

**Analisis Implikasi Peran *Standard Operating Procedure (SOP)* Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Bagi *Room Attendant* pada *Housekeeping Department* di Hotel Novotel Solo**

**Aditya Adi Pratama<sup>1</sup>, Sunyoto<sup>2</sup>, Sumarman<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>2</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>3</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

**ABSTRAK**

Penelitian ini menggunakan rumusan masalah menyiapkan kebutuhan peralatan, melakukan *checking* status kamar, membersihkan kamar, dan mengecek kembali kondisi kamar. Penelitian ini adalah penelitian menggunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif dimana data dikelompokkan, digabungkan, dianalisis, kemudian diambil kesimpulan dengan sumber data berasal dari observasi, kuesioner, dan menanyakan langsung kepada *room attendant* untuk mendapatkan informasi langsung mengenai peran *Standard Operating Procedure (SOP)* terhadap tingkat kualitas kerja bagi *room attendant*. Populasi dalam penelitian ini adalah *room attendant* yang menjadi karyawan di Hotel Novotel Solo. Cara pengambilan sampel dilakukan dengan *sampling (purposive sampling)* yang berjumlah 12 orang *room attendant* di *Housekeeping Department* di Hotel Novotel Solo. Berdasarkan kuesioner penelitian, sebanyak 50% responden menjawab ya, tentang menyiapkan kebutuhan peralatan terhadap tingkat kualitas kerja bagi *room attendant*, sebanyak 50% responden menjawab ya, tentang melakukan *checking* status kamar terhadap tingkat kualitas kerja bagi *room attendant*, sebanyak 34% responden menjawab ya, tentang membersihkan kamar terhadap tingkat kualitas kerja bagi *room attendant*, sebanyak 34% responden menjawab ya, tentang mengecek kembali kondisi kamar terhadap tingkat kualitas kerja bagi *room attendant*. Kesimpulan penelitian ini bahwa peran dari *Standard Operating Procedure (SOP)* berpengaruh negatif terhadap tingkat kualitas kerja bagi *room attendant* di *Housekeeping Department* di Hotel Novotel Solo melalui menyiapkan kebutuhan peralatan, melakukan *checking* status kamar, membersihkan kamar, dan mengecek kembali kondisi kamar.

**Kata Kunci:** Peran *Standard Operating Procedure (SOP)*, Tingkat Kualitas *Room Attendant*

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Indonesia adalah negara di Asia Tenggara yang dilintasi garis khatulistiwa dan berada di antara

benua Asia dan Australia serta antara Samudra Pasifik dan Samudra Hindia. Indonesia merupakan negara kepulauan, luas daratan Indonesia adalah 1.922.570 km<sup>2</sup> dan luas

perairannya 3.257.483 km<sup>2</sup>. Lima pulau besar yang menjadi pulau utama, yakni Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua. Ibukota Indonesia adalah Jakarta yang berada di Pulau Jawa.

Di Indonesia banyak sekali pulau yang menjadi tujuan wisata diantaranya pulau Bali, Lombok, Papua yang terkenal dengan Raja Ampat dan Pulau Bintan. Diantara pulau tersebut yang sudah dikenal oleh wisatawan dunia adalah pulau Bali yang terkenal dengan keindahan alam, tradisi budaya dan lain-lain. Pulau Bintan juga menyimpan banyak keindahan alam memang pulau Bintan tidak begitu terkenal dengan pulau Bali tapi banyak sekali objek dan daya tarik wisata yang potensial dan masih alami di pulau Bintan. Pulau Bintan sendiri terletak di Kepulauan Riau yang berdekatan dengan Singapura sehingga banyak wisatawan asing yang berdatangan.

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pariwisata di Indonesia. *UNESCO* juga menetapkan wayang, keris, batik, dan angklung sebagai *representatif* budaya tak warisan manusia. Pariwisata merupakan kegiatan umum yang dapat mendatangkan keuntungan apabila pihak-pihak yang mengelola kegiatan yang mendukung dapat melaksanakan secara profesional.

Salah satu penunjang pariwisata di Indonesia adalah hotel. Hotel adalah suatu bentuk bangunan yang

menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya. Secara umum hotel memiliki beberapa *department* yaitu *Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Personalia/HRD Department, Engineering Department, Marketing Department, Purchasing Department, dan Security Department.*

Adanya *Housekeeping Department* di hotel merupakan sumber pendapatan hotel yang paling besar, karena menangani pembersihan kamar tamu yang dilakukan secara profesional agar tamu merasa puas. Salah satu tujuan dari *Housekeeping Department* adalah membuat tamu merasa puas dengan pelayanan serta kedisiplinan peran karyawan, maka dari itu tingkat kualitas kerja karyawan harus sesuai *Standard Operating Procedure (SOP).*

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menyiapkan kebutuhan peralatan dapat berpengaruh terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant* ?
2. Bagaimana melakukan *room status* dapat berpengaruh terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*?
3. Bagaimana membersihkan kamar dapat berpengaruh terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*?
4. Bagaimana mengecek kembali kondisi kamar dapat berpengaruh terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kebutuhan peralatan dapat berpengaruh terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*.
2. Untuk mengetahui sejauh mana melakukan *room status* dapat berpengaruh terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*.
3. Untuk mengetahui sejauh mana membersihkan kamar dapat berpengaruh terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*.
4. Untuk mengetahui sejauh mana mengecek kembali kondisi kamar dapat berpengaruh terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*.

## LANDASAN TEORI

### A. Pengertian Pariwisata

Menurut A. J Burkart dan S. Medik (1987), pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan di luar tempat dimana mereka hidup dan bekerja dan kegiatan-kegiatan. Menurut ketetapan MPRS No.1.1.11 Tahun 1990, pariwisata adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam mencari hiburan jasmani dan rohani setelah beberapa waktu, serta mempunyai modal untuk melihat-lihat daerah lain atau negara lain.

Menurut Prof. Salah Wahab dalam Oka A Yoeti (1994), pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara berganti diantara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri atau diluar negeri. Menurut Koen Meyers (2009). Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk

menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya.

### B. Pengertian Hotel

Menurut AHMA (*American Hotel and Motel Association*), hotel adalah suatu tempat dimana disediakan fasilitas penginapan, makan dan minum, serta pelayanan yang lainnya untuk disewakan bagi wisatawan sebagai tempat tinggal sementara. Menurut Keputusan Menteri Parpostel No Km 94/HK/MPPT 1987, hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minum serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial. Menurut Menteri Perhubungan, hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang, untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.

### C. Pengertian *Housekeeping Department*

Menurut Yayuk Sri Perwani, SE (2000), *Housekeeping Department* adalah suatu bagian yang terdapat dalam hotel yang berhubungan dengan kerapian kamar, keindahan kamar dan kenyamanan kamar serta seluruh area hotel. Dalam hal ini bertujuan agar seluruh tamu serta staf/karyawan hotel akan merasa nyaman dan aman di dalam hotel.

