

Perancangan *Standard Operating Procedure (SOP) Make Up Room* di Hotel Poliwangi Jinggo Banyuwangi

Yoga Irawan¹, Firda Rachma Amalia², Eka Afrida Ermawati³

¹Politeknik Negeri Banyuwangi, Banyuwangi, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received 27 March 2024
Received in revised form
5 April 2024
Accepted 8 April 2024
Available online 30 April
2024

Kata Kunci:
Standard Operating
Procedure (SOP), Make Up
Room, Analisis Kesenjangan,
Hotel Poliwangi Jinggo

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena ditemukannya fakta bahwa proses *make up room* di Hotel Poliwangi Jinggo tidak efisien dan berjalan tanpa prosedur, menyebabkan kualitas pelayanan yang kurang maksimal. Sehingga dilakukan penelitian untuk dapat menghasilkan dokumen SOP *make up room* tertulis yang terstruktur dan terdokumentasi yang dapat digunakan sebagai pedoman oleh *staff room attendant* di Hotel Poliwangi Jinggo dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif, penyusunan dokumen SOP *make up room* dilakukan menggunakan metode analisis kesenjangan (GAP). Harapan dari penelitian ini yaitu berupa SOP *make up room* secara tertulis yang sudah terverifikasi dan tervalidasi serta dapat digunakan oleh *Housekeeping Department* Hotel Poliwangi Jinggo dalam proses *make up room*.

ABSTRACT

This research was carried out because it was discovered that the make up room process at the Poliwangi Jinggo Hotel was inefficient and ran without procedures, causing the quality of service to be less than optimal. So research was carried out to produce a structured and documented written room make-up SOP document which can be used as a guideline by room officer staff at the Poliwangi Jinggo Hotel in providing services in accordance with guest expectations. The research method used is a qualitative approach, analysis of the preparation of space SOP documents is carried out using the deviation method (GAP). The hope of this research is that it will take the form of a written SOP for room make-up which has been verified and validated and can be used by the Housekeeping Department of the Poliwangi Jinggo Hotel in the room make-up process.

Keywords: Procedure (SOP), Make Up Room, Gap Analysis, Hotel Poliwangi Jinggo

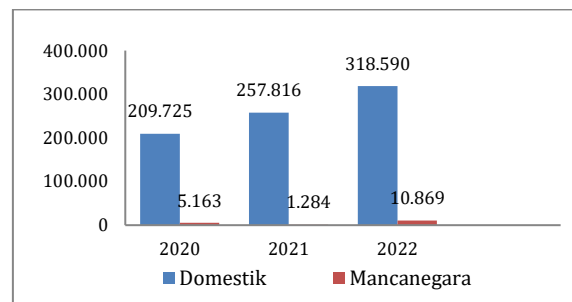
Pendahuluan

Sektor pariwisata merupakan salah satu aspek yang dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan potensi-potensi yang dimiliki oleh setiap daerah. Ketika hal ini dilakukan, maka tidak hanya memberikan manfaat berupa menjaga eksistensi suatu kekhasan daerah, melainkan juga dapat mengembangkannya ke sektor ekonomi. Sebagaimana dikemukakan oleh (Pitana, 2009) bahwa potensi daerah harus dimanfaatkan secara optimal melalui penyelenggaraan kepariwisataan yang dapat meningkatkan pendapatan nasional, bahkan dapat memberikan kontribusi yang cukup besar bagi perekonomian. Hal tersebut dibuktikan dengan meningkatnya perekonomian salah satu kabupaten di Indonesia dari pengelolaan potensi di daerahnya yaitu Kabupaten Banyuwangi.

Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu kabupaten yang ada di Indonesia yang terdampak pesatnya pertumbuhan ekonomi yang disebabkan oleh industri pariwisata. Industri pariwisata di Banyuwangi beberapa tahun belakangan ini banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara, tak hanya keindahan alam dan budayanya hal ini juga diikuti dengan pertumbuhan industri penunjang pariwisata di bidang lainnya khususnya di bidang akomodasi yang ada di Banyuwangi. Berikut ini adalah data statistik tamu domestik dan mancanegara yang menginap di hotel bintang Banyuwangi.

¹ Corresponding author.

E-mail : yogairawan2101@gmail.com, firdaamalia11@poliwangi.ac.id



Gambar 1.1 Data Statistik Tamu Domestik dan Mancanegara yang Menginap di Hotel Bintang Banyuwangi (sumber: BPS Banyuwangi, 2022)

Berdasarkan data dari (BPS Banyuwangi, 2022) jumlah tamu domestik pada hotel bintang setelah pandemi terus mengalami peningkatan. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah tamu yang menginap di hotel bintang Banyuwangi mengalami kenaikan yang signifikan sehingga dapat diasumsikan wisatawan yang setiap tahun semakin meningkat secara tidak langsung akan menambah geliat kehidupan pariwisata dan juga bertambahnya usaha industri pariwisata seperti hotel, biro perjalanan wisata, restoran maupun cafe. Dengan itu semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung ke suatu obyek wisata atau semakin berkembangnya suatu daerah karena pariwisatanya maka salah satu yang dibutuhkan adalah jasa penginapan atau hotel. Jasa penginapan atau hotel menjadi peran penting karena menjadi kebutuhan tempat untuk beristirahat, menginap, meeting maupun merencanakan kegiatan lain sambil berwisata (Syarifita, 2021)

