jarang dilaksanakan yaitu *cleaning water tank*, hal tersebut terjadi karena *cleaning water tank* termasuk kedalam *project per-periodic*.

Poin yang sering dilaksanakan terjadi karena *supervisor dan act. team leader* (jabatan di bawah *supervisor*) selalu mengingatkan pada saat *briefing*. Jika terjadi ketidaksesuaian, contohnya ketika *room attendant* lupa *cleaning drainage* maka *supervisor* akan segera meminta *room attendant* untuk kembali menyelesaikan pekerjaan yang tidak sesuai dengan SOP, sedangkan poin yang jarang dikerjakan dapat terjadi karena termasuk kedalam *project per-periodic*. Berdasarkan hasil tersebut, maka SOP *cleaning bathroom* sudah dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor dapat diketahui bahwa hanya 70% *room attendant* yang melaksanakan SOP, terdiri dari *staff dan daily worker senior* di Hotel De Braga. Saat wawancara dilaksanakan (awal tahun 2022) ada beberapa *daily worker* yang baru bergabung belum terbiasa melakukan SOP yang. Hal ini kemungkinan terjadi karena ketika *daily worker* yang baru bergabung hanya diberikan instruksi mengenai SOP secara lisan dan praktek ketika saat *briefing* dan tidak diperlihatkannya SOP dalam bentuk tulisan.

D. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan teori Parasuraman (1988) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap): Kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (Jaminan): Meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
4. *Empathy* (Empati): Mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan – kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (Bukti Langsung): Meliputi fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Maka dari itu, berikut adalah analisis mengenai kualitas pelayanan di De Braga by Artotel:

TABEL D.1
(CLEANING TOILET BOWL)

NO	Kualitas Pelayanan			
	Dimensi	Sesuai	Cukup	Tidak Sesuai
1	<i>Reliability</i>	✓		
2	<i>Responsiveness</i>	✓		
3	<i>Assurance</i>	✓		
4	<i>Empathy</i>	✓		
5	<i>Tangible</i>		✓	

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan)
Room attendant selalu menawarkan kepada tamu apakah kamarnya akan dibersihkan hari ini apa tidak, segera mengerjakan kamar ketika tamu *request PMR (Please Makeup Room)*, dan dapat menangani keluhan tamu mengenai kamar dengan baik contohnya tamu memberikan pengharum ruangan ketika tamu merasa tidak nyaman dengan bau yang ada di kamar.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap)
Housekeeping selalu memberikan pelayanan yang cepat terutama ketika tamu membutuhkan sesuatu seperti meminjam *iron* atau meminta *amenities*, rata – rata *room attendant* membersihkan kamar dengan cepat supaya tamu tidak menunggu lama, dan *housekeeping* melaksanakan *guest request* dengan baik contohnya jika tamu *request honeymoon room* maka *housekeeping* akan membuat *animal towel* untuk kamar tersebut.
3. *Assurance* (Jaminan)
Ketika berpapasan dengan tamu *housekeeping* selalu menerapkan senyum, sapa, dan salam, *room attendant* mampu menumbuhkan kepercayaan tamu terkait privasi dan barang berharga yang ada di kamar, dan *amenities* yang disediakan terjamin baru.
4. *Empathy* (Empati)
Housekeeping selalu mendengarkan keluhan tamu mengenai kamar dengan baik, ketika membersihkan kamar dan tamu berada di dalam *room attendant* selalu membuat interaksi seperti menanyakan bagaimana pengalaman tamu selama berada di kamarnya, apa yang dibutuhkan, dan lain sebagainya sehingga tamu merasa nyaman dan diperhatikan.
5. *Tangible* (Bukti Langsung)
Peralatan yang disediakan oleh hotel untuk *make up room* sudah sesuai dan terbilang lengkap seperti *chemical* yang disediakan, *toilet bowl brush, pad, chamois cloth, squeeze, micro fiber cloth, cotton mop*, dan lainnya. Namun, masih ada fasilitas di dalam kamar yang tidak sesuai contohnya suhu *minibar* yang tidak dingin dan kebersihan lantai pada kamar yang kurang bersih seperti yang terlihat pada gambar 1 mengenai *review* ketidakpuasan tamu.

Berdasarkan hasil observasi tersebut terdapat 4 (empat) dimesi yang termasuk ke dalam kategori sesuai, yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hal ini dapat terjadi karena *supervisor dan executive housekeeper* selalu mengingatkan ketika *morning briefing*, seperti selalu membacakan *credo artotel* (nilai – nilai yang dijunjung oleh perusahaan) yang wajib diterapkan oleh seluruh karyawan, sedangkan 1 (satu) dimensi, yaitu *tangible* termasuk ke dalam

kategori cukup sesuai karena masih ada fasilitas kamar yang tidak berfungsi dan kebersihan lantai yang masih kurang. Berdasarkan hasil tersebut, maka kualitas pelayanan *housekeeping* sudah termasuk dalam kategori sesuai.

V. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai tinjauan standar operasional pembersihan kamar sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan tamu di De Braga by Artotel, maka dapat disimpulkan:

1. Standar operasional prosedur tentang kebersihan kamar yang dibahas pada penelitian ini ada dua, yaitu *make up room* ada 17 poin dan *cleaning bathroom* dikategorikan menjadi 3 bagian yaitu *cleaning washbasin*, *cleaning shower box*, dan *cleaning toilet bowl* dengan total keseluruhan 26 poin SOP. Sosialisasi mengenai SOP hanya dilaksanakan ketika *morning briefing* dan ketika diadakannya *housekeeping weekly training*.
2. Penerapan SOP mengenai *make up room* cukup baik, namun masih ada beberapa poin yang tidak dijalankan dengan baik, dari 17 poin SOP *cleaning bedroom* yang selalu dilaksanakan adalah sebanyak 12 poin. Hal ini dapat terjadi karena *supervisor* dan *act. team leader* selalu mengingatkan pada saat *briefing* dan jika *room attendant* tidak melaksanakan SOP tersebut, maka *supervisor* akan segera meminta *room attendant* tersebut untuk menyesuaikan kamar yang telah dikerjakan sesuai dengan SOP. Terdapat 5 (lima) poin jarang dilaksanakan, hal ini dapat terjadi karena hotel yang sedang *high occupancy* sedangkan *check the room facilities* sebenarnya dilaksanakan, tetapi tidak semua *room attendant check* dan *room attendant* yang tidak langsung melaporkannya kepada *engineering* atau *supervisor*. SOP *cleaning bathroom* sudah baik karena semua poin sudah dilaksanakan, dan poin yang jarang dilaksanakan karena termasuk kedalam *project per-periodic*, yaitu: *head shower*, *hand shower*, *nat*, *tiles*, dan *water tank*.
3. Kualitas pelayanan pada *housekeeping room attendant* sudah sesuai karena terdapat 4 (empat) dimensi yang termasuk ke dalam kategori sesuai, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hal ini dapat terjadi karena *supervisor* dan *executive housekeeper* selalu mengingatkan ketika *morning briefing*, seperti selalu membacakan *credo* artotel (nilai – nilai yang dijunjung oleh perusahaan) yang wajib diterapkan oleh seluruh karyawan, sedangkan 1 (satu) dimensi, yaitu *tangible* termasuk ke dalam kategori cukup sesuai karena masih ada fasilitas kamar yang tidak berfungsi dan kebersihan lantai yang masih kurang.

B. Saran

Berdasarkan hasil pemaparan mengenai tinjauan standar operasional pembersihan kamar sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan tamu di De Braga by Artotel, maka dapat dikemukakan beberapa saran, yaitu:

1. Sebaiknya pihak *housekeeping department* dapat memperlihatkan standar operasional prosedur secara tertulis kepada *daily worker* khususnya

yang baru bergabung serta kepada *trainee* sebagai bahan pembelajaran. Ketika *daily worker* atau *trainee* baru bergabung merka dapat menghapuskan SOP pembersihan kamar di De Braga by Artotel dengan baik jika diberikan salinan SOP cetak dan kemudian dapat melaksanakannya dengan baik. Jika SOP hanya disampaikan secara lisan kemungkinan *room attendant* akan mudah lupa.

2. Sebaiknya pihak *housekeeping department* memisahkan SOP *cleaning bathroom daily* dengan *per-periodic* agar pelaksanaannya lebih jelas dan tidak tercampur dengan yang harian. Memberikan pelatihan terkait SOP pembersihan kamar khususnya pada *daily worker* dan *trainee* yang baru bergabung.
3. Disarankan untuk mempertahankan dan terus memberikan pengetahuan, pelatihan secara berkala khususnya terkait kualitas pelayanan. Misalnya seperti pelatihan *how to handle guest complaint*.

REFERENSI

- [1] B. Bungin, Analisa Data Penelitian Kualitatif, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- [2] S. Ekotama, Pedoman Mudah Menyusun SOP, Yogyakarta: Medpress, 2015.
- [3] L. J.Moleong, Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2014.
- [4] D. Mulyana, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003.
- [5] Z. Yamit, Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Yogyakarta: EKONISIA, 2010.
- [6] P. E. P, Pedoman Mudah Menyusun SOP, Yogyakarta: Kobis, 2015.
- [7] A. Parasuraman, A. V. Zeithaml and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, 1988.
- [8] Rumecko, Housekeeping Hotel, Yogyakarta: Andi, 2001.
- [9] S. Rumecko, Housekeeping Hotel, Yogyakarta: ANDI, 2002.
- [10] J. Subagyo, Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik, Yogyakarta: Penerbit Rineka Cipta, 2011.
- [11] Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,, Bandung: Alfabeta, 2009.
- [12] Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2012.
- [13] Widanaputra, Akuntansi Perhotelan Sistem Pendekatan Informasi, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