### D. Pengertian *Room Attendant*

Menurut Richard Sihite (2000), *room attendant* adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan

kebersihan kamar di hotel. *Room Attendant* adalah seseorang yang bertugas khusus atas pemeliharaan dan pembersihan serta pengawasan ruangan kamar-kamar tamu yang akan dijual atau disewakan kepada tamu.

#### E. Variabel Independen Implikasi Peran SOP

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, implikasi adalah keterlibatan atau keadaan terlibat. Menurut Tjipto Atmoko, peran SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi berdasarkan prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Dari beberapa pengertian pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa implikasi peran SOP adalah suatu keterlibatan pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi berdasarkan prosedur kerja. Variabel Independen terdiri dari :

##### 1. Menyiapkan Kebutuhan Peralatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, menyiapkan adalah mengatur (membereskan) segala sesuatu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebutuhan adalah sesuatu yang dibutuhkan. Menurut Soeparno (1987), alat atau peralatan adalah sesuatu benda yang dipakai untuk menunjang berlangsungnya proses suatu pekerjaan.

Dari pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa menyiapkan kebutuhan peralatan adalah mengatur segala sesuatu alat yang

dibutuhkan untuk menunjang proses suatu pekerjaan.

##### 2. Melakukan *Checking Status Kamar*

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), mengecek/*checking* adalah mencocokkan/memastikan kembali benar tidaknya (perhitungan, daftar angka, berita, dsb). Jadi Melakukan *checking* status kamar adalah cara yang digunakan *room attendant* untuk mencocokkan/memastikan kembali apakah kamar sesuai dari sistem komputer dengan status kamar. Selain itu, tujuan lainnya adalah mengecek *laundry* tamu, mengecek kamar yang ada tanda “*SERVICE* dan *DND*” dan sebagai laporan untuk *room attendant sheet*.

##### 3. Membersihkan Kamar

Membersihkan adalah keadaan membebaskan dari kotoran (<http://id.wikipedia.org>). Membersihkan juga berarti membebaskan dari virus, bakteri patogen, dan bahan kimia berbahaya (<http://id.wikipedia.org>).

Kesimpulannya membersihkan kamar adalah suatu kegiatan yang bertujuan membebaskan kotoran untuk membuat kamar kembali dalam standar hotel. *Room attendant* harus membersihkan kamar sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) supaya hasilnya maksimal dan bersih. Keberhasilan suatu hotel memang sangat dipengaruhi dengan tingkat kebersihan suatu kamar, karena tamu akan kembali ke sebuah hotel

yang bersih bahkan akan memberitahukannya kepada orang lain.

#### **4. Mengecek Kembali Kondisi Kamar**

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), mengecek adalah mencocokkan/memastikan kembali benar tidaknya (perhitungan, daftar angka, berita, dsb). Menurut Sedarmayanti (2000), kondisi kamar adalah semua keadaan yang terdapat di dalam kamar yang akan mempengaruhi kualitas kamar baik secara langsung dan tidak langsung terhadap pekerjaannya. Menurut Komaruddin (2001), kondisi kamar adalah suasana yang berhubungan dengan lingkungan tempat bertugas. Kesimpulan dari pendapat di atas tentang mengecek kembali kondisi kamar adalah memastikan kembali keadaan atau suasana di dalam kamar agar sesuai standar hotel dan siap untuk dijual.

#### **F. Variabel Dependen Tingkat Kualitas Kerja *Room Attendant***

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001), kinerja (kualitas kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Pengukuran kualitas kerja *room attendant* merupakan hal yang paling penting dalam melakukan pekerjaan yang lebih baik, *efektif dan efisien*. Untuk meningkatkan kualitas kerja *room attendant*, karyawan yang dipilih harus pintar dan berkualitas tinggi.

##### **1. Kecepatan Waktu**

Kecepatan waktu dalam kinerja adalah suatu proses melakukan suatu pekerjaan dengan waktu singkat tetapi hasilnya sesuai yang diharapkan. Kecepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama pekerjaan yang dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektifitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit. ([www.acemedia.edu.com](http://www.acemedia.edu.com))

##### **2. Kebersihan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebersihan adalah keadaan bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah, dan bau.

##### **3. Kerapian**

Kerapian adalah penataan atau menata ruang dengan cemerlang, agar tamu merasa puas dan terpukau saat melihat kamarnya. Kerapian merupakan hasil sampingan yang juga ingin dicapai (<http://id.wikipedia.org>), kerapian akan mempengaruhi keinginan dan minat atas sesuatu dan juga ikut mempengaruhi pola pikir. (<http://uniqpost.com>)

##### **4. Keindahan**

Menurut Herbert Read, keindahan adalah sesuatu kesatuan hubungan-hubungan yang formal daripada pengamatan yang dapat menimbulkan rasa senang.

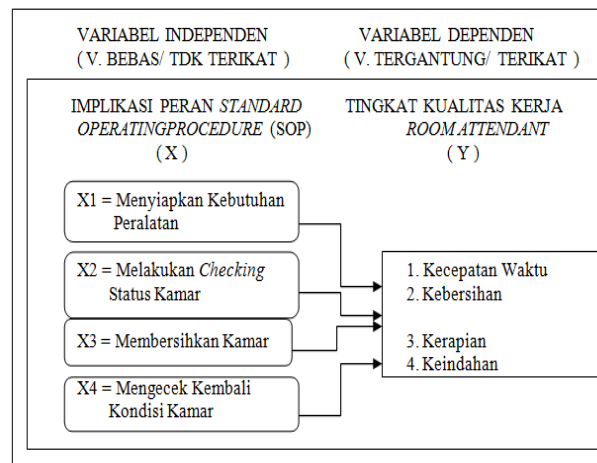
#### **G. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan suatu integrasi uraian masalah yang akan dibahas, pada dasarnya merupakan pokok pikiran untuk sampai pada kesimpulan atau jawaban

atas permasalahan. Dalam kerangka pemikiran ini penulis akan berusaha membahas permasalahan tentang “ Analisis Implikasi *Peran Standard Procedure* (SOP) Terhadap

Tingkat Kualitas Kerja Bagi *Room Attendant* Pada *Housekeeping Department* Di Hotel Novotel Solo.”

Kerangka pemikiran yang penulis peroleh sebagai berikut :



**Gambar 1. Gambar Kerangka Pemikiran**

Dari bagan diatas dijelaskan bahwa peneliti di Hotel NOVOTEL Solo tentang Analisis Implikasi Peran *Standard Operating Procedure* (SOP) Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Bagi *Room Attendant* Pada *Department Housekeeping* menggunakan dua variabel sebagai variabel independen adalah Implikasi Peran *SOP* (X) yang terdiri dari

(X1)menyiapkan kebutuhan peralatan, (X2) melakukan *checking* status kamar, (X3)membersihkan kamar, (X4) mengecek kembali kondisi kamar, sedangkan variabel dependen yaitu Tingkat Kualitas Kerja Bagi *Room Attendant* (Y) yang terdiri dari (Y1) kecepatan waktu, (Y2) kebersihan, (Y3) kerapian, (Y4) keindahan.