Majunya kepariwisataan suatu daerah dapat ditentukan dengan keadaan perhotelannya yang dijadikan tempat penginapan bagi para wisatawan yang datang. Selain itu, industri perhotelan juga dapat berperan dalam memajukan perekonomian daerah dalam mengurangi jumlah pengangguran karena industri perhotelan membutuhkan banyak tenaga kerja. Hotel Poliwangi Jinggo merupakan hotel yang dimiliki sebuah kampus di Kabupaten Banyuwangi tepatnya yaitu Kampus Politeknik Negeri Banyuwangi yang dikelola oleh Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata. Hotel tersebut berdiri sejak tahun 2013 dengan nama Poliwangi Jinggo yang dirancang dengan konsep elegan, nyaman, aman dan terjangkau. Hotel Poliwangi Jinggo memiliki beberapa fasilitas yang berfungsi untuk penyediaan layanan kamar, makanan dan minuman, serta *venue* untuk kepentingan *meeting*.

Untuk efisiensi serta kemudahan dalam melayani serta mewujudkan kenyamanan bagi para wisatawan yang ada di hotel, maka hotel menerapkan klasifikasi yang terpisah dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Klasifikasi ini yang lebih sering disebut departemen-departemen dalam hotel. Setiap hotel memiliki bagian-bagian tersendiri yang menyediakan pelayanan salah satunya yaitu *Housekeeping Department*. *Housekeeping departement* adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel (Putri & Wicaksono, 2015).

Housekeeping Department sebagai salah satu departemen di Hotel Poliwangi Jinggo yang berperan penting dalam memberikan pelayan kepada para tamu. Departemen ini berfungsi memberikan kelancaran persiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar karena pendapatan hotel paling besar berasal dari penyewaan kamar. Hotel Poliwangi Jinggo memiliki 3 *section* dalam *Housekeeping Department*, yang pertama *Public Area* yang bertugas menangani seluruh kebersihan area hotel, yang kedua yaitu *Laundry Section* bertugas menangani cucian berbagai dasar kain-kain di kamar hotel, yang ketiga *Room Section* merupakan seksi bagian kamar hotel yang memiliki tugas dalam kebersihan kamar atau yang disebut dengan *Room Attendant*. *Room Attendant* bertanggung jawab dalam kebersihan kamar dan memperhatikan kerapian dan kelengkapan kamar sebelum digunakan oleh tamu hotel. Dalam pembersihan kamar hotel tindakan ini disebut *make up room*, saat *make up room* seorang *Room Attendant* harus melakukan pekerjaan tersebut sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ada untuk membantu mempermudah pekerjaan saat melakukan *make up room*.

Standard Operating Procedure memiliki peran penting pada saat melakukan sebuah pekerjaan. SOP merupakan suatu perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu (Budiharjo, 2014). Namun, pada survei awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 16 Oktober 2023 dengan mewawancarai saudara Steven sebagai *Manager Room Division* Hotel Poliwangi Jinggo menyatakan bahwa *Room Attendant* belum memiliki SOP yang bisa digunakan pada saat *make up room*

sehingga *Room Attendant* bekerja hanya berdasarkan pengetahuan mereka masing-masing yang menyebabkan adanya perbedaan dalam proses pelaksanaannya. Selain itu, dalam pelaksanaan penyediaan kamar, *room attendant* juga akan kesulitan untuk memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan tamu jika di Hotel Poliwangi Jinggo belum memiliki acuan berupa SOP *make up room* yang disesuaikan dengan dimensi kualitas pelayanan untuk menyediakan pelayanan yang maksimal.

Salah satu hal penting bagi tamu menginap yaitu bentuk pelayanan yang diberikan pihak hotel kepada tamu. Tamu akan merasa nyaman dan senang jika selama menginap mendapatkan pelayanan yang berkualitas meliputi bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk dapat menampilkan yang terbaik, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan, pelayanan yang tanggap atau *responsif* dan diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dipahami, jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap dan sopan santun karyawan, komunikasi dan pengetahuan yang dimiliki, serta adanya perhatian yang tulus dan bersifat pribadi. Oleh karena itu, dalam proses penyediaan kamar atau *make up room* dari pihak manajemen Hotel Poliwangi Jinggo juga memerlukan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku yang disesuaikan dengan harapan tamu saat menginap untuk menciptakan layanan berkualitas.



