

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *ROOM SERVICE* AMAROOSSA HOTEL BANDUNG

Panji Septian Derianto¹, Yuliana Pinaringsih Kristiutami²

¹AKPAR BSI Bandung panjipepong@yahoo.com

²AKPAR BSI Bandung yuliana.ylp@bsi.ac.id

ABSTRACT

Tourism is everything that is related to and associated with the business needs someone to travel. And each traveler typically require service facilities to rest and service for food and beverages. Every hotel both large and small certainly has a restaurant and bar on the ground guests can enjoy food and drinks, while for guests who wish to enjoy food and drink in your own room is also equipped with service facilities room service. Room service department operates for 24 hours to serve guests by serving meals like breakfast, lunch, dinner and supper. Room service at Amaroossa Hotel has standard operating procedures have been established. Methods of research by the author is to perform observation / research, interviews, documentation and literature. Standard operating procedure is executed in Amaroossa hotel room service department that receives order of the phone, making captain orders, prepare the equipment, orders delivered back to the room guests.

Keywords: *Standard Operating Procedure, Room Service, hotel*

ABSTRAK

Pariwisata adalah segala sesuatu yang menyangkut dan berhubungan dengan urusan kebutuhan seseorang melakukan perjalanan. Setiap *traveler* membutuhkan fasilitas pelayanan untuk beristirahat serta pelayanan untuk makanan dan minuman. Hotel besar maupun kecil pasti memiliki restoran dan *bar*. Tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman dikamar sendiri juga di lengkapi dengan fasilitas pelayanan *room service*. *Room service department* ini beroperasi selama 24 jam untuk melayani para tamu hotel dengan menyajikan makanan seperti *breakfast, lunch, dinner* dan juga *supper*. *Room service* di Amaroossa Hotel memiliki standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Metode penelitian yang dilakukan penulis adalah dengan melakukan observasi/riset, wawancara, dokumentasi dan juga studi pustaka. Standar operasional prosedur yang dijalankan di Amaroossa Hotel pada *departement room service* yaitu menerima orderan dari telepon, membuat *captain order*, mempersiapkan peralatan, pesanan diantar ke kamar tamu.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, *Room Service*, hotel

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah segala sesuatu yang menyangkut dan berhubungan dengan urusan dan kebutuhan seseorang melakukan perjalanan. Perjalanan dilakukan karena didorong oleh berbagai tujuan atau kepentingan seperti berlibur, mengunjungi keluarga atau *meeting* di luarkota. Guna memenuhi urusan bisnis tersebut, setiap orang biasanya membutuhkan fasilitas pelayanan untuk beristirahat. Fasilitas pelayanan tersebut membutuhkan fasilitas-fasilitas pendukung salah satunya adalah jasa penyediaan

penginapan dan jasa penyediaan pelayanan makanan dan minuman. Setiap hotel baik itu hotel besar maupun hotel kecil pada umumnya terdapat restoran dan *bar* di tempat itu para tamu dapat membeli dan menikmati makanan. Selain itu ada juga beberapa tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman di kamarnya sendiri. Salah satu fasilitas pelayanan yang tersedia tersebut adalah *room service*. *Room service* merupakan pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar hotel atau tempat akomodasi lain seperti motel atau apartemen. *Room service* juga

dapat disebut *in-room dining*. Fungsi dari *room service* sebenarnya sama dan sejalan dengan restoran dan *bar*. Jika restoran dan *bar* menjual makanan dan minuman di ruang saji restoran atau ruang saji *bar*, *room service* memiliki kekhususan pelayanan yaitu menyajikan makanan atau minuman di kamar-kamar hotel. Dalam fungsi ini juga termasuk menyiapkan pesanan, mengantarkan pesanan (*taking order*), menyajikan pesanan di kamar dan mengambil kembali peralatan yang telah digunakan dari kamar (*check floor*). *Room service departement* merupakan pemasukan bagi hotel, karena pada umumnya *room service* beroperasi selama 24 jam untuk menyajikan makanan dan minuman seperti *breakfast*, *lunch*, *dinner* dan *supper* (makan tengah malam). Selain itu *room service waiters* bertugas untuk menyiapkan segala peralatan dan keperluan dalam menyajikan makanan dan minuman serta menyiapkan *tray* (nampan) dan *trolley*. Oleh karena itu, keterampilan *room service waiters* dalam pelayanan harus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para tamu. Banyak permasalahan yang terjadi pada departemen *room service* di Amaroossa Hotel Bandung, antara lain bagaimana menangani pesanan tamu (*order*) ke *room service*, penataan (*set up*) alat makan pelayanan di *room service*, prosedur mengangkat peralatan kotor dari kamar tamu.