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah penelitian yang berusaha menjelaskan atau pula dengan perlakuan dan manipulasi terhadap variabel-variabel penelitian. Banyaknya variabel yang diteliti dapat satu atau lebih. Penelitian deskriptif bertujuan

menggambarkan fenomena atau hubungan, antara fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual, dan akurat. Penelitian ini tidak selalu membutuhkan hipotesis, demikian

untuk mengetahui gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.



## B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis dalam penelitian, atau kumpulan dari objek yang diteliti.

Adapun populasi penelitian sebagai berikut:

1. Adalah banyaknya kategori populasi penelitian yang diteliti.
2. Jika populasi penelitian ini adalah 12 orang karyawan *Room Attendant* di Hotel Novotel Solo, dan seluruhnya sebagai sampel.
3. Seluruh karyawan *Room Attendant* di Hotel Novotel Solo, maka jumlah populasinya adalah para *room attendant dan supervisor*.

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diduga dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi (Djarwanto, 1998) atau bagian dari populasi yang kita teliti. Semakin besar sampel yang diambil maka semakin mendekati nilai populasi yang benar, sehingga penelitian akan mendapatkan hasil yang akurat. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 12 orang karyawan *room attendant* di Hotel Novotel Solo.

## C. Sumber Data

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung baik dari hasil wawancara dengan narasumber maupun dari hasil pengamatan pada saat kerja nyata.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh

### 1. Populasi

peneliti secara tidak langsung melalui media dan perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti catatan/laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data-data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik:

### 1. Observasi

Cara mengumpulkan data berlandaskan pada pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Dalam hal ini objek yang diteliti adalah Novotel Hotel Solo.

### 2. Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan penelitian kepustakaan yang bertujuan untuk mengetahui berbagai pengetahuan dan karya yang pernah dicapai oleh peneliti-peneliti yang terdahulu.

### 3. Kuesioner

Mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan pada responden baik secara lisan maupun tertulis.

## E. Teknik Analisis Data

Pada penulisan ini menggunakan analisa kualitatif dengan metode deskriptif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan mengembangkan atau menuliskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Disini penulis melakukan analisis data yang bersumber dan hasil pengamatan langsung pada lokasi penelitian

kemudian menyimpulkan dari data yang didapatkan.

$$Np = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Np : Nilai prosentase  
N : Responden yang menjawab  
n : Total responden

## HASIL PENELITIAN

### A. Sejarah NOVOTEL

Accor merupakan salah satu grup yang terkemuka di dunia, pertama kali didirikan oleh Paul Dubrule dan Gerard Pelisson, dengan tujuan memberikan bentuk perusahaan yang profesional dalam bidang perhotelan, makanan, voucher bisnis/dagang, pelayanan kereta api, agen perjalanan dan *service* kendaraan. Mereka memastikan bidang usaha tersebut sebagai pimpinan dalam bidang pelayanan dan *service*.

Accor SA adalah perusahaan terbesar dalam bidang hotel, makanan, restoran, pariwisata dan memiliki karyawan 144.00 orang di 132 negara. Accor SA didirikan di Perancis yang merupakan hasil peleburan di tahun 1983 dari grup hotel Novotel SIEH yang didirikan pada tahun 1976 dengan usaha makanan dan pelayanan voucher Jacques Borel Internasional. Inti bisnis accor adalah hotel dan merupakan grup manajemen hotel terbesar di dunia yang mengoperasikan 2500 hotel (300.000 kamar). Bentuk usaha dari Hotel accor meliputi Sofitel, Novotel, Mercure, Ibis Hotel 6 dan Formule 1. Pembukaan Novotel pertama kali di Lille Perancis pada tahun 1976.

Accor Asia Pasifik adalah sebuah perusahaan yang terdaftar dalam *Australian Stock Exchange* hasil dari gabungan bersama antara *Quality Asia*

*Pacific Corporation Limited* dan hotel dalam Asia Pasific. Prinsip usahanya bahwa seorang pemimpin dan pelaksana hotel memberikan pelayanan yang profesional menjalankan usaha untuk pemilik hotel. Accor Asia Pacific mempunyai lokasi kantor-kantor di Bangkok, Hongkong, India, Jakarta dan Sydney dan berkantor pusat di Sydney. Accor Asia Pacific bangga menggunakan hak istimewanya dalam menyangand nama-nama hotel grup Accor seperti : Sofitel, Novotel, Mercure, Ibis dan Formule 1.

Novotel Solo mengadakan *soft opening* pada tanggal 1 Juli 1997 dan mengadakan *grand opening* pada tanggal 20 September 1997 merupakan hotel berbintang 4 dengan taraf internasional. Novotel Solo mempunyai letak yang strategis di pusat kota, dekat dengan tujuan pariwisata, pusat bisnis dan pusat perbelanjaan.

### B. Fasilitas Hotel Novotel Solo

#### 1. Fasilitas Kamar

Novotel Solo memiliki 142 kamar, kamar tersebut merupakan kamar bebas rokok dan kamar dengan pintu penghubung atau *connecting room*. Kamar bebas rokok terdapat di lantai 2 dan 7 dan kamar *connecting* terdapat di kamar 2-6 dengan jumlah 3 kamar, sedangkan pada lantai 7 dan 8 terdapat 2 kamar. Semua



kamar di Novotel Solo dilengkapi dengan :

- a. Kunci dengan sistem kartu
- b. *Telephone* dengan sistem sambungan langsung internasional
- c. Saluran TV, satelit dan radio
- d. *Deposite box* di dalam kamar
- e. Sistem AC individual
- f. Alat pembuat teh dan kopi
- g. Minibar
- h. *Bath and shower*
- i. Seterika dan papan (permintaan)
- j. Saluran *fax* atau modem sendiri (*executive floor*)
- k. Prasarana komputer (*executive floor*)

**2. Restaurant**

- a. Andrawina *restaurant* : masakan Asia, China dan Eropa kapasitas 120 *seats*, buka 24 jam
- b. Saraswati *bar* : kapasitas 68 *seats*, buka 14.00-24 WIB
- c. Sun *pastry* and deli *shop*
- d. Candra kirana *pool*
- e. Srikandi *fitness center juice bar*
- f. *Room service* 24 jam

**3. Meeting room/banquet**

- a. Borobudur 1
- b. Borobudur 2
- c. Borobudur 3
- d. Gabungan (Borobudur *ballroom*)
- e. Prambanan *meeting room* 1

- f. Rambanan *meeting room* 2
- g. Gabungan (Prambanan 1 dan 2)
- h. Mendut *meeting room*