Gambar 1.2 Grafik Penjualan Kamar Hotel Poliwangi Jinggo Tahun 2023

Gambar 1.2 merupakan data kunjungan tamu yang menginap di Hotel Poliwangi Jinggo di tahun 2023 pada 6 bulan terakhir. Data tersebut yang menjadikan dasar atau acuan untuk seharusnya Hotel Poliwangi Jinggo memiliki SOP mengenai pelayanan penyediaan kamar khususnya SOP *make up room* sesuai dengan kualitas pelayanan yang menjadikan cerminan dari kenyamanan tamu saat menginap. Karena dengan seiring berjalannya waktu Hotel Poliwangi Jinggo terus melakukan pengembangan pada fasilitas yang tersedia. Namun, jika Hotel Poliwangi Jinggo masih belum juga memiliki SOP *make up room* sebagai acuan kerja, maka hal inilah yang jika dibiarkan terjadi akan berdampak serius terhadap kualitas pelayanan dan mengakibatkan menurunnya citra suatu hotel. Pelayanan terbaik merupakan tujuan utama untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Atas dasar permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) *Make Up Room* di Hotel Poliwangi Jinggo Banyuwangi”.

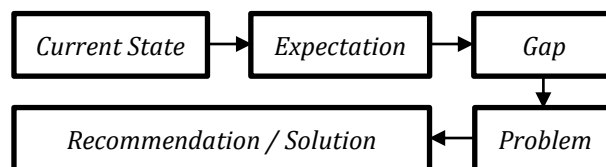
Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan fenomena, upaya mencari solusi yang tepat, menganalisis data-data yang diperoleh selama penelitian untuk merumuskan sebuah *Standard Operating Procedure* (SOP) *Make Up Room* di Hotel Poliwangi Jinggo Banyuwangi. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan wawancara semiterstruktur yaitu wawancara yang sudah dalam kategori *in-depth interview*, penentuan narasumber pada penelitian ini adalah dengan teknik *purposive sampling* dengan ketentuan mereka yang mengetahui lebih banyak tentang kondisi kekinian serta permasalahan pelayanan di hotel Poliwangi Jinggo yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam pembuatan SOP *make up room* di hotel Poliwangi Jinggo. Terdapat 5 narasumber pada penelitian ini diantaranya yaitu *administration & finance manager, manager room division, 2 staff room attendant dan staf ahli*.

Instrumen penelitian yang digunakan diantaranya angket, *check list*, pedoman wawancara, dan pedoman pengamatan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kesenjangan (gap). Pada

tahapan analisis gap terdapat beberapa tahapan dalam menganalisis data berdasarkan analisis gap (Susanti, 2017) sebagai berikut :

1. *Current state*, yakni mendefinisikan mengenai proses atau aktivitas yang saat ini dijalankan (kondisi kekinian atau eksisting) pada perusahaan terkait, sehingga menggambarkan mengenai status terkini dari aktivitas yang dilakukan.
2. *Expectation*, yakni mendefinisikan tujuan yang diinginkan oleh perusahaan terhadap proses/aktivitas yang dilakukan saat ini (kondisi eksisting) di masa yang akan datang.
3. *GAP*, yakni mendefinisikan mengenai adanya kesenjangan yang terjadi antara kondisi eksisting atau kekinian dibandingkan dengan kondisi yang diharapkan di masa yang akan datang.
4. *Problem*, yakni mendefinisikan mengenai permasalahan yang terjadi akibat adanya kesenjangan antara kondisi eksisting dengan kondisi yang diinginkan.
5. *Recommendation (solution)*, yakni mendefinisikan mengenai kemungkinan solusi yang dapat diterapkan untuk mengurangi atau menghilangkan adanya kesenjangan yang terjadi antara kondisi eksisting dengan kondisi yang diharapkan. Selanjutnya gambaran visualisasi mengenai proses analisis kesenjangan ditunjukkan pada gambar berikut :



Gambar 2. Alur Proses Analisis Kesenjangan (GAP), (Susanti, 2017)

Hasil dan Pembahasan

Hotel Poliwangi Jinggo merupakan hotel yang berada kompleks Politeknik Negeri Banyuwangi tepatnya di Jalan Raya Jember KM 13, Kawang, Labanasem, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. Hotel Poliwangi Jinggo digagas pertama kali sejak peresmian Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata pada tahun 2013, yang diresmikan oleh Dr. Ir. Patdono Suwignjo, M.Eng. Sc., selaku Direktur Jendral Kelembagaan Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi pada 18 Februari 2017. Hotel Poliwangi Jinggo ini memiliki desain eksterior khas rumah adat Banyuwangi yang menawarkan pemandangan persawahan dan juga jajaran pegunungan Ijen yang merupakan ikon daya tarik wisata di Banyuwangi. Hotel Poliwangi Jinggo memiliki fasilitas dan kelengkapan layaknya standar hotel pada umumnya. Mulai dari tersedianya kamar dengan perbedaan tipe yaitu *Standart* hingga *VIP*, *venue* untuk *meeting*, *restoran*, *kitchen* dan *lobby lounge and bar*.