KAJIAN LITERATUR

Pengertian hotel menurut para ahli, Menurut Sulastiyono (2007) menyatakan bahwa, hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus, pada kesimpulan di atas hotel merupakan suatu akomodasi yang di peruntukan bagi orang yang melakukan perjalanan serta di kelola secara komersial.

Sedangkan menurut Sujatno (2008), hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang

dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makanan dan minuman serta lainnya bagi setiap orang yang menginap di hotel.

Tipe dan Klasifikasi Hotel

Menurut Arief (2005) pengelompokan menurut ukuran besar atau kecilnya hotel, yaitu dapat dibagi atas 4 golongan yaitu:

- a. *Small Size Hotel* (hotel kecil) yaitu jumlah kamarnya yang kurang 26 kamar tamu.
- b. *Small Average Size Hotel* (hotel sedang) yaitu jumlah kamar 26 sampai 99 kamar tamu.
- c. *Medium Average Size Hotel* (hotel diatas rata-rata) yaitu jumlah kamar 100 sampai 299 kamar tamu.
- d. *Large Size Hotel* (hotel besar) yaitu jumlah kamar 300 sampai 3000 kamar tamu

Sedangkan menurut Bagyono (2012) hotel dapat diklasifikasikan menjadi 8 kategori yaitu:

1. Luas dan jumlah kamar hotel
 - a. Hotel kecil (*small hotel*), adalah hotel yang memiliki lebih 25 kamar atau kurang dari 100 kamar
 - b. Hotel menengah (*above average hotel*), hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar
 - c. Hotel besar (*large hotel*), yaitu hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar

Jenis tamu yang menginap

- a. Hotel keluarga (*family hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk keluarga
- b. Hotel bisnis (*bussines hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk usahawan
- c. Hotel wisata (*tourist hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk para wisatawan
- d. Hotel transit (*transit hotel*), adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan
- e. Hotel perawatan kesehatan (*cure hotel*), adalah hotel yang dirancang

- untuk orang-orang yang sedang menginginkan penyembuhan dari suatu penyakit atau meningkatkan kesehatan.
- f. Hotel konveksi (*convention hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang menyelenggarakan konveksi
3. Lama tamu menginap
 - a. *Transient hotel*, yaitu hotel dimana para tamunya menginap hanya untuk satu atau dua malam
 - b. *Semi residential hotel*, yaitu hotel dimana para tamunya lebih dari 12 malam sampai satu minggu.
 - c. *Residential hotel*, yaitu dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu yang lama, lebih dari seminggu
 4. Lokasi
 - a. *Mountain hotel*, adalah hotel yang terletak di daerah pegunungan
 - b. *Beach hotel*, adalah hotel yang terletak di tepi pantai
 - c. *City hotel*, adalah hotel yang terletak di perkotaan
 - d. *Resort hotel*, adalah hotel yang berlokasi di kawasan wisata
 5. Lama buka dalam setahun
 6. Berdasarkan tarif
 - a. *Economy class hotel*, adalah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi
 - b. *First class hotel*, adalah hotel dengan memiliki tarif kamar mahal
 - c. *Deluxelluxury*, adalah hotel dengan memiliki tarif kamar sangat mahal
 7. Unsur dan komponen harga kamar (*type of plan*)
 - a. *European plan hotel*, adalah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar hanya untuk kamar saja
 - b. *Continental plan hotel*, adalah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk makan pagi
 - c. *Full American plan*, adalah harga kamar termasuk tiga kali makan