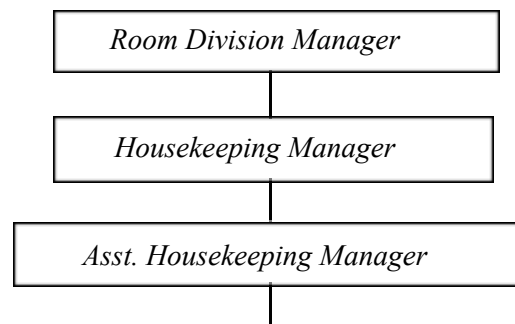
**4. Types room**

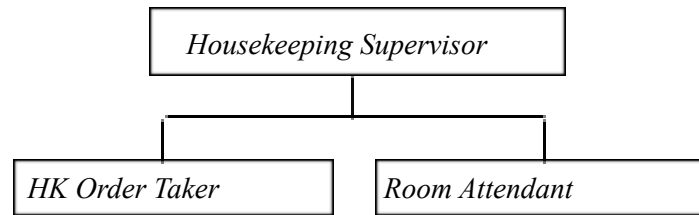
- a. *Apartment (house use)* terdiri dari :
  - 1) *General Manager Room*
  - 2) *EAM Room*
- b. *Guest Room*  
Terdiri dari 142 kamar, jumlah tersebut terbagi dalam tipe kamar sebagai berikut :
  - 1) Lantai 2,3,4 adalah kamar *superior*
  - 2) Lantai 5,6 adalah kamar *deluxe*
  - 3) Lantai 7 adalah kamar *executive/suite*
  - 4) Lantai 8 adalah kamar *family*

**C. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kedudukan, tugasnya masing-masing tapi masih dalam satu tujuan organisasi yang sama. Struktur organisasi dalam hotel bertujuan untuk memberikan informasi, alur dokumen serta intruksi antar departemen maupun juga intern departemen dan antara atasan dan bawahan, juga sebaliknya.

Gambaran Struktur Organisasi *Housekeeping Department* di Novotel Solo dapat dilihat pada gambar berikut ini :





Sumber : *Housekeeping Order Taker*

Struktur organisasi *Housekeeping Department* Hotel Novotel Solo berfungsi untuk menjelaskan informasi-informasi, masukan-masukan serta menjelaskan tentang pekerjaan masing-masing seksi tersebut. Kerja sama merupakan suatu asas yang penting dalam proses kelompok (grup proses) dimana para anggota kelompok mengadakan hubungan satu sama lain dan berpartisipasi memberikan sumbangan untuk mencapai tujuan bersama menurut Hamalik Oemar, Psikologi Manajemen, (1993, hal : 98).

Dari keterangan tentang kerja sama diatas tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu perusahaan atau organisasi selalu saling membutuhkan satu sama lain. Terlebih lagi dalam industri perhotelan. Hotel sedapat mungkin memberikan layanan maksimal agar tamu terpuaskan. Untuk memberikan kepuasan maksimal, tugas tidak dapat hanya dibebankan pada satu departemen saja, semua *department terkait* dan berhubungan.

Di hotel Novotel Solo, terdapat *department* sebagai berikut:

1. *Marketing Department*  
*Department* yang bertugas memasarkan jasa pelayanan hotel.
2. *Front Office Department*

*Department* yang bertugas mengurus keluar masuknya tamu hotel.

3. *Accounting Department*  
*Department* yang bertugas mengurus keuangan perusahaan.
4. *Administration dan General Department*  
*Department* yang bertugas mengurus keuangan.
5. *Food and Beverage Department*  
*Department* yang bertugas mengurus *service, product*, makanan dan minuman.
6. *Housekeeping Department*  
*Department* yang bertugas menjaga kebersihan, keindahan dan kenyamanan area hotel.
7. *Engineering Department*  
*Department* yang bertugas menjaga kebaikan alat-alat mekanik.
8. *Human Resources Department*  
*Department* yang bertugas mengurus keluar masuknya karyawan hotel.

Hubungan kerja *Housekeeping Department* dengan *department* lain:

1. *Housekeeping* dengan *Front Office Department*
  - a. Penanganan *uniform*
  - b. Laporan status kamar
  - c. Laporan *lost and found*
  - d. Menyiapkan kamar *VIP*
  - e. Membuat *HK report*
  - f. Membersihkan area *FO*
  - g. *Check in and check out*

- h. Mengirim daftar penghuni kamar
  - i. Memberi perpindahan kamar
  - j. Memberi daftar kamar yang akan ditempati
2. *Housekeeping* dengan *Purchasing*  
Menangani pembelian barang yang dibutuhkan di tata graha
  3. *Housekeeping* dengan *Laundry*
    - a. Penagihan *uniform*
    - b. Pencucian linen
  4. *Housekeeping* dengan *Engineering*
    - a. Perbaiki mesin *laundry*
    - b. Perbaiki kamar *OO*
    - c. Perbaiki perlengkapan tata graha
  5. *Housekeeping* dengan *F&B*
    - a. Pelayanan *room service*
    - b. Pelayanan *napkin* dari *laundry*
  6. *Housekeeping* dengan *Security*
    - a. Pengawasan area *HK*
    - b. Keamanan barang milik tamu dan karyawan
  7. *Housekeeping* dengan Personalia
    - a. Menyiapkan tenaga kerja
    - b. Mengangkat pegawai
    - c. Pengadaan *training*
    - d. Pemutusan hubungan kerja
    - e. Pelayanan cuci
    - f. Pembayaran gaji
    - g. Surat peringatan
    - h. Pembersihan *officer*
- D. Job Description Room Attendant**
- Seorang petugas kamar hotel bertanggung jawab untuk menjaga kamar tamu di sebuah hotel, motel, pondok/penginapan bersih, aman, ditebar dan dipelihara. Dia diharapkan untuk bersikap ramah dan menarik saat berinteraksi dengan tamu agar tamu merasa nyaman.
1. *Morning Shift* (08.00-16.00)
    - a. Sebelum melaporkan ke kantor *housekeeping*, anda diminta untuk mengenakan seragam dengan lencana nama/*name tag*.
    - b. Mandi, semacam rambut bersih, mencukur (perempuan: jika rambut sampai sebahu harus diikat atau dicepol). Kuku juga harus bersih dan rapi.
    - c. Perhiasan tidak boleh dikenakan terlalu banyak, yang bisa adalah jam tangan, satu cincin, (perempuan: anting kecil).
    - d. Hanya sepatu hitam polos mungkin dan kaos kaki hitam pula. Wanita mengenakan stocking.
    - e. Laporan bertugas dikantor *housekeeping* dan tepat waktu.
    - f. Kumpulkan lembar kerja saudara dan periksalah bila ada kesalahan.
    - g. Kumpulkan keranjang membersihkan dengan kain pembersih, memeriksa apakah keranjang selesai dan serbet yang cukup.
    - h. Pergi langsung ke lantai anda ditugaskan
    - i. Sesampai disana, periksalah peralatan anda dan *trolley* serta perlengkapan tamu.
    - j. Bersihkan koridor, asbak dan pintu lift.
    - k. Periksa debu dan kamar yang kosong, dan memastikan bahwa status kamar benar dengan laporan *room status*.
    - l. Pastikan bahwa anda selesai atas tugas yang dimulai pukul 08.00 sampai pukul 16.00.
    - m. Pindahkan *trolley* dan *vacuum cleaner* keluar dari

*pantry*, kemudian mulai membersihkan kamar.

- n. Kunci pintu *pantry* dan ingat pasokan perlengkapan tamu sangat mahal.