Gambar 3.1 Hotel Poliwangi Jinggo Tampak Depan
(Sumber: Dokumen Peneliti, 2024)

Analisis dan Pembahasan

Berikut hasil analisis data berdasarkan analisis gap (Susanti, 2017) sebagai berikut :

1. Kondisi Eksisting (Saat Ini) Prosedur Pelayanan Make Up Room Hotel Poliwangi Jinggo

Kondisi eksisting memaparkan terkait kondisi terkini prosedur penyediaan kamar yang digunakan oleh staf *room attendant* di Hotel Poliwangi Jinggo. Kondisi eksisting diketahui dengan melakukan observasi dan wawancara kepada narasumber *internal* yakni, *administration & finance manager*, *room division manager* dan *2 room attendant*. Dapat dilakukan pemetaan kondisi eksisting berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai standar acuan, berikut merupakan perbandingan yang dilakukan antara kondisi eksisting berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dilakukan antara kondisi eksisting dengan aktivitas menurut standar acuan yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1Kondisi Eksisting Prosedur *Make Up Room* Terhadap Standar Acuan

Prosedur <i>Make Up Room</i>		
Dimensi Kualitas Pelayanan	Indikator	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	<ol style="list-style-type: none"> Gedung dan fasilitas pendukung Peralatan Penampilan <i>room attendant</i> 	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai seperti kamar yang nyaman, <i>Lobby Lounge and Bar</i> , Gandrung Resto, <i>meeting room</i> , tempat <i>fitness</i> dan <i>gym</i> , lahan parkir yang cukup luas, musholla dan masih banyak lagi, akan tetapi terdapat beberapa peralatan penunjang <i>make up room</i> yang kurang contohnya <i>linen</i> yang belum memenuhi standar dan peralatan pembersihan yang masih terbatas. <i>Room attendant</i> sudah memiliki standar <i>grooming</i> yang sesuai yaitu menggunakan kaos polo tetapi untuk warna kaos tersebut masih belum memiliki warna yang seragam. Penyeragaman warna kaos bagi <i>room attendant</i> tersebut perlu dilakukan agar terlihat profesionalitas dalam bekerja serta untuk memudahkan tamu menentukan dengan pasti <i>room attendant</i> yang sedang bertugas.
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> Kemampuan <i>room attendant</i> Kecepatan <i>room attendant</i> Ketepatan dalam memberikan pelayanan 	Dari segi kemampuan <i>room attendant</i> sudah cukup handal karena <i>room attendant</i> sudah memiliki <i>basic skill</i> yang di dapat ketika di di sekolah perhotelan atau dari pengalaman ketika <i>casuel</i> di sebuah hotel. Kecepatan dalam proses <i>make up room</i> kurang maksimal karena tidak adanya <i>Standart operating procedure</i> sebagai acuan pasti.
<i>Responsivness</i> (Ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> Kesediaan <i>room attendant</i> dalam memberikan bantuan kepada tamu Karyawan yang tanggap 	Kepekaan serta ketanggapan terhadap tamu cukup baik, karena apabila terdapat komplin dari tamu <i>room attendant</i> langsung bertindak sesuai komplin yang telah diterima.
<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> Pengetahuan <i>room attendant</i> Perilaku sopan <i>room attendant</i> 	<i>Room attendant</i> cukup menguasai <i>product knowledge</i> yang ada di Hotel Poliwangi Jinggo. Hal tersebut didapat saat briving sebelum <i>make up room</i> dilakukan, <i>product knowledge</i> tersebut di dapat dari <i>manager room division</i> dan <i>manager houskeeping</i> . <i>Room attendant</i> juga memiliki <i>attitude</i> yang baik saat memberikan pelayanan kepada tamu, sebagai contoh <i>room attendant</i> melakukan <i>greeting</i> ketika bertemu dengan tamu. Hal tersebut menjadikan tamu merasa puas saat menggunakan jasa Hotel Poliwangi Jinggo.
<i>Emphaty</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> Kepedulian <i>room attendant</i> <i>room attendant</i> penuh perhatian 	Sebagai Upaya untuk membangun komunikasi dan hubungan yang baik degan tamu maka <i>room attendant</i> melakukan <i>greeting</i> dan menawarkan bantuan kepada tamu. Adanya komunikasi dan hubungan baik antara <i>room attendant</i> dengan tamu hal ini berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Sumber: Data Diolah, Peneliti 2024

2. Kondisi Harapan Prosedur *Make Up Room* di Hotel Poliwangi Jinggo

Harapan mendatang terkait prosedur *make up room* di Hotel Poliwangi Jinggo yang disampaikan oleh narasumber antara lain sebagai berikut:

- Memiliki standar prosedur *make up room* yang sesuai untuk mengetahui tugas *make up room* yang lebih jelas mulai dari awal pembersihan sampek akhir pembersihan, dengan harapan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih maksimal.
- Room attendant* mampu menerapkan *grooming*, *greeting* dengan baik dan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dan memiliki pengetahuan baik *product knowledge* Perusahaan maupun pengetahuan umum lainnya.
- Semua sumber daya manusia yang ada di *housekeeping* memiliki satu pandangan persepsi terkait tahapan prosedur pelayanan pada kegiatan *make up room* serta dapat diterapkan sehari-hari.

3. Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan merupakan analisis yang dilakukan dengan membandingkan antara kondisi eksisting terkait aktivitas dalam suatu organisasi atau Perusahaan dengan kondisi yang ideal. Kondisi yang ideal yang dimaksud ialah kondisi ideal berdasarkan standar acuan yaitu dimensi kualitas pelayanan yang mana memiliki 5 (lima) dimensi seperti bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terkait aktivitas tersebut dalam suatu organisasi atau Perusahaan. Berikut merupakan pemetaan terkait kondisi eksisting dan kondisi ideal prosedur *make up room* di hotel Poliwangi Jinggo pada Tabel 3.2 sebagai berikut.

Tabel 3.2

Analisis Kesenjangan Prosedur *Make Up Room* di Hotel Poliwangi Jinggo

Prosedur <i>Make Up Room</i> di Hotel Poliwangi Jinggo	
Kondisi eksisting	Kondisi ideal
Melakukan <i>preparation</i> sebelum melakukan <i>make up room</i> . Yaitu menyiapkan <i>linen</i> serta peralatan dan perlengkapan yang diperlukan untuk <i>make up room</i> .	Tahap <i>preparation</i> diperlukan untuk memastikan penampilan staf <i>room attendant</i> sudah rapi untuk memenuhi standar <i>grooming</i> dalam dimensi kualitas pelayanan (bukti langsung)
Kesenjangan : Kurang sesuai, Staf <i>room attendant</i> belum menyamakan warna standar <i>grooming</i> saat melakukan kegiatan <i>make up room</i> . Terdapat beberapa peralatan penunjang <i>make up room</i> yang terbatas.	
Ketika akan memasuki kamar staf <i>room attendant</i> mengetuk pintu sebanyak 3 kali sembari menunggu apakah tamu tersebut berada di dalam kamar atau tidak	Mengetuk pintu sambil mengucapkan identitas sebagai upaya <i>greeting</i> serta memastikan keberadaan tamu (dimensi jaminan)
Kesenjangan : Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar (staf <i>room attendant</i> mengetuk pintu dan menyebutkan identitas)	
Proses <i>make up room</i> dilakukan secara acak dan tidak konsisten karena tidak adanya standart operasional prosedur <i>make up room</i> sehingga menjadikan kurang efisien	Efisiensi dan konsisten dalam proses <i>make up room</i> di perlakukan untuk memastikan kamar tersedia dengan tepat dan cepat (dimensi jaminan dan dimensi kehandalan)
Kesenjangan : Kurang sesuai staf <i>room attendant</i> belum melakukan <i>make up room</i> secara konsisten hal ini menjadikan kurang efisien	

Sumber: Data Diolah, Peneliti 2024

4. Identifikasi Perubahan

Perubahan akan terjadi saat sebuah organisasi memiliki pandangan dalam upaya memberikan pelayanan yang prima dengan berpindah dari kondisi eksisting menuju pada kondisi yang ideal. Hal tersebut akan diketahui dengan prosedur pelayanan yang akan berpindah menjadi proses yang terstandarisasi sesuai standar acuan yakni berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Dengan prosedur pelayanan yang terstandarisasi, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu. Perubahan dapat diidentifikasi dengan membandingkan kondisi eksisting dengan kondisi ideal berdasarkan setiap dimensi yang terdapat standar acuan, sehingga dapat diidentifikasi perubahan yang terjadi.

5. Identifikasi Dampak

Dampak adalah suatu hal yang muncul akibat adanya perubahan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau Perusahaan. Begitupun dengan kondisi eksisting terkait prosedur *make up room* di hotel Poliwangi Jinggo yang mana dilakukan perubahan menjadi aktivitas pada kondisi ideal menurut standar acuan, maka akan menimbulkan suatu dampak yang terjadi. Berikut merupakan daftar dampak yang dapat diidentifikasi dari perubahan yang dilakukan terkait prosedur *make up room* di Hotel Poliwangi Jinggo yang ditunjukkan.

Tabel 3.3

Identifikasi Dampak dari Perubahan Prosedur *Make Up Room* di Hotel Poliwangi Jinggo

Prosedur <i>Make Up Room</i> Di Hotel Poliwangi Jinggo			
Proses	Kesenjangan	Perubahan	Dampak
Melakukan <i>preparation</i>	Staf <i>room attendant</i> belum menyamakan warna standar <i>grooming</i> saat melakukan kegiatan <i>make up room</i> . terdapat beberapa peralatan penunjang <i>make up room</i> yang terbatas.	Adanya penambahan aktivitas yang dilakukan berupa standar <i>grooming preparation</i> dengan ketentuan bahwa staf <i>room attendant</i> harus terlihat rapi, harum dengan mengenakan baju warna yang seragam. Mempersiapkan <i>guest amenities</i> dan <i>guest suplies</i> . Mempersiapkan <i>Chemical</i> . Mempersiapkan <i>linen</i> Melakukan persiapan peralatan <i>make up room</i> yang	Staf <i>room attendant</i> terlihat lebih rapi dan profesional sebagai salah satu unsur bukti langsung (<i>tangible</i>)

