

PEMODELAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMELIHARAAN DAN PERAWATAN KOMPONEN ARSITEKTURAL KAMAR FAVE HOTEL DIPONEGORO SEMARANG

Ade Dwi Marsyida^{1,*}), Sugiharto¹⁾, Martono¹⁾

¹⁾Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Semarang
Jl. Prof. Soedarto SH, Tembalang Semarang 50275 Telepon (024) 76480569
^{*)}Email : ademarsyida@gmail.com

Abstract

As a functioning building for public facilities, the building maintenance of components and utilities at FAVE Hotel Diponegoro Semarang are very important, related to the level of customer satisfaction and company performance. One of the main components to be considered in the hotel building is the performance of the rooms, because it determines the level of customer satisfaction. Therefore, it is necessary to have Standard Operating Procedure (SOP) about the maintenance and the treatment on terms and conditions. This research study about the standard operating procedure especially in the maintenance and the treatment of architectural component at FAVE Hotel Diponegoro Semarang. The author conducted direct interviews, identified the condition of the rooms' arsitektural components, and distributed questionnaires to all hotel staff for strengthening the purpose of this study. The result of the questionnaire showed that the standardization of work is important in the implementation of the activities. After the SOP design was formed, the author tested the SOP in the field directly and spread the questionnaires to all hotel staff to conclude the response to the existence of the SOP. The results obtained 0% very less, 0% less, 3% enough, 15% good, and 83% very good, this is based on SOP generated in terms of tools, materials, and methods of implementation. Therefore, hopefully this research can give real contributions and positive effect to the performance of guest room of FAVE Hotel Diponegoro Semarang.

Kata kunci : *Standard Operating Procedure (SOP), maintenance, architectural components, hotel*

PENDAHULUAN

Pengaruh perkembangan industri jasa yang cukup meningkat membuat persaingan bisnis semakin ketat. Banyak perusahaan jasa di Indonesia mewajibkan karyawannya untuk meningkatkan keunggulan disegala bidang dalam pencapaian kinerja yang maksimal. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan

pekerjaan yaitu proses dalam pencapaian target, yakni harus sesuai dengan standar yang diterapkan dan diinginkan perusahaan.

Sebagai bangunan yang berfungsi sebagai sarana umum, kegiatan pemeliharaan pada komponen dan utilitas bangunan gedung FAVE Hotel Diponegoro Semarang sangatlah penting, terkait dengan tingkat

kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Komponen utama yang harus diperhatikan dalam bangunan hotel salah satunya adalah performa dari kamar, karena hal ini sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Untuk itu perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai pemeliharaan dan perawatan kamar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yakni, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 24/PRT/M/2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung.

Pada penelitian terdahulu Christoforus Adhiatma W dan Togar W.S Panjaitan (2016) menjelaskan tentang studi kasus perencanaan *standard operating procedure* untuk *preventive maintenance* di departemen engineering Java Paragon Hotel and Residences dimana sebagian staf departemen *engineering* belum menguasai tentang *job description* mengenai pekerjaan ME *engineering*. Sedangkan pada penelitian Usman dan Winandi (2009) diperolehnya anggaran pemeliharaan gedung Teknologi Hasil Pertanian dan Fisika (MIPA) serta terancangannya program kerja pemeliharaan dalam kurun waktu 5 tahun dengan alokasi biaya dan jadwal perbaikan kerusakan komponen.

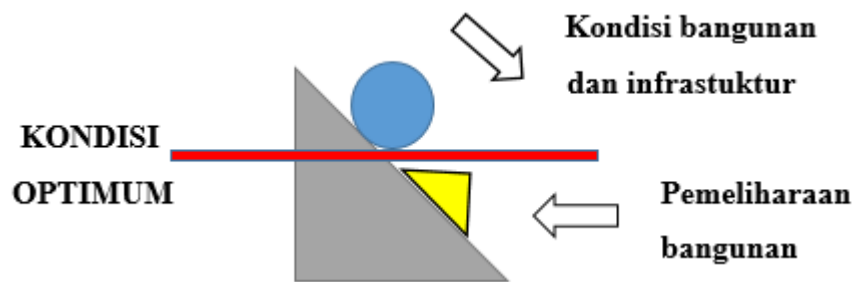
Mohammad Abdul Jalil dan Resty Amalia (2015) memperoleh hasil penyusunan jadwal pemeliharaan baru dan *Standard Operational Procedure* pemeliharaan dan perawatan komponen arsitektural yang meliputi

komponen lantai dan dinding sesuai ketentuan yang berlaku. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menyempurnakan manajemen pemeliharaan dan perawatan departemen *engineering* dengan cara penyusunan pemodelan SOP pemeliharaan dan perawatan komponen arsitektural pada kamar hotel FAVE Hotel Diponegoro Semarang.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 24/PRT/M/2008 Tanggal 30 Desember 2008 Tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung disebutkan bahwa, “Bangunan gedung adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada di atas dan/atau di dalam tanah dan/atau air, yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus”.