2. *Evening Shift* (15.00-23.00)

- a. Datang 15 menit sebelum bertugas.
- b. Bertanggung jawab di areanya masing-masing.
- c. Membantu *room attendant* lain (jika diperlukan).
- d. Menyiapkan *room cart* dengan linen, *guest supplies*, *cleaning supplies* dan alat bantu untuk *turn down service* dan *make up room*.
- e. Melaksanakan *turn down service* (bila tamu *request*) dan mengecek kembali kamar-kamar *vacant*, *out of order*, dan dicatat di *room attendant sheet*.
- f. *Handle request* dari setiap tamu hotel.
- g. Melaksanakan serah terima kunci dan tugas kepada petugas *night shift* di *HK office* dan diketahui oleh *evening supervisor*.

3. *Night Shift* (23.00-07.00)

- a. Datang 15 menit sebelum bertugas.
- b. Melaksanakan pembersihan (*daily cleaning*) *guest area*.
- c. *Handle request* tamu.
- d. Menulis *log book* kegiatan, laporan kerusakan, *lost and found* dan kejadian yang lain yang harus dilaporkan.

**E. Standard Operating Procedure (SOP) :**

**1. Langkah-langkah *make up room***

- a. *Entering room*.

- b. Mengetuk pintu maksimal 3 kali dengan menyebut identitas diri dan *greeting* ke tamu.
- c. *Turn on every light*. Mengecek dan mencatat fungsi lampu kamar kemungkinan ada lampu yang mati.
- d. Mengecek kebersihan jendela, kaca, linen dan mengecek fungsi tali gordena.
- e. Mengganti udara di kamar dan menghilangkan bau yang tidak sedap dan melaporkan kerusakan dikamar.
- f. Memulai *cleaning up*.
- g. Membenahi pakaian tamu yang ada di *bed* dan kursi.
- h. Mengatur buku-buku di *dressing table*.
- i. Mengeluarkan peralatan *room service* dan bersihkan gelas dan asbak.
- j. Mengumpulkan linen yang kotor dan sempat untuk dibawa ke *trolley*.
- k. Membersihkan *bath room*, membersihkan dinding *bathroom*, *bathtub*, *wastafel*, *toilet bowl* dan mengganti semua *amenities* yang habis juga buang sampah yang ada di *bathroom*.
- l. *Dusting* semua perlengkapan yang ada. Melengkapi *guest supplies* dan *towels*, untuk menunggu lantai kering.
- m. *Vacuum carpet*. *Check* sekali lagi lampu dan peralatan yang digunakan, setelah selesai semua, matikan lampu dan tutup pintunya.

**2. Pembersihan Kamar *Check Out***

Yang dimaksud kamar *check out* adalah kamar yang telah ditinggalkan oleh tamu (hak pemakaian kamar telah dilepaskan

oleh tamu). Untuk pembersihan kamar *check out*, dikarenakan penghuni kamar sudah tidak ada, maka *room attendant* dapat membersihkan kamar lebih bebas/leluasa dibandingkan dengan pembersihan kamar berpenghuni, apalagi bila tamu masih berada didalam kamar, mengakibatkan pembersihan kurang cepat dan efektif. Pembersihan kamar *check out* akan dapat dilakukan lebih teliti dan menyeluruh sesuai *step by step procedure*.

Hal utama yang harus diperhatikan pada waktu pembersihan kamar *check out* : Pada waktu kamar dinyatakan *check out* segera *check* kedalam kamar untuk memeriksa kemungkinan adanya barang tamu yang tertinggal tapi terutama sekali adalah untuk memeriksa keadaan dan keberadaan perlengkapan/inventaris hotel di dalam kamar yang mungkin terbawa oleh tamu atau ada yang rusak oleh tamu, agar dengan segera disampaikan/dilaporkan ke dalam *room/floor supervisor* atau langsung ke *front office/cashier* sebagai alur informasi untuk mendapatkan penyelesaian sebelum tamu meninggalkan hotel. Sehingga bila ada tamu yang ketinggalan barangnya akan dapat diserahkan kembali kepada tamu, demikian sebaliknya bila ada barang hotel yang terbawa atau rusak oleh tamu maka dengan segera dapat diselesaikan langsung dengan tamu yang bersangkutan.

1. Jendela dan *curtain* agar dibuka dan AC dihidupkan

agar terjadi pergantian udara dalam ruangan.

2. Laci-laci *drawers* dan *dressing* serta lemari agar dibuka dan dibersihkan, kemudian alas laci dan lemari/kertas pelapis agar digantikan dengan alas/kertas pelapis yang baru.
3. Mini bar atau *room refrigerator* atau *beverage in room* harus dilengkapi dengan melaksanakan *procedure* pengambilan *stock* serta penyerahan *bill mini bar* setiap pagi dan waktu *check out*.
4. *Bathroom* dibersihkan secara keseluruhan dengan melengkapi dan memperbarui semua *supplies* untuk *bathroom* : *towel, soap, shampoo, tissue*.

### 3. Pembersihan kamar *Vacant* :

Kamar *vacant* adalah kamar yang tidak berpenghuni/kosong dan belum terjual yang sewaktu-waktu siap diisi/ditempati oleh tamu. Semua perlengkapan yang ada di dalam kamar berfungsi dengan baik, misalnya *telephone, TV, sound system, AC, refrigerator* dan lain-lain. Kamar dalam keadaan *vacant* setiap hari harus dibersihkan antara lain mendusting semua *furnitures*, dan lantai dibersihkan serta mengecek kelengkapan kamar dalam hal perlengkapan *guest supplies* seperti *towels, soap, tissue*.

Pada waktu tertentu misalnya satu kali selama dua atau tiga hari yaitu saat pagi/siang hari sambil mengecek kondisi ruang kamar terutama untuk perputaran udara agar tetap segar maka jendela dan *curtain* dibuka kembali pada saat

*room attendant* meninggalkan kamar tersebut atau saat penyelesaian tugas hariannya. Bila suatu ketika terdapat banyak kamar yang kosong/*vacant* (pada saat *low occupancy*) maka pembersihan kamar-kamar yang *vacant* dapat dilaksanakan *general cleaning*/pembersihan besar-besaran dengan cara bergiliran/berurutan. Misalnya : minggu I : *Floor II*, minggu II : *Floor III* dan seterusnya.

Dalam hal ini pelaksanaan *general cleaning* jauh sebelumnya harus terlebih dahulu melakukan kontak atau kerjasama terpadu dengan *front office*, karena selama pelaksanaan *general cleaning* maka kamar tersebut belum dapat dijual (*out of order*) untuk sementara dengan demikian *front office* akan mengetahui kondisi atau jumlah kamar yang siap untuk dijual pada hari itu.

#### 4. Pembersihan kamar *Out Of Order* :

Kamar yang *out of order* adalah kamar yang tidak atau belum dapat dijual karena perlengkapan kamar belum lengkap atau mungkin kamar tersebut dalam kondisi perbaikan atas kerusakan perlengkapan kamar, misal : Pengecatan tembok atau penggantian *wallpaper*; kerusakan *telephone*, kerusakan instalasi listrik, penggantian karpet, kerusakan kamar mandi, pipa air tersumbat, kerusakan *bed*, sofa, *dressing* dan lain-lain.