			ingin di pakai. Melakukan pengisian identitas di <i>room attendant control sheet</i>	
Etika	Sebelum	Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar (staf <i>room attendant</i> mengetuk pintu dan menyebutkan identitas)	Penambahan aktivitas di saat sebelum mengetuk pintu dan memasuki kamar yaitu mengecek kamar tersebut berstatus apa di <i>room attendant control sheet</i> , hal ini bertujuan untuk mengetahui kamar tersebut berstatus apa masih ada tamu menginap atau sudah <i>cek out</i> .	Tamu mengetahui siapa yang sedang menunggu di luar kamar dan mendapatkan jaminan privasi. Mengetahui kamar tersebut berstatus apa masih ada tamu menginap atau sudah <i>cek out</i> .
Proses	<i>make up room</i>	Staf <i>room attendant</i> belum melakukan <i>make up room</i> secara konsisten hal ini menjadikan kurang efisien	Diperlakukan adanya ketentuan urutan proses <i>make up room</i> untuk konsistensi hasil kinerja dan efisiensi. <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Room attendant</i> mengisi <i>room attendant control sheet</i> 2. Mengambil dan membawa <i>trashbag</i> kantong sampah ke dalam kamar 3. Membuka tirai jendela 4. Memastikan kelengkapan yang ada di dalam kamar dan mengecek fasilitas elektronik sambil merapikan tata letaknya searah jarum jam untuk memastikan tidak ada yang terlewat (termasuk mengecek dan menyamakan pengaturan suhu <i>conditioning</i>). 5. <i>Striping</i> sampah didalam kamar tidur dan Kamar mandi serta mengeluarkan peralatan makan milik restoran apabila ada. 6. Melakukan <i>striping</i> linen kotor di dalam kamar tidur dan kamar mandi 7. Membawa <i>glassware</i> dan <i>room service amenities</i> kotor lainnya ke <i>wastafel</i> untuk dicuci dan dibersihkan 8. Memastikan perlengkapan dan peralatan apa saja yang perlu dilengkapi serta dibawa masuk ke dalam kamar untuk melakukan <i>make up room</i>, kemudian membawa keluar kantong sampah dan linen kotor. 9. Membawa masuk <i>linen</i> dan peralatan yang dibutuhkan untuk proses <i>make up room</i> 10. Memasang <i>linen (sheet, blanket, dan pillow case)</i>. 11. Melakukan <i>dusting</i> seluruh area kamar tidur. 12. Melakukan <i>re-stocking guest amenities</i> dan <i>guest supplies</i> 13. Mencuci <i>glassware</i> dan <i>room service amenities</i> kotor lainnya kemudian meletakkannya kembali di meja seperti semula. 14. Mulai membersihkan area kamar mandi dimulai dari bagian paling atas atau paling tinggi hingga ke bagian paling bawah (<i>shower, dinding area shower, kaca wastafel, wastafel, dinding area wastafel, closet</i>). 15. Melengkapi <i>amenities</i> kamar mandi. 16. Mengeringkan lantai kamar mandi sambil memastikan semuanya sudah lengkap. 17. Menyapu (<i>sweeping</i>) lantai kamar tidur secara menyeluruh mulai dari <i>balcony</i> hingga pintu masuk. 18. Mengepel (<i>mopping</i>) seluruh area kamar tidur mulai dari bagian terjauh dari pintu menuju pintu. 	Proses <i>make up room</i> jadi lebih terarah dan efisien sehingga waktu pengerjaan kamar jadi lebih singkat.

19. Pastikan seluruh bagian telah dibersihkan dan lengkap sambil menyemprotkan pengharum ruangan.
20. Tutup pintu kamar
21. Bersihkan area teras kamar tidur.
22. Melengkapi Melengkapi *room attendant control sheet*
23. *Room attendant* melaporkan ke *supervisor* kamar yang sudah di *make up room*
24. *Supervisor* melakukan pengecekan kamar dan mengisi *supervisor check list*
25. *Room attendant* membersihkan dan menyimpan *trolly* dan perlengkapan
26. *Room attendant* menyerahkan *room attendant control sheet* ke *supervisor*

Sumber: Data Diolah, Peneliti 2024

6. Penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Berdasarkan Solusi dari beberapa perubahan yang terjadi memberikan beberapa usulan dalam pembuatan SOP (*Standard Operating Procedure*), Adapun pedoman langkah memenuhi beberapa dimensi kualitas pelayanan yakni *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) yang disesuaikan dengan model *make up room* yang ada di Hotel Poliwangi Jinggo. Pembuatan SOP ini menggunakan 3 format yakni :

1. Tahapan Sederhana (*Simple Steps*).
2. Tahapan Berurutan (*Hierarchical Steps*).
3. Diagram Alir (*Flowchart*).

Penggunaan tiga format ini tentunya akan memudahkan *room attendant* Ketika membaca SOP sebagai pedoman kerja, karena tujuan SOP yaitu dapat dipahami oleh pembaca sehingga dapat memahami ketika membaca tidak lebih dari satu kali. Pada tahapan sederhana yakni terdapat Prosedur *make up room*, lalu pada format berurutan mencantumkan prosedur *make up room* yang secara rinci detail pada setiap langkah prosedur, sedangkan pada format *flowchart* melibatkan beberapa simbol umum untuk menggambarkan proses yang merupakan pengembangan dari simbol dasar *flowchart*.