Fasilitas Hotel

Menurut Sulastiyono (2007) fasilitas hotel adalah bagian usaha pariwisata yang dapat dikatakan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersial dengan menyediakan fasilitas sebagai berikut:

1. Kamar tidur (fasilitas kamar untuk menginap tamu di hotel tersebut). Makanan dan minuman (fasilitas *restaurant* untuk tamu mendapatkan makanan dan minuman di hotel tersebut).
2. Pelayanan penunjang lainnya (fasilitas untuk tempat rekreasi, sarana olah raga untuk tamu menginap di hotel tersebut).
3. Hotel atau usaha akomodasi merupakan usaha jasa pelayanan dan seluruh fasilitasnya kemungkinan disediakan untuk umum selama 24 jam. Hotel atau usaha akomodasi tersebut adalah untuk menunjang kegiatan para wisatawan dalam mengunjungi daerah-daerah wisata.

Jenis dan fasilitas standar kamar tamu

Menurut Sulastiyono (2007) jenis-jenis kamar hotel pada dasarnya bisa dibedakan atas:

- a. *Single room*: kamar untuk satu orang yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *single* untuk satu orang.
- b. *Twin room*: kamar untuk dua orang yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur masing-masing berukuran *single*.
- c. *Double room*: kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *double* (untuk dua orang).

Jenis-jenis tamu yang menginap di hotel

Menurut Bagyono (2007) jenis-jenis tamu yang menginap di hotel ada beberapa kategori diantaranya yaitu:

- a. Hotel keluarga (*family hotel*), adalah hotel yang di rancang untuk usaha keluarga.
- b. Hotel bisnis (*business hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk para usahawan.
- c. Hotel transit (*transit hotel*), adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.
- d. Hotel perawatan kesehatan (*cure hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang sedang

- menginginkan penyembuhan dari suatu penyakit atau meningkatkan kesehatan.
- e. Hotel konvensi (*convention hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk keperluan orang-orang yang menyelenggarakan konvensi.
- h. *Cost control* departemen adalah suatu departemen yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan pengendalian biaya.
- i. *Engineering* departemen adalah suatu departemen yang menangani masalah yang berkaitan dengan kelancaran operasional bangunan termasuk pemeliharaan dan perbaikan, baik menyangkut masalah mekanikal elektrik serta energinya.

Macam-macam Departemen yang ada di Hotel

Menurut Sujatno (2008) macam-macam departemen yang ada di hotel yaitu:

- a. *Front office* adalah departemen yang menangani proses penjualan kamar, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap di hotel, memberikan kunci kamar, sampai menangani sistem pembayarannya.
- b. *Housekeeping* departemen adalah suatu departemen yang menangani persiapan kamar dan menjaga kebersihan lingkungannya, sesuai standar hotel tersebut, sehingga tamu merasa nyaman.
- c. *Food and beverage* departemen adalah suatu departemen yang menangani pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dan penjualan makanan dan minuman termasuk peralatannya serta acara-acara yang terkait dengannya, seperti pertemuan, seminar, konferensi, pesta perkawinan, maupun pertunjukan.
- d. *Accounting* departemen adalah suatu departemen yang langsung berhubungan dengan tamu dan ada pula yang tidak langsung berhubungan dengan tamu, Pelayanan yang terkait dengan keuangan menjadi tugas dari departemen ini.
- e. *Human resources* departemen adalah suatu departemen merupakan bagian yang menangani sumber daya manusia, mulai dari penyediaan, penempatan, pengembangan, hingga proses pemberhentiannya atau pensiunnya.
- f. *Store* departemen adalah suatu departemen yang menangani pergudangan untuk keperluan hotel tersebut.
- g. *Purchasing* departemen adalah suatu departemen yang menangani masalah pengadaan barang kebutuhan hotel.