#### F. DESKRIPSI PERMASALAHAN PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menganalisis “Analisis Implikasi Peran *Standard Operating Procedure*

(SOP) Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Bagi *Room Attendant* Pada *Housekeeping Department* Di Hotel Novotel Solo”.

a. Pengaruh menyiapkan kebutuhan peralatan terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*

Menyiapkan kebutuhan peralatan sangat berpengaruh terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*, hal itu dikarenakan jika *room attendant* tidak menyiapkan terlebih dahulu peralatannya maka *room attendant* bisa melakukan banyak kesalahan saat bekerja dan akan memakan waktu yang sangat lama karena *room attendant* harus bolak balik mengambil peralatan yang kurang di *pantry*.

b. Pengaruh melakukan *checking* status kamar terhadap tingkat kualitas kerja bagi *room attendant*  
Pelayanan kamar yang berkualitas dipengaruhi saat melakukan *checking* status kamar yang dilakukan *room attendant*. *Room attendant* harus memastikan keadaan kamar satu persatu untuk mengetahui atau memastikan kamar mana yang harus dibersihkan lebih dahulu atau kamar mana yang tidak dibersihkan. Pada saat *room attendant* melakukan *checking* status kamar *room attendant* juga harus memastikan keadaan koridor kamar jangan ada kotoran, supaya tamu yang melewati koridor merasa nyaman.

c. Pengaruh membersihkan kamar terhadap tingkat kualitas kerja bagi *room attendant*

Membersihkan kamar menjadi pokok atau wajib bagi *room attendant*. *Room attendant* harus membersihkan kamar sebersih



mungkin agar tamu tamu puas dengan keadaan kamarnya. Membersihkan kamar memang sangat berpengaruh terhadap tingkat kualitas kerja bagi *room attendant*, karena jika melakukan kesalahan tamu akan komplain.

- d. Pengaruh mengecek kembali kondisi kamar terhadap tingkat kualitas kerja bagi *room attendant* Mengecek kembali kondisi kamar adalah hal yang paling terakhir bagi *room attendant* saat membersihkan kamar. *Room attendant* harus hafal tata letak barang bawaan tamu yang tadinya dipindahkan sementara oleh *room attendant* harus ditempatkan kembali ke tempat semula. *Room attendant* juga harus mengecek

*guest supplies* apakah ada yang kurang atau tidak. Cek kamar searah jarum jam agar tidak ada yang terlewatkan. Setelah semua aman atau sudah selesai kunci pintu kembali dan pastikan pintu kamar benar benar terkunci supaya tamu lain tidak bisa memasuki kamar tersebut.

#### G. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Penelitian karyawan terhadap implikasi peran SOP pada Hotel Novotel Solo. Penelitian ini meliputi: menyiapkan kebutuhan peralatan, melakukan *checking* status kamar, membersihkan kamar, mengecek kembali kondisi kamar.

**Tabel 1. Penilaian Jawaban Responden Menyiapkan Kebutuhan Peralatan**

N : 12

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah menurut anda menyiapkan kebutuhan peralatan penting pada saat akan bekerja?	10	83%	2	17%	0	0%	12	100%
2.	Apakah anda selalu menyiapkan kebutuhan peralatan saat akan bekerja?	8	66%	2	17%	2	17%	12	100%
3.	Apakah anda pernah mengalami kekurangan peralatan pada saat akan bekerja?	1	8%	1	8%	10	84%	12	100%

	<b>Rata-rata dalam %</b>		50%		25%		35%		100%
--	--------------------------	--	-----	--	-----	--	-----	--	------

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 1 tentang menyiapkan kebutuhan peralatan diatas telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh *SOP terhadap* tingkat kualitas kerja *room attendant*. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil, sebanyak 83% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 0% responden menjawab tidak.

Sedangkan hasil dari pertanyaan no 2 yang diperoleh hasil sebanyak 66% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 17% responden menjawab tidak. Dan dari pertanyaan no 3 diperoleh sebanyak 8% responden menjawab ya, 8% menjawab kadang-kadang dan 84% responden menjawab tidak.

**Tabel 2. Penilaian Jawaban Responden  
Melakukan *Checking Status Kamar*  
N : 12**

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah anda pernah merasa kesulitan saat melakukan cek status kamar?	1	8%	2	17%	9	75%	12	100%
2.	Apakah pada saat mengecek kamar anda pernah menemukan barang tamu yang ketinggalan saat check out?	8	66%	2	17%	2	17%	12	100%
3.	Apakah melakukan cek status kamar berpengaruh pada pekerjaan anda?	9	75%	2	17%	1	8%	12	100%
	<b>Rata-rata dalam %</b>		50%		17%		33%		100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 2 tentang melakukan *checking* status kamar diatas telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh *SOP* terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil, sebanyak 8% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 75% responden menjawab tidak. Sedangkan hasil dari pertanyaan

no 2 yang diperoleh hasil sebanyak 66% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 17% responden menjawab tidak. Dan dari pertanyaan no 3 diperoleh sebanyak 75% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 8% responden menjawab tidak.

**Tabel 3. Penilaian Jawaban Responden  
Membersihkan Kamar  
N : 12**

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah menurut anda membersihkan kamar berpengaruh pada tingkat kualitas suatu kamar?	10	84%	1	8%	1	8%	12	100%
2.	Apakah anda pernah mendapat tip dari tamu pada saat membersihkan kamar?	1	8%	2	17%	9	75%	12	100%
3.	Apakah anda pernah melakukan kesalahan saat anda membersihkan kamar?	1	8%	2	17%	9	75%	12	100%
	<b>Rata-rata dalam %</b>		34%		14%		52%		100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 3 tentang membersihkan kamar diatas telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh *SOP*

terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil, sebanyak 84% responden menjawab ya, 8%

menjawab kadang-kadang dan 8% responden menjawab tidak. Sedangkan hasil dari pertanyaan no 2 yang diperoleh hasil sebanyak 8% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 75%

responden menjawab tidak. Dan dari pertanyaan no 3 diperoleh sebanyak 8% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 75% responden menjawab tidak.

**Tabel 4. Penilaian Jawaban Responden  
Mengecek Kembali Kondisi Kamar**

N : 12

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah menurut anda mengecek kembali kondisi kamar berpengaruh terhadap SOP?	2	17%	2	17%	8	66%	12	100%
2.	Apakah mengecek kembali kondisi kamar memperlambat anda pada saat bekerja?	8	66%	2	17%	2	17%	12	100%
3.	Apakah anda pernah menemukan kekurangan kelengkapan pada saat mengecek kembali kondisi kamar?	2	17%	2	17%	8	66%	12	100%
	<b>Rata-rata dalam %</b>		34%		17%		59%		100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 4 tentang mengecek kembali kondisi kamar diatas telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh *SOP* terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*. Dari pertanyaan nomor 1

diperoleh hasil, sebanyak 17% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan responden 66% menjawab tidak. Sedangkan hasil dari pertanyaan no 2 yang diperoleh hasil sebanyak 66% responden

menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 17% responden menjawab tidak. Dan dari pertanyaan no 3 diperoleh sebanyak 17% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 66% responden menjawab tidak.

