

Analisis Penerapan SOP Make-Up Room Oleh Room Attendant di Novotel Manado

**Shinta Bella Ester Makapuas¹, Hendry M. E. Kumaat²,
Margaretha N. Warokka³**

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado
Penulis Korespondensi: ¹ makapuasshinta@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standard Operating Procedure (SOP) make-up room oleh room attendant di departemen housekeeping Novotel Manado Golf Resort and Convention Center serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP belum sepenuhnya konsisten, terutama pada prosedur penggunaan kain pembersih yang sesuai, pembersihan kamar dengan pintu terbuka, dan penggantian linen selama high season. Kendala utama mencakup keterbatasan waktu, kurangnya peralatan memadai, serta stok linen yang terbatas dan sering bernoda. Ketidakkonsistenan ini berpotensi menurunkan kualitas layanan dan memicu keluhan tamu, yang dapat memengaruhi citra hotel. Rekomendasi penelitian meliputi evaluasi alokasi tugas, penyediaan peralatan yang cukup, dan peningkatan koordinasi antara room section dan laundry department untuk meningkatkan kepatuhan terhadap SOP housekeeping secara keseluruhan.

Kata Kunci – SOP, Room Attendant, Housekeeping, Make-Up Room

Analysis of The Implementation of The Make-Up Room SOP by Room Attendants at Novotel Manado

Abstract

This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for make-up room by room attendants in the housekeeping department of Novotel Manado Golf Resort and Convention Center and to identify the challenges faced. The research employs a descriptive qualitative method, with data collected through observation, interviews, and literature review. The findings reveal that the implementation of SOP is not fully consistent, particularly in procedures such as using appropriate cleaning cloths, cleaning rooms with the door open, and replacing linens during high season. The main challenges include limited time, inadequate equipment, and a shortage of linens, often with stains. These inconsistencies may compromise service quality and lead to guest complaints, potentially affecting the hotel's reputation. The study recommends evaluating task allocation, providing adequate equipment, and improving coordination between the room section and laundry department to enhance SOP.

Keywords – SOP, Room Attendant, Housekeeping, Make-Up Room

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor utama dalam pariwisata yang berfokus pada penyediaan akomodasi, makanan, minuman, dan layanan tambahan bagi tamu. Industri perhotelan sendiri merupakan sektor yang sangat bergantung pada kualitas layanan untuk menjaga kepuasan pelanggan. Salah satu aspek yang penting dalam operasional hotel adalah *housekeeping*. *Housekeeping* adalah salah satu divisi yang ada di hotel yang di mana bertanggung jawab atas kebersihan dan kenyamanan semua area hotel, terutama di area kamar.

Room section, sebagai bagian dari departemen *housekeeping*, bertanggung jawab atas pembersihan kamar sesuai dengan SOP untuk menjamin efisiensi operasional dan standar kebersihan yang konsisten. SOP dirancang untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan produktivitas, tetapi pelaksanaannya sering menghadapi tantangan. Novotel Manado Golf Resort and Convention Center, sebagai hotel bintang empat dengan lebih dari 200 kamar, memiliki SOP *make-up room* yang terstruktur, tetapi observasi awal menunjukkan ketidakkonsistenan dalam penerapannya. Faktor-faktor seperti kurangnya pemahaman karyawan, peralatan tidak memadai, dan pembagian tugas yang tidak efektif menyebabkan keluhan tamu, seperti kamar yang kurang bersih atau linen bernoda. Rumusan masalah: Bagaimana pelaksanaan SOP *make-up room* oleh *room attendant* di Novotel Manado serta apa saja tantangan yang dihadapi dalam penerapannya.

Menurut Sulastiyono dalam Susepti, Hamid, dan Kusumawati (2017), hotel adalah akomodasi yang dibangun untuk tujuan komersial dan menyediakan penginapan, makanan, serta minuman. Sedangkan American Hotel and Motel Associations (AHMA) dalam Soewarno, Hudiyani, dan Sugiarti (2021) menyatakan bahwa hotel adalah tempat yang menyediakan akomodasi, makanan, minuman, dan layanan lainnya untuk tamu dengan sistem sewa. Rumekso (2002) mendefinisikan *housekeeping* sebagai departemen yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel.