7. Hasil Pengujian *Standard Operating Procedure* (SOP)

Pengujian SOP (*Standard Operating Procedure*) dilakukan untuk memastikan bahwa SOP yang telah dibuat dapat diterapkan. Dalam penelitian ini, pengujian SOP (*Standard Operating Procedure*) menggunakan metode verifikasi dan validasi.

a. Hasil Verifikasi

Tahap verifikasi dilakukan bertujuan untuk memastikan bahwa SOP yang telah disusun telah sesuai dengan kebutuhan Perusahaan yang dilakukan dengan memberikan form verifikasi untuk melakukan pengecekan terkait dokumen SOP yang telah dibuat. Tahap verifikasi juga dilakukan penilaian kelayakan SOP yang memfokuskan pada 3 hal penting yakni format, bahasa, dan isi, dimana point isi terdapat variabel yang di sesuaikan dengan prinsip-prinsip penyusunan SOP menurut peraturan pemerintah (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 35 tahun 2012) dan yang sesuai dengan kondisi Perusahaan. Tahap verifikasi dilakukan dengan menyerahkan form verifikasi kepada staf ahli dengan hasil tidak dilakukan perubahan atau revisi dokumen SOP. Berikut hasil verifikasi dokumen SOP *make up room*:

1. Kejelasan SOP	✓
2. Efektivitas SOP	✓
3. Efisiensi	✓
c. Ketersediaan	
1. Sesuai dengan SOP lain	✓
d. Keterlaksanaan	
1. Dapat di eksekusi/terlaksana	✓
e. Biaya	
1. SOP tidak membebani kebutuhan perusahaan	✓
f. Bertepatan Pada Pengguna	
1. Prosedur SOP tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna	✓
g. Kepatuhan Hakam	
1. Tidak bertentangan dengan agama, norma, dan keyakinan pribadi-pribadi yang terlibat	✓
2. Prosedur/prosedur memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan perusahaan yang berlaku	✓
h. Kepatuhan Hakam	
1. SOP dapat melindungi terjadinya a ketidakpuasan tugas dan wawancara	✓
2. SOP memberikan kemudahan dan kepuasan saat bekerja	✓
i. Penilaian	
1. Keseluruhan ringkas dan sederhana	✓
2. Penggunaan bahasa efektif dan efisien	✓
3. Penggunaan bahasa sesuai dengan bahasa pelaksanaan	✓
4. Terjadi proses perbaikan informasi sesuai lapangan pelaksanaan	✓
5. Informasi akurat	✓

Diverifikasi Oleh,
Staff Ahli

YUDIK APRIYANTO

Lampiran 1. Verifikasi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI POLIWIANGI
Jl Raya Lenter 520 11 Lubanama, Kabupaten Poliwangi, Sulawesi Tengah 71014
Telp: 0812-710140
E-Mail: poliwangi@ptkn.ac.id Website: http://ptkn.ac.id

FORM VERIFIKASI DAN VALIDASI APLIKASI/PROSEDUR/ALAT BUKU MAKE UP ROOM PADA RUANG ATTENDANT DI HOTEL POLIWIANGI JINGGO

Keterangan Pelaksanaan

Topik	Verifikasi Dokumen SOP
Tujuan	Menganalisis dokumen SOP yang ada apakah sesuai dengan kebutuhan perusahaan
Hari/Tanggal	Feb. 05 Apr. 2024
Waktu	11.00
Lokasi	Hotel Poliwangi, Sempur
Narasumber	Yudik Apriyanto
Informasi	Yudik Apriyanto, Guru Besar

Daftar Pertanyaan Wawancara

No.	Isi	Jawaban
1.	Apakah dokumen SOP yang telah dibuat sesuai dengan kebutuhan?	Tidak
2.	Apakah dokumen yang digunakan untuk membuat dokumen SOP telah sesuai?	Tidak
3.	Apakah terdapat hal-hal yang dapat dihindari sebagai masukan dan perbaikan dokumen SOP atau yang tertera pada form verifikasi?	Tidak

No.	Verifikasi	Ya	Tidak
1.	Kemudahan Format	✓	
2.	Kemudahan Bahasa	✓	
3.	Penggunaan Bahasa Sesuai SOP	✓	
4.	Keterlaksanaan dan keefektifan		✓
1.	Aktivitas dan prosedur langkah dan jalan	✓	
2.	Prosedur mudah dipahami	✓	
5.	Biaya dan Efektivitas	✓	

Gambar 3.2 Form Hasil Verifikasi Dokumen SOP *Make Up Room* Hotel Poliwangi Jinggo oleh Staf Ahli (Sumber: Peneliti, 2024)

b. Hasil Validasi

Tahapan validasi dokumen SOP *make up room* dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah SOP yang dihasilkan dapat digunakan sebagai prosedur *make up room* di Hotel Poliwangi Jinggo. Dengan adanya proses validasi dokumen SOP *make up room*, dapat diketahui kekurangan dan feedback dari pelaksana SOP terkait SOP yang telah dihasilkan. Dalam tahapan proses validasi dokumen SOP, penulis menggunakan metode simulasi dengan keikutsertaan pelaksanaan SOP dalam hal ini staf *room attendant* sebagai pelaksana. Kegiatan simulasi dilakukan menyerupai dengan kegiatan *make up room* sesungguhnya. Dimana untuk metode simulasi dimulai dengan penjelasan skenario awal oleh peneliti dengan menjelaskan tahapan SOP *make up room* dan staf *room attendant* memahami tahapan yang dijelaskan.