**2. Penelitian karyawan terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant* di *Housekeeping Department* di Hotel Novotel Solo. Penelitian ini meliputi : kecepatan waktu, kebersihan, kerapian, keindahan.**

**Tabel 5. Penilaian Jawaban Responden Kecepatan Waktu  
N : 12**

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah kecepatan berpengaruh terhadap SOP?	2	17%	2	17%	8	66%	12	100%
2.	Apakah anda merasa puas dengan kecepatan anda saat bekerja?	1	8%	2	17%	9	75%	12	100%
3.	Apakah anda cepat lelah jika bekerja terlalu cepat?	1	8%	2	17%	9	75%	12	100%
	<b>Rata-rata dalam %</b>		10%		17%		73%		100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 5 tentang kecepatan waktu diatas telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh *SOP terhadap* tingkat kualitas kerja *room attendant*. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil, sebanyak 17% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 66% responden menjawab tidak. Sedangkan hasil dari

pertanyaan no 2 yang diperoleh hasil sebanyak 8% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 75% responden menjawab tidak. Dan dari pertanyaan no 3 diperoleh sebanyak 8% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 75% responden menjawab tidak.

**Tabel 6. Penilaian Jawaban Responden  
Kebersihan  
N : 12**

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah kebersihan itu berpengaruh terhadap kualitas kamar?	10	83%	2	17%	0	0%	12	100%
2.	Apakah menurut anda kebersihan di kamar hotel sudah sesuai dengan SOP?	9	75%	2	17%	1	8%	12	100%
3.	Apakah anda pernah mendapatkan komplain dari tamu karena kamarnya kurang bersih?	4	33%	6	50%	2	17%	12	100%
	<b>Rata-rata dalam %</b>		64%		28%		8%		100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 7 tentang kebersihan diatas telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh *SOP* terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil, sebanyak 83% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 0% responden menjawab tidak.

Sedangkan hasil dari pertanyaan no 2 yang diperoleh hasil sebanyak 75% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 8% responden menjawab tidak. Dan dari pertanyaan no 3 diperoleh sebanyak responden menjawab ya, menjawab kadang-kadang dan responden menjawab tidak.

**Tabel 7. Penilaian Jawaban Responden  
Kerapian  
N : 12**

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%



		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah menurut anda kerapian berpengaruh terhadap kondisi suatu kamar?	1	8%	2	17%	9	75%	12	100%
2.	Apakah tamu merasa puas dengan kerapian penataan kamar yang anda lakukan?	1	8%	2	17%	9	75%	12	100%
3.	Apakah anda pernah memindahkan letak barang-barang tamu agar terlihat rapi?	1	8%	2	17%	9	75%	12	100%
	<b>Rata-rata dalam %</b>		8%		17%		75%		100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 7 tentang kerapian diatas telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh *SOP* terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil, sebanyak 8% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 75% responden menjawab tidak. Sedangkan hasil dari pertanyaan

no 2 yang diperoleh hasil sebanyak 8% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 75% responden menjawab tidak. Dan dari pertanyaan no 3 diperoleh sebanyak 8% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 75% responden menjawab tidak.

**Tabel 8. Penilaian Jawaban Responden Keindahan**  
N : 12

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah keindahan suatu kamar								

	berpengaruh terhadap kepuasan tamu?	8	66%	2	17%	2	17%	12	100%
2.	Apakah keindahan berpengaruh terhadap SOP?	2	17%	2	17%	8	66%	12	100%
3.	Apakah menurut anda keindahan berpengaruh terhadap kualitas suatu kamar?	2	17%	2	17%	8	66%	12	100%
	<b>Rata-rata dalam %</b>		34%		17%		49%		100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 8 tentang keindahan diatas telah diolah dan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh *SOP* terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*. Dari pertanyaan nomor 1 diperoleh hasil, sebanyak 66% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 17% responden menjawab tidak. Sedangkan hasil dari pertanyaan

no 2 yang diperoleh hasil sebanyak 17% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 66% responden menjawab tidak. Dan dari pertanyaan no 3 diperoleh sebanyak 17% responden menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 66% responden menjawab tidak.

**Tabel 9. Rekapitulasi Hasil Prosentase Implikasi Peran SOP**  
N : 12

No.	Indikator	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Menyiapkan Kebutuhan Kamar (X1)	8	50%	2	15%	2	35%	12	100%
2.	Melakukan <i>Checking</i> Status Kamar (X2)	8	50%	2	17%	2	33%	12	100%

3.	Membersihkan Kamar (X3)	4	34%	2	14%	6	52%	12	100%
4.	Mengecek Kembali Kondisi Kamar (X4)	4	34%	2	17%	6	49%	12	100%
	<b>Rata-rata dalam % (X)</b>		<b>40%</b>		<b>15%</b>		<b>45%</b>		<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Variabel (X)

Berdasarkan tabel 9 di atas tentang rekapitulasi hasil prosentase implikasi peran SOP tersebut telah diolah dan diperoleh hasil, sebanyak 40% responden menjawab ya, 15% menjawab kadang-kadang dan 45% menjawab tidak. Berarti menyiapkan kebutuhan peralatan,

melakukan *checking* status kamar, membersihkan kamar, mengecek kembali kondisi kamar ada pengaruh negatif antara peran SOP terhadap tingkat kualitas bagi *room attendant* di *Housekeeping Department* di Hotel Novotel Solo.

**Tabel 10. Rekapitulasi Hasil Persentase Tingkat Kualitas Kerja *Room Attendant***  
N : 12

No.	Indikator	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Kecepatan Waktu (Y1)	1	10%	2	17%	9	73%	12	100%
2.	Kebersihan (Y2)	8	64%	3	28%	1	8%	12	100%
3.	Kerapian (Y3)	1	8%	2	17%	9	75%	12	100%
4.	Keindahan (Y4)	4	34%	2	17%	6	49%	12	100%
	<b>Rata-rata dalam % (Y)</b>		<b>30%</b>		<b>15%</b>		<b>55%</b>		<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Variabel (Y)

Berdasarkan tabel 10 di atas tentang rekapitulasi hasil prosentase tingkat kualitas kerja *room attendant* tersebut telah diolah dan diperoleh hasil, sebanyak 30% responden

menjawab ya, 15% menjawab kadang-kadang dan 55% menjawab tidak. Berarti kecepatan waktu, kebersihan, kerapian, keindahan ada pengaruh negatif antara peran *SOP* terhadap tingkat

kualitas kerja bagi *room attendant* di *Housekeeping Department* di Hotel Novotel Solo.

#### H. Implikasi Hasil Penelitian

##### 1. Menyiapkan kebutuhan peralatan terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant* di *Housekeeping Department* di Novotel Solo.