Standar Operasional Prosedur Room Service

Setiap hotel yang berukuran standar dipastikan memiliki salah satu fasilitas yang diberikan kepada tamu, yakni tamu dapat menikmati makanan untuk disantap saat menginap. Bagian hotel yang melayani pelayanan pesanan tamu ke kamar tersebut dikenal dengan istilah *Room Service* atau istilah lainnya *Room in Dining*. Dari penjelasan di atas, untuk itu pengertian *room service* menurut para ahli adalah sebagai berikut:

Room Service

Menurut Marsum (2005) *room service* adalah salah satu bagian dari *food and beverage department* yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamarnya. Mengingat telepon yang dipergunakan untuk menerima pesanan para tamu dari kamar jumlahnya terbatas, juga karena kebanyakan tamu waktu makan pagi biasanya tergesa-gesa dan kemudian mereka menghendaki makan di dalam kamar saja, maka khusus untuk melayani makan pagi. Pelayanan pesanan makanan dan minuman dapat dilakukan dengan dua metode yaitu menelepon langsung ke bagian *room service* atau dengan mengisi *door knob menu*. Menu ini digantungkan pada tombol pintu kamar sebelah luar setelah di isi oleh tamu.

Sedangkan menurut Wiwoho (2008) *Room Service* adalah setiap hotel yang berukuran standar dipastikan memiliki salah satu fasilitas yang diberikan kepada tamu, yakni tamu dapat menikmati makanan untuk disantap dan menginep. Dan bagian di hotel yang menangani pelayanan pesanan tamu dikenal dengan istilah *Room*

Service atau istilah lainnya *Room in Dinning*.

Dan menurut Suarhana (2006), *Room Service* adalah restoran yang dibuka untuk *breakfast, lunch, dinner* dimana makanan tamu dapat dihidangkan didalam kamar tamu yang menampilkan menu sederhana dan cepat dengan harga yang relatif murah.

Menurut Wiwoho (2008) menerima pesanan tamu adalah;

1. Menerima telepon dari tamu
Menjawab dengan ramah, ucapkan selamat pagi, siang, atau malam. Dengarkan pesanan tamu dengan baik dan hati-hati.
2. Mencatat pesanan tamu
Catat pesanan pada buku pesanan dalam 3 rangkap data: nomor kamar, jumlah tamu, nama tamu, pesanan cacaatn berurutan, jam berapa harus diantar.
3. Mengulang pesanan tamu
Baca ulang pesanan tamu termasuk: nomor kamar, jam berapa harus diantar.
4. Mengucapkan terimakasih
Setelah tamu meletakkan telepon, berikan slip order lembar pertama dan kedua kepada *room service waiter*. Baca dan cek ulang kembali pesanan sebelum dikirim ke dapur dan *bar*.
5. Mempersiapkan peralatan
Siapkan peralatan yang diperlukan.
6. Mengirimkan makanan dan minuman ke kamar tamu
Termasuk bon penagihan atau *guest bill* langsung ke kamar tamu, sesuai dengan pesannya.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Menurut Nazir (2011) desain penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Untuk menerapkan metode penelitian ilmiah dalam praktik penelitian, maka diperlukan suatu desain penelitian, yang sesuai dengan kondisi, seimbang dengan dalam dangkalnya penelitian yang akan dikerjakan. Definisi desain penelitian adalah semua proses

yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, desain penelitian hanya mengenai pengumpulan dan analisis data.

Desain penelitian mencakup proses-proses sebagai berikut menurut Nazir (2011):

- a. Identifikasi dan pemilihan masalah penelitian.
- b. Pemilihan kerangka untuk masalah penelitian.
- c. Membuat spesifikasi dari tujuan.
- d. Membangun penyelidikan atau percobaan.
- e. Memilih serta memberi defenisi terhadap pengukuran variabel-variabel.
- f. Memilih prosedur dan teknik *sampling* yang digunakan.
- g. Menyusun teknik untuk pengumpulan data.
- h. Membuat *coding* serta mengadakan *editing* dan *prosesing* data.
- i. Menganalisis data serta pemilihan prosedur
- j. Pelaporan hasil penelitian termasuk proses penelitian serta diskusi dan data mengajurkan beberapa saran saran dan kerja penelitian yang akan datang.

