

Penerapan Standar Operasional Prosedur Make Up Room Di Nandini Jungle Resort And SPA

I Gede Aldi Dianata Putra*, I Gusti Ayu Eka Suwintari

Institut Pariwisata Dan Bisnis Internasional, Bali, Indonesia
aldidianataputra@gmail.com

Abstract. Nandini Jungle Resort And Spa is a hotel location in Payangan-Gianyar. This hotel has the vision of Discover a luxury experience, which mean Nandini is ready to provide the best staying experience that feels like an unforgettable forest. It can be interpreted that all departments in hotel operations must provide the best service for every customer who stays at the Nandini Jungle Resort And Spa. However, during the make up room process there were several problems, especially in the handling of standard operating procedures. This study aims to determine the implementation of standard operating procedures carried out by employees of hotel Nandini Jungle Resort And Spa. Then, this research can also find some gaps between the standards that have been determined and their application. Supervisor Housekeeping Department Nandini Jungle Resort And Spa became the subject of this research and the object of this research is the application of standard operating procedures for make up room. Methods of interview and direct observation of the application of standard operating procedures that researchers do with the aim of obtaining accurate data. In addition, researches also use the documentation method with the aim of obtaining accurate sources in the form of photos related to research. The results of the study explain that there are several standard operating procedures that are not applied to the housekeeping department, namely cleaning the bathroom floor and cleaning the entrance door. So that application of standard operating procedures for make up room doesn't run optimally.

Keywords: Application, Standard Operaring Procedures, Housekeeping.

1 Pendahuluan

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum (SK. Menhub. RI. No. PM 10/PW. 391/PHB-77). Pelayanan dengan standar yang baik memiliki tujuan supaya tamu menjadi puas sesuai dengan yang diharapkan. Dengan menjaga kebersihan dan kerapian kamar tamu, diharapkan dapat memberikan kenyamanan Ketika tamu menginap dihotel. Housekeeping Department memiliki susunan

organisasi yaitu, floor section/room attendant, public area, linen/uniform dan laundry. Salah satu seksi dalam ruang lingkup Housekeeping Department adalah Room Attendant.

Prosedur kerja Housekeeping Department di Nandini Jungle Resort And Spa dalam melakukan Make Up Room meliputi beberapa rangkaian kegiatan yaitu : Entering the door, buka tirai, matikan semua perlengkapan listrik, clean up, making the bed, clean the bathroom dan mengecek. Seorang Housekeeper harus memperhatikan ketelitian dan kerapian pada saat melakukan make up room, yaitu membersihkan seluruh ruangan area kamar dengan baik dan benar sesuai dengan standar sehingga kamar terlihat rapi dan menarik. Demi kelancaran operasional hotel dan menghindari dampak negatif yang dapat merugikan hotel, Housekeeping Department sudah mengatur proses Make Up Room di Nandini Jungle Resort And Spa.

Menurut beberapa ulasan tamu yang pernah menginap di Nandini Jungle Resort And Spa dilansir di situs www.traveloka.com (Diakses 12 Desember 2022) berisikan bahwa standar kenyamanan dan kebersihan kamar pada hotel Nandini Jungle Resort And Spa berada poin 8 dan dapat dikategorikan sebagai poin yang cukup bagus. Selain itu, situs tersebut juga menuliskan beberapa keluhan tamu yang pernah menginap di hotel Nandini Jungle Resort And Spa. Seperti yang ditulis oleh salah satu username Sibin Jose pada tanggal 31 Desember 2020 :

*“The Room are not clean, Bed having bed bugs and lot of mosquitoes”
(sumber : Review On google)*

Keluhan tersebut sejalan dengan temuan peneliti yang melakukan observasi awal selama masa training di Nandini Jungle Resort And Spa. Peneliti menemukan bahwa salah satu staff roomboy bekerja tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Make Up Room yang sudah ditetapkan. Standar Operasional Prosedur yang tidak dilakukan yaitu : Tidak membersihkan lantai kamar mandi dan pintu masuk kamar tamu. Hal ini tentu saja akan menimbulkan keluhan dari tamu dan pastinya nama baik hotel dimata tamu akan menurun. Dari permasalahan tersebut maka peneliti mengambil penelitian yang berjudul “Penerapan Standar Operasional Prosedur Make Up Room di Nandini Jungle Resort And Spa”.

2 Metode Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di hotel Nandini Jungle Resort And Spa, Banjar Susut Desa Buah Kecamatan Payangan-Gianyar. Mulai dari rentang waktu bulan Desember hingga bulan Mei 2022. Hotel Nandini Jungle Resort and Spa dipilih menjadi lokasi penelitian karena hotel ini adalah tempat penulis melakukan On the job training. Penelitian ini berjudul “Penerapan Standar Operasional Prosedur Make Up Room di Nandini Jungle Resort And Spa” dengan menggunakan data Kualitatif. Adapun Sumber data yang didapatkan adalah sumber data Primer dan sumber data Sekunder.