Seperti yang dikemukakan dalam landasan teori mengenai menyiapkan kebutuhan peralatan, yang dimaksud menyiapkan kebutuhan peralatan adalah mengatur segala sesuatu alat yang dibutuhkan untuk menunjang proses suatu pekerjaan. Semakin sering *room attendant* dalam menyiapkan kebutuhan peralatan maka semakin maksimal pekerjaan yang dilakukan *room attendant*, dikarenakan peralatan sudah tersedia dan hal tersebut dapat meningkatkan kualitas kerja *room attendant* itu sendiri.

##### 2. Melakukan *checking* status kamar terhadap tingkat kualitas kerja bagi *room attendant* di *Housekeeping Department* di Novotel Solo

Dalam memulai pekerjaan *room attendant* harus teliti dalam bekerja, sehingga berpengaruh terhadap kualitas kerja *room attendant*. Semakin *room attendant* teliti dalam mengecek status kamar terlebih dahulu saat akan bekerja maka akan semakin berpengaruh juga terhadap kualitas kerja *room attendant*.

##### 3. Membersihkan kamar terhadap tingkat kualitas kerja bagi *room attendant* di *Housekeeping Department* di Novotel Solo

Membersihkan kamar merupakan faktor penting dalam

meningkatkan kualitas kerja *room attendant*. Hal tersebut dikarenakan kebersihan kamar merupakan bagian yang mencerminkan keadaan suatu hotel. Semakin bersih kamar yang dikerjakan *room attendant* maka akan menambah citra bagus untuk hotel dan juga akan meningkatkan tingkat kualitas *room attendant*.

##### 4. Mengecek kembali kondisi kamar terhadap tingkat kualitas kerja bagi *room attendant* di *Housekeeping Department* di Novotel Solo

Mengecek kembali kondisi kamar sangat perlu dilakukan saat akan meninggalkan kamar atau menyudahi kamar yang baru saja dibersihkan. Hal tersebut bertujuan untuk meminimalkan kesalahan yang mungkin dibuat *room attendant*, sehingga mengecek kembali kondisi kamar sangat berpengaruh terhadap tingkat kualitas kerja *room attendant*.

#### PENUTUP

##### A. Kesimpulan

Dari hasil pengamatan dan penelitian dari *Room Attendant* Hotel Novotel Solo, penelitian dapat menarik kesimpulan :

##### 1. Implikasi Peran *SOP*

*SOP* merupakan hal yang sangat penting untuk untuk suatu pekerjaan dan untuk meningkatkan kualitas *room attendant*, sehingga ada baiknya *room attendant* mengerti *step by step* tentang standar *SOP*. Implikasi peran *SOP* yang diambil penulis antara lain menyiapkan kebutuhan peralatan, melakukan *checking* status kamar, membersihkan kamar, mengecek kembali kondisi kamar.

Hal berikut akan dijelaskan sebagai berikut :

**a. Menyiapkan Kebutuhan Peralatan**

Menyiapkan kebutuhan merupakan hal yang sangat penting saat akan bekerja. Apabila *room attendant* tidak menyiapkan kebutuhan peralatan terlebih dahulu maka kualitas kerja *room attendant* tidak maksimal. Dengan pembuktian dalam prosentase hasil olahan data primer yaitu 50% menjawab ya, 15% menjawab kadang-kadang dan 35% menjawab tidak.

**b. Melakukan Checking Status Kamar**

Dalam melakukan *checking* status kamar yang dilakukan *room attendant* untuk meningkatkan kualitas kerja terbukti dalam prosentase olahan data primer yaitu 50% menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 33% menjawab tidak.

**c. Membersihkan Kamar**

Membersihkan kamar mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas kerja bagi *room attendant*, hal ini terbukti dalam prosentase olahan data primer yaitu 34% menjawab ya, 14% menjawab kadang-kadang dan 52% menjawab tidak.

**d. Mengecek Kembali Kondisi Kamar**

Mengecek kembali kondisi kamar saat akan meninggalkan kamar yang baru saja dibersihkan akan berdampak pada tingkat kualitas kerja *room attendant*. Hal ini terbukti pada

olahan data primer yaitu 34% menjawab ya, 17% menjawab kadang-kadang dan 49% menjawab tidak.

**B. SARAN**

Saran-saran penulis sebagai berikut :

1. Meningkatkan kerjasama dan komunikasi yang lebih baik lagi antara *room attendant* dan *Laundry Department, Front Office Department* sehingga akan memperlancar pekerjaan dan terhindar dari kesalahpahaman. Seperti pemakaian telepon atau *handie talkie (HT)*.
2. Dengan banyaknya waktu yang tersisa *room attendant* bisa membantu rekan yang lain atau melengkapi kamar yang tadi belum lengkap sehingga tugas hari ini yang diberikan *supervisor* terselesaikan.
3. Akan lebih baik jika waktu yang tersisa dalam pengerjaan kamar digunakan seperti berdiskusi tentang pekerjaan tadi atau *briefing* kecil untuk dikemukakan besok pada *shift* berikutnya.
4. Lebih mengintensifkan pengawasan yang dilakukan oleh *floor supervisor* dan *housekeeper*.
5. Menambah jumlah *trainee* agar pekerjaan lebih cepat dan tidak *over time*.
6. Memprioritaskan tamu yang *request* terlebih dahulu agar tidak ada komplain.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Hasibuan, Malayu. S. P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia

- Ketetapan MPRS No. 1. 1.11  
Tahun 1990
- Komaruddin. 2001. *Ensiklopedia Hotel  
Manajemen*. Edisi ke 5. Jakarta:  
Bumi Aksara
- Richard. Sihite. 2000. *Hotel  
Management*. Surabaya: SIC.
- Soeparno, H. L. Davies. 1987. *Studies on  
The Growth and Carcass  
Composition*.
- Sudarmayanti. 2000. *Tata Kerja dan  
Produktivitas Kerja*. Jakarta:  
Gramedia Pustaka Utama
- Surat Keputusan Menteri Perhubungan  
RI No, PM 10/pw/301/phb. 77,  
Tanggal 12 Desember 1997
- The America Hotel and Motel  
Association
- Yayuk Sri Perwani, 2000. *Pengantar  
Perhotelan*. Jakarta: Gramedia.
- Yoeti, Oka. A. 1994. *Pengantar Ilmu  
Pariwisata*. Bandung: Angkasa

*http: // Definisi Pariwisata Menurut  
Beberapa Ahli Tabea Tamang.html  
(diunduh pada tanggal 01 mei 2015,  
pukul 20.00 WIB)*

*<http://id.wikipedia.org/kebersihan>  
(diunduh pada tanggal 01 mei 2015,  
pukul 20.00 WIB)*

*http: //unipost.com.kerapian (diunduh  
pada tanggal 01 mei 2015, pukul 20.00  
WIB)*

*[www.acemedia.edu.com/kerapian](http://www.acemedia.edu.com/kerapian)(diundu  
h pada tanggal 01 mei 2015, pukul 20.00  
WIB)*