Hestin Mulyandari dan Rully Adi Saputra dalam buku yang berjudul *Pemeliharaan Bangunan: Basic Skill Facility Management*, menyatakan bahwa, “Pemeliharaan adalah suatu cara atau teknik yang tepat untuk menjaga kondisi atau komponen bangunan agar selalu dalam keadaan prima sesuai fungsinya.”



Gambar 1. Pentingnya Pemeliharaan Bangunan
(sumber : *Basic Skill Facility Management*)

Gambar di atas menunjukkan bahwa kegiatan pemeliharaan bangunan itu tidak ditunjukkan untuk meningkatkan kemampuan bangunan tersebut, melainkan pemeliharaan bangunan bersifat mencegah bangunan dari segala kerusakan. Menurut Mochammad Tri Rochadi dalam buku yang berjudul *Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung* menyatakan bahwa, “Perawatan adalah kegiatan memperbaiki dan/atau mengganti bagian bangunan gedung, komponen, bahan bangunan, dan/atau prasarana dan sarana agar bangunan gedung tetap laik fungsi”.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Metode studi kasus digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan temuan-temuan yang didasarkan atas bukti yang tidak diragukan dilapangan yang saling berkaitan.

Pengumpulan Data

penulis melakukan survei dilapangan untuk pengumpulan data primer dan sekunder di lapangan untuk

mengidentifikasi kondisi kamar tamu FAVE Hotel Diponegoro Semarang dan menganalisis guna memperoleh hasil penelitian. Data yang dihasilkan berupa :

1. Data Primer
 - a. Observasi mengenai kegiatan pemeliharaan dan perawatan kamar.
 - b. Melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang bersangkutan.
 - c. Melakukan wawancara dengan pihak *front office* berkenaan dengan komplain tamu.
 - d. Melakukan wawancara dengan petugas kebersihan.
 - e. Melakukan dokumentasi objek penelitian.
2. Data Sekunder
 - a. Peraturan peraturan terkait.
 - b. Jurnal/ kajian terkait.
 - c. Komponen kamar tamu.
 - d. Kegiatan *preventive maintenance* pada kamar tamu.
 - e. *Browsing* data-data melalui internet.

Pengolahan Data

Cara pengolahan data pemodelan SOP komponen arsitektural kamar tamu FAVE Hotel Diponegoro Semarang menggunakan *checklist* mengenai hal-

hal yang berkaitan dengan komponen arsitektural kamar tamu.

1. Melakukan ceklist dan wawancara.
2. Merancang kerangka pemodelan SOP.
3. Menyusun prosedur operasional kegiatan pemeliharaan dan perawatan.
4. Membuat *checklist form*.
5. Membuat *flow chart* tindakan pemeliharaan dan perawatan.

Pengujian SOP

Pengujian pemodelan SOP pemeliharaan dan perawatan komponen arsitektural kamar FAVE Hotel Diponegoro Semarang, dilakukan dengan pengujian internal yaitu uji coba pelaksanaan pemodelan SOP oleh departemen engineering FAVE Hotel Diponegoro Semarang, berkaitan dengan fungsi, kemudahan dan efisiensinya. Selain itu juga dilakukan penyebaran kuisisioner kepada 40 responden yang meliputi seluruh departemen yang ada.

1. Penyebaran Kuisisioner I

Pelaksanaan penyebaran kuisisioner tahap 1 kepada staf FAVE Hotel Diponegoro Semarang dilaksanakan pada :

Hari/ tgl : Senin-Jumat/ 22-26 Mei 2017

Waktu : 10.00 – 17.00

Lokasi : *Office*

Pelaksana : Ade Dwi Marsyida

Sasaran : Staf FAVE Hotel Diponegoro Semarang

Penyebaran kuisisioner tahap I bertujuan untuk memperkuat tujuan dari penulisan skripsi.

2. Pelaksanaan Pengujian SOP

Kegiatan pengujian pemodelan SOP dilaksanakan pada :

Hari/Tgl : Minggu/11 Juni 2017

Waktu : 09.00 – 14.00 WIB

Lokasi : Kamar FAVE Hotel Diponegoro Semarang

Pelaksana : Ade Dwi Marsyida

Crew : 1. Ahmat Saerozi
(Departemen *Engineering*)

2. Exsa Kurnia
(Departemen *House Keeping*)

Kegiatan yang dilaksanakan :

- a. Pembersihan pada dinding cat interior.
- b. Pembersihan pada dinding cat eksterior.
- c. Pembersihan pada dinding kaca.
- d. Pembersihan pada dinding keramik.
- e. Pembersihan pada *ceiling* gypsum.
- f. Pembersihan pada lantai.
- g. Pembersihan pada kusen kayu lapis dekosit.
- h. Pembersihan pada kusen PVC.
- i. Pembersihan pada *door closer*.
- j. Pembersihan pada *security lock*.