Make up room dan *Room attendant* menurut Al Baatafi (2006:243), *make up room* adalah pekerjaan pembersihan kamar setelah tamu check-out agar kamar siap digunakan kembali. Sulastiyono (2011:124) menyebut *room attendant* sebagai individu yang bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kelengkapan kamar tamu. Rumekso (2011:42) menekankan bahwa kesan pertama tamu dipengaruhi oleh kerapian tempat tidur yang ditangani *room attendant*.

Pengertian SOP: Usman (2002), Sailendra (2015), Tjipto Atmoko (2011), dan Ekotama (2015) menjelaskan SOP sebagai pedoman kerja yang menyederhanakan, merapikan, dan mengatur pekerjaan agar sesuai standar. Tujuan SOP: Menurut Siagian (2006), Sutrisno (2009), dan Tjiptono (2014), SOP bertujuan menjaga konsistensi, efisiensi, efektivitas, serta kualitas layanan. Manfaat SOP: Haryono (2012) dan Sailendra (2015) menyatakan SOP berfungsi meminimalkan kesalahan, meningkatkan efisiensi, konsistensi, dan menjadi sarana pelatihan serta indikator kinerja.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif untuk menganalisis fenomena penerapan SOP secara mendalam dan kontekstual. Populasi dalam penelitian ini adalah room attendant di departemen housekeeping Novotel Manado, dengan sampel yang di gunakan adalah purposive sampling sebanyak tiga informan berpengalaman (5-10 tahun kerja) untuk mendapatkan data yang representatif. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap proses make-up room selama satu minggu, mencakup pengamatan terhadap kepatuhan SOP seperti penggunaan alat dan langkah pembersihan. Wawancara mendalam dilakukan dengan pertanyaan semi- struktural mengenai pemahaman SOP, kendala, dan upaya perbaikan.

Data sekunder berasal dari studi literatur seperti buku, jurnal ilmiah, dan dokumen internal SOP hotel. Pengumpulan data dilakukan di Novotel Manado Golf Resort and Convention Center pada Juli 2025. Analisis data mengikuti model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data (seleksi informasi relevan), penyajian data (dalam bentuk narasi dan tabel), dan verifikasi (kesimpulan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Observasi

Berdasarkan pengamatan di Hotel Novotel Manado Golf Resort and Convention Center, penerapan SOP oleh *room attendant* belum sepenuhnya konsisten. Beberapa prosedur yang sesuai SOP telah dilaksanakan, seperti pengumpulan dokumen harian, *key control*, penggunaan troli, pembersihan kamar mandi, penggantian amenities, dan pelaporan *complete handover*. Namun, ditemukan pula beberapa ketidaksesuaian, antara lain:

- Penggunaan linen untuk membersihkan.
- Pembersihan kamar dilakukan dengan pintu tertutup.
- Handuk tamu masih digunakan untuk membersihkan area tertentu.
- Tidak menggunakan *cloth micro fiber* untuk glassware.
- Beberapa bagian kamar seperti area TV dan kusen jendela terlewat saat dusting.
- Pada kondisi high season, beberapa linen tidak diganti demi mengejar waktu.
- Bahan dan peralatan sering ditinggalkan di troli, tidak dikembalikan sesuai SOP.

Hasil Wawancara

Wawancara dengan *room attendant* menunjukkan bahwa:

- Mereka mengetahui adanya SOP dan pernah mengikuti pelatihan, meskipun terbatas.
- Pemahaman terhadap SOP cukup baik, tetapi penerapan disesuaikan dengan jumlah kamar dan waktu kerja.
- Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan peralatan, *chemical*, dan linen yang kadang tidak tersedia atau dalam kondisi tidak layak.