Teknik pengambilan data

1. Observasi

Menurut Sugiono (2010) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya bisa bekerja melalui data, yaitu fakta melalui dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Observasi yang dilakukan adalah dengan melakukan pengamatan secara langsung tentang hal-hal yang bersangkutan dengan variabel penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan.

2. Wawancara

Menurut Sugiono (2010) wawancara adalah "pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dan dengan wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan

penomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi”.

3. Studi kepustakaan

Menurut Sugiono (2010) menyatakan bahwa studi pustaka merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan.

PEMBAHASAN

Cara Menangani Pesanan Tamu di kamar (*room service*) Amaroossa Hotel Bandung :

1. Pintu kamar tamu pelan-pelan tidak terlalu keras asal tamunya mendengar dan dengan sopan ucapkanlah selamat pagi, siang ataupun sore
2. Jangan masuk ke kamar sebelum diizinkan oleh tamu
3. Periksa bahwa segala sesuatunya sudah benar dan telah tersusun rapi diatas meja dan lengkapilah dengan kursi bila diperlukan
4. Janganlah cepat-cepat meninggalkan tamu apabila kita belum yakin benar bahwa sesuatunya telah beres.

Penataan (*set up*) alat makan pelayanan di *room service* di Amaroossa Hotel Bandung:

1. Bersihkan dan siapkan piring, sendok, garpu, gelas terlebih dahulu
2. Ambil makanan yang telah jadi dari kitchen area
3. Siapkan *trolley* terlebih dahulu
4. Angkat makanan secara perlahan dan letakkan diatas *trolley*
5. Antarkan ke kamar tamu.

Prosedur mengangkat peralatan kotor dari kamar tamu di Amaroossa Hotel Bandung:

1. Tunggu 1 jam setelah pengiriman dan tamu akan memberitahukan bagian *room service* agar piring kotor segera diangkat.

2. Gunakan format pencatatan peralatan yang digunakan baik untuk pengiriman maupun pengembalian
3. Masuk ke kamar tamu bila tamu sudah mempersilahkan
4. Minta bantuan *room boy* atau *room maid* untuk membukakan pintu kamar
5. Angkat semua piring kotor dan susun diatas baki
6. Jumlah baki dan peralatan yang ada harus sesuai dengan pada waktu pengiriman.
7. Laporkan bila ada kehilangan

PENUTUP

Room service di Amaroossa Hotel memiliki standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Standar operasional prosedur yang dijalankan di Amaroossa Hotel pada *departement room service* yaitu menerima orderan dari telepon, membuat *captain order*, mempersiapkan peralatan, pesanan diantar ke kamar tamu. Prosedur menangani pesanan tamu (*order*) ke *room service*, penataan (*set up*) alat makan pelayanan di *room service*, prosedur mengangkat peralatan kotor dari kamar tamu sudah sesuai dengan SOP.

Dalam penelitian ini penulis menemukan beberapa kendala salah satunya adalah keterbatasan waktu dalam penelitian. Penulis menyarankan agar dalam penelitian selanjutnya melakukan observasi yang lebih mendalam, terlebih berinteraksi lebih banyak dengan tamu hotel, sehingga dapat menemukan lebih dalam mengenai prosedur pesanan tamu (*order*) ke *room service*.

REFERENSI

- Arief, Rahman, Abdul. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bagyono. 2007. Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta cv.
- Bagyono. 2012. Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta cv.
- Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: ANDI.
- Nazir, Mohammad. 2011. Metode

- Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suarthana. 2006. Perhotelan Edisi Kantor Depan. Kuta Utara: Mapindo.
- Sugiono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND. Bandung: Alfabeta.
- Sujatno, Bambang. 2008. Hotel Courtesy. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Sulastiyono, Agus. 2007. Teknik dan Prosedur Divisi kamar pada bidang Hotel. Bandung: Alfabeta cv.
- Wiwoho, Adjuno. 2008. Pengetahuan Tata Hidang. Yogyakarta: PT Gelora Aksara Pratama.