Berdasarkan hasil validasi SOP yang telah dilaksanakan, tidak dilakukan perbaikan maupun perubahan isi maupun format dokumen SOP *make up room* yang telah dihasilkan, dengan kata lain SOP *make up room* yang dihasilkan dalam penelitian ini layak dijadikan sebagai panduan oleh staf *room attendant* di Hotel Poliwangi Jinggo dalam melakukan *make up room* yang sesuai dengan harapan. Pihak manajemen dapat menggunakan SOP *make up room* ini sebagai bahan evaluasi staf *room attendant* apabila terjadi hambatan dalam menciptakan pelayanan prima di hotel Poliwangi Jinggo.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan rumusan masalah yang diidentifikasi sebelumnya serta hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan berdasarkan analisis kesenjangan yang telah dilakukan, yaitu sebagian besar hasil yang diperoleh untuk setiap proses *make up room* yang dilakukan *room attendant* di Hotel Poliwangi Jinggo tidak dilakukan secara konsisten sebagaimana idealnya *make up room* dan belum adanya penyamaan warna standard *grooming* sehingga sulit menciptakan kualitas pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang prima di Hotel Poliwangi Jinggo. Pada proses penyusunan SOP *make up room* dirancang menggunakan acuan pada 5 dimensi kualitas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan Perusahaan pada proses penelitian dengan menghasilkan 3 format diantaranya tahapan sederhana, format berurutan dan format *flowchart*. Tahap verifikasi dilakukan dengan menyerahkan form verifikasi kepada staf ahli. Sedangkan proses validasi dilakukan penulis menggunakan metode simulasi dengan keikutsertaan pelaksanaan SOP dalam hal ini staf *room attendant* sebagai pelaksana. Pada tahap validasi ini tidak dilakukan perbaikan maupun perubahan isi maupun format dokumen SOP *make up room* yang menjadikan

bahwa SOP *make up room* yang telah peneliti usulkan layak untuk diimplementasikan di Hotel Poliwangi Jinggo.

Dalam penulisan ini peneliti menyadari adanya kekurangan, sehingga peneliti berharap untuk peneliti berikutnya dapat melakukan penelitian dengan analisis kesenjangan yang dilakukan secara kuantitatif sehingga dapat mengetahui kesenjangan antara realisasi dengan target perusahaan secara jelas dalam visualisasi angka. Berdasarkan hasil validasi SOP yang peneliti usulkan layak untuk diimplementasikan, peneliti berharap untuk pihak Hotel Poliwangi Jinggo sebelum dokumen SOP diterapkan dan diimplementasikan, sebaiknya dilakukan pelatihan dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait yang terlibat dalam pelaksanaan dokumen SOP. Apabila dokumen SOP *make up room* pada penelitian ini diimplementasikan, sebaiknya dilakukan evaluasi secara berkala dan dilakukan perbaikan di masa mendatang guna menyesuaikan dengan perubahan dan perkembangan perusahaan.

Daftar Rujukan

- Arianto, N. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan praktis menyusun SOP*. Raih Asa Sukses.
- BPS Banyuwangi, 2022. Data tamu domestik dan mancanegara yang menginap di hotel Banyuwangi Tahun 2022. Badan Pusat Statistik Banyuwangi.
- Mandey, A., Towoliu, R. D., & Andih, D. C. 2016. Analisis penerapan standar operasional prosedur room section pada hotel berbintang. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*. 3(1): 01-113. <https://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/104>
- [Permen PANRB] Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi. 2012. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan.
- Pitana, I. G. dan Diarta, I. K. S. 2009. *Pengantar ilmu pariwisata*. Andi Offset.
- Putri, E. D. H. dan Wicaksono, F. 2015. Peranan housekeeping dalam meningkatkan kenyamanan tamu di the Sahid Rich Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*. 6(2): 46-55. <https://doi.org/10.31294/khi.v6i2.488>
- Purnamasari. 2015. *Panduan menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Kobis (Komunitas Bisnis).
- Sari, W. Della. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. *Jurnal Ilmiah dan Poli Bisnis*. 11(1), 1-12. <https://doi.org/10.30630/jipb.11.1.207>
- Susanti, S. D. (2017). Pembuatan *standard operating procedure (sop) service desk* berbasis itil v3 2011 degan menggunakan analisis kesenjangan. [tugas akhir]. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Syarifta, I. 2021. Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan tamu di The 101 Hotel Malang OJ [tugas akhir]. Politeknik Negeri Banyuwangi.
- Widiastini, N. M. A., & Andiani, N. D. 2017. Pengembangan prosedur operasional standar (pos) room pada mata kuliah tata graha, program studi perhotelan DIII Ganesha, di Universitas Pendidikan. 1-12. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/22081/13689>