Sumber data Primer yang diperoleh bersumber dari wawancara dengan Staff Housekeeping Department sedangkan sumber data Sekunder yang penulis peroleh bersumber dari artikel, jurnal maupun buku-buku yang penulis baca dan dijadikan acuan untuk penulisan Tugas akhir ini. Populasi yang penulis gunakan adalah seluruh karyawan Housekeeping Department di Nandini Jungle Resort And Spa yang berjumlah 10 orang. Sedangkan sampel yang penulis gunakan adalah 5 orang karyawan Housekeeping department berdasarkan jumlah karyawan yang paling paham tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan di Department Housekeeping hotel Nandini Jungle Resort And Spa.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu Observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, teknik observasi yang dimaksud adalah peneliti mengamati langsung ke lapangan untuk mengetahui kondisi Penerapan Standar Operasional Prosedur yang terjadi di Nandini Jungle Resort And Spa. Pada tahapan ini, peneliti menggunakan metode check list untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur yang dilakukan dan yang tidak dilakukan. Peneliti juga melakukan wawancara dengan Supervisor Housekeeping dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tahapan Standar Operasional prosedur pada Housekeeping Department di Nandini Jungle Resort And Spa.

3 Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang hasil pengumpulan data yang penulis dapatkan selama On the job training dalam waktu 5 bulan di bagian Housekeeping Department. Penelitian ini bertujuan untuk membahas rumusan masalah yaitu bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur Make Up Room di Nandini Jungle Resort And Spa dan apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi Room Attendant di Nandini Jungle Resort And Spa.

Pada pembahasan ini akan dijelaskan mengenai hasil pengamatan yang telah dilakukan di Nandini Jungle Resort And Spa, yang seharusnya memenuhi Standar Operasional Prosedur yang ada untuk pelayanan Make Up Room. Penelitian ini telah dilakukan melalui proses observasi dan wawancara. Semua data yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan kenyataan dilapangan. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 22 Desember- 22 April mendapatkan kesenjangan yang terdapat pada Penerapan Standar Operasional Prosedur yang sudah diterapkan dan yang tidak diterapkan.

Berdasarkan hasil observasi terdapat 18 Standar Operasional Prosedur yang sudah diterapkan dengan baik oleh Room Attendant dan terdapat 2 Standar Operasional Prosedur yang tidak diterapkan oleh Room Attendant. Standar Operasional Prosedur yang sudah diterapkan yaitu :

1. Memasuki kamar dengan mengetuk pintu
2. Membuka semua tirai

3. Memperhatikan seluruh area kamar apabila ada barang yang hilang/tertinggal di kamar tamu
4. Mematikan semua peralatan listrik
5. Pembersihan alat-alat di kamar yang digunakan oleh tamu
6. Memeriksa kerusakan apabila terdapat kerusakan pada fasilitas hotel
7. Mengumpulkan linen
8. Saving steps
9. Making the bed
10. Membersihkan debu (*dusting*)
11. Mengganti peralatan tamu yang rusak ataupun yang kotor
12. Memasuki kamar mandi
13. Membersihkan bak mandi
14. Membersihkan area wastafel
15. Membersihkan area toilet duduk dan bidet
16. Melengkapi peralatan tamu yang kurang
17. Membersihkan lantai dan karpet
18. Rechecking

Standar Operasional Prosedur yang tidak diterapkan oleh Room Attendant yaitu :

1. Cleaning the Bathroom Floor
2. Cleaning the Entrance Door

4 Kesimpulan

Dari semua yang dipaparkan penulis maka yang dapat penulis simpulkan adalah :

1. Dari 20 Standar Operasional prosedur (SOP) *Make Up Room* di Nandini Jungle Resort And Spa terdapat 18 Standar Operasional Prosedur yang sudah dilakukan dengan maksimal oleh seluruh karyawan. Akan tetapi, masih terdapat 2 SOP yang tidak dilakukan secara maksimal oleh karyawan diantaranya : *Cleaning the Bathroom Floor & Cleaning the entrance door*.
2. Beberapa Hambatan yang ditemukan dalam melakukan proses Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) disebabkan oleh beberapa alasan yaitu : kurangnya fasilitas dalam menerapkan standar Operasional prosedur contohnya kurangnya penyediaan alat-alat yang memadai di *Housekeeping Department* karena anjuran dari *Management* untuk menghemat pengeluaran untuk membeli alat dan bahan yang rusak/habis di *Housekeeping Department*.

JODHA: Journal of Hospitality and Tourism Development
Vol 1, Issue 1, April 2024, Page 9-13
ISSN: XXXX - XXXX (Media Online)
DOI: XXXXXXXXXXXXXXXX

References

1. Fadilah, A. R. (2019). Sistem Pencarian Lokasi Hotel Berdasarkan Rute Terpendek Untuk Pengunjung Objek Wisata Alam Di Kota Medan Menggunakan Algoritma Dijkstra. JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), 6(1), 106-111.