- Evaluasi terhadap penerapan SOP pernah diberikan oleh supervisor.
- Upaya yang dilakukan *room attendant* untuk meningkatkan kepatuhan SOP adalah pengaturan waktu dalam pembuatan kamar.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di Novotel Manado Golf Resort and Convention Center, ditemukan bahwa penerapan SOP oleh *room attendant* belum sepenuhnya konsisten. Beberapa prosedur sering tidak dijalankan sesuai standar, dipengaruhi oleh tiga kendala utama: keterbatasan waktu, kurangnya peralatan memadai, dan stok linen yang tidak mencukupi. Sebagian besar prosedur seperti pengumpulan dokumen, pengendalian kunci, briefing, pembersihan kamar, dan pengembalian peralatan telah dilakukan. Namun, terdapat pelanggaran seperti penggunaan linen untuk membersihkan, pembersihan kamar dengan pintu tertutup, dan melewatkan beberapa langkah seperti dusting di area tertentu. Pada saat *high season*, praktik “sulap” atau melewatkan penggantian linen juga sering terjadi demi mengejar target waktu.

Keterbatasan waktu menyebabkan beberapa langkah SOP dilewati, terutama ketika jumlah kamar meningkat. Peralatan yang kurang sesuai, seperti ketiadaan microfiber cloth atau alat pembersih standar MSDS, memaksa *room attendant* menggunakan perlengkapan yang tidak sesuai. Selain itu, stok linen yang terbatas dan banyak yang bernoda memperlambat pekerjaan dan berdampak pada kualitas layanan. Ketidakkonsistenan penerapan SOP ini memengaruhi kebersihan dan kerapian kamar, yang dapat memicu keluhan tamu dan menurunkan citra hotel. Oleh karena itu, manajemen perlu memperbaiki pembagian tugas, ketersediaan peralatan, serta koordinasi antarbagian untuk meningkatkan kualitas layanan *housekeeping*.

KESIMPULAN

Penerapan SOP *make up room* oleh *room attendant* di Novotel Manado Golf Resort and Convention Center belum sepenuhnya konsisten. Beberapa tahapan sesuai standar, namun masih ditemukan ketidaksesuaian seperti penggunaan linen untuk membersihkan, pintu kamar tertutup saat pembersihan, penggunaan handuk tamu, serta penggantian linen yang tidak dilakukan pada *high season*. Kendala utama meliputi keterbatasan waktu, peralatan yang kurang memadai, dan stok linen yang terbatas. Hal ini berpotensi menurunkan kualitas layanan *housekeeping* dan memengaruhi citra hotel. Karena itu, konsistensi penerapan SOP, penyediaan fasilitas yang memadai, serta koordinasi antarbagian menjadi penting untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan tamu.

SARAN

Manajemen hotel perlu mengevaluasi dan menyesuaikan jumlah kamar yang dialokasikan per shift, terutama pada saat *high season*, agar *room attendant* memiliki waktu yang cukup untuk menerapkan SOP secara konsisten. Selain itu,

penyediaan peralatan kerja dan linen yang memadai sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan SOP. Peningkatan koordinasi antara *room section* dan *laundry department* juga penting untuk mengurangi kendala ketersediaan linen. Dengan adanya pengawasan yang lebih ketat serta pelatihan rutin, diharapkan penerapan SOP dapat berjalan lebih optimal sehingga kualitas layanan *housekeeping* meningkat dan kepuasan tamu tetap terjaga.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga jurnal ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih kepada pihak Novotel Manado Golf Resort and Convention Center atas izin dan bantuan selama penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada pihak-pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, serta kepada Politeknik Negeri Manado yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Al Baatafi. (2006). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT Gramedia.
- [2] Annishia, F. B. (2020). *Evaluasi Penerapan SOP Housekeeping*. [Skripsi].
- [3] Ekotama, M. (2015). *Prosedur Operasional Standar*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [4] Ganggarini, P. S. N. (2023). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping di Puri Saron Hotel Lovina*. [Skripsi].
- [5] Haryono, S. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [6] Rumecko. (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [7] Rumecko. (2011). *Manajemen Tata Graha*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [8] Sailendra, A. (2015). *Panduan Penyusunan SOP*. Jakarta: Transmedia.
- [9] Siagian, S. P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [10] Soewarno, Hudiyan, & Sugiarti. (2021). *Pengertian Hotel Menurut American Hotel and Motel Associations (AHMA)*. Jurnal Pariwisata Indonesia.
- [11] Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- [12] Susepti, Hamid, & Kusumawati. (2017). *Analisis Industri Perhotelan di Indonesia*. Jurnal Pariwisata.
- [13] Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- [14] Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [15] Tjipto Atmoko, S. (2011). *Standar Operasional Prosedur Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.