Pelaksanaan dilakukan pada kamar hotel yang sedang kosong dan dalam pembersihan pihak *house keeping*, agar kegiatan pengujian SOP dapat berjalan dengan maksimal.

3. Penyebaran Kuisisioner II

Pelaksanaan penyebaran kuisisioner tahap II kepada staf FAVE Hotel Diponegoro Semarang dilaksanakan pada :

Hari/ tgl : Minggu-Senin, 11-12 Juni 2017

Waktu : 09.00 – 17.00

Lokasi : *Office*

Pelaksana : Ade Dwi Marsyida
Sasaran : Staf FAVE Hotel
Diponegoro Semarang
Penyebaran kuisisioner tahap II dilaksanakan dengan melampirkan SOP yang telah disusun Bersama departemen *engineering*. Tujuan dari kuisisioner ini adalah untuk menyimpulkan respon mengenai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dihasilkan berkaitan dengan alat, bahan, dan metode yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Komponen Arsitektural

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel beberapa kamar tamu pada bulan Agustus-Oktober 2016. Komponen arsitektural yang akan ditinjau pada kamar tamu gedung FAVE Hotel Diponegoro Semarang mengacu pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24 Tanggal 30 Desember 2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung.

1. Dinding Cat Interior : Bernoda, retak, mengelupas, rembes, cat memudar.
2. Dinding Cat Eksterior : Bernoda, kotor, retak, mengelupas, cat memudar.
3. Dinding Kaca : Kotor, retak, noda cat.
4. Dinding Keramik : Retak, nat kotor, bernoda, berkerak, kusam.
5. *Ceiling* Gypsum : Rembes, berjamur, cat mengelupas, kotor, bernoda.
6. Lantai Ubin : Nat kotor, kusam, keramik pecah, berkerak, bernoda.

7. Kusen Kayu Lapis Dekosit : Bernoda, kotor karena oli bocor.
8. Kusen PVC : Kotor, bernoda, sealant berjamur.
9. *Door Closer* : Oli bocor, rusak.
10. *Security Lock* : Rusak, hilang, tidak berfungsi

Data-data eksisting di atas menunjukkan bahwa komponen arsitektur kamar FAVE Hotel Diponegoro Semarang masih terjadi kerusakan atau permasalahan. Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka dibuat suatu acuan pelaksanaan pemeliharaan dan perawatan komponen terkait berbentuk SOP agar permasalahan tersebut dapat diselesaikan.

Analisis Pemeliharaan dan Perawatan Komponen Arsitektural

Dalam manajemen pemeliharaan dan perawatan kamar FAVE Hotel Diponegoro Semarang dilakukan oleh departemen *engineering* secara periodik. Hal ini dilakukan mengingat jumlah personil departemen *engineering* dan jumlah kegiatan yang dilakukan tiap harinya. Pemeliharaan kamar dilakukan secara menyeluruh pada hari itu juga, setelah itu diserahkan kepada departemen *house keeping*.

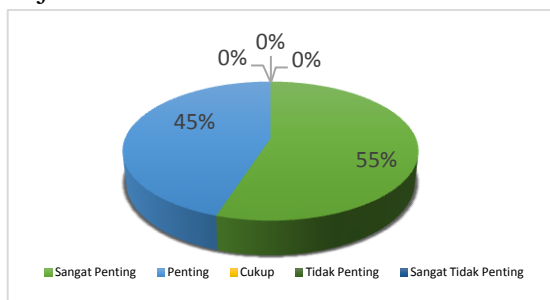
a. Hasil Penyebaran Kuisisioner I

Berikut hasil penyebaran kuisisioner tahap I, dijelaskan oleh gambar-gambar di bawah ini.

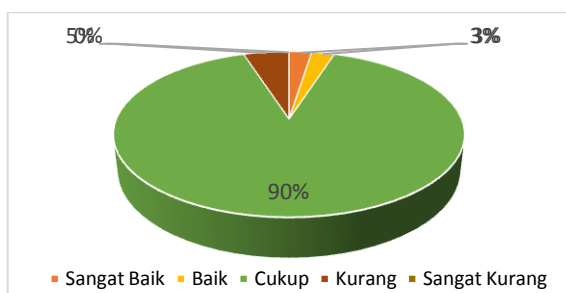
b. Pengujian SOP

Standar kebersihan komponen arsitektural kamar tamu FAVE Hotel Diponegoro saat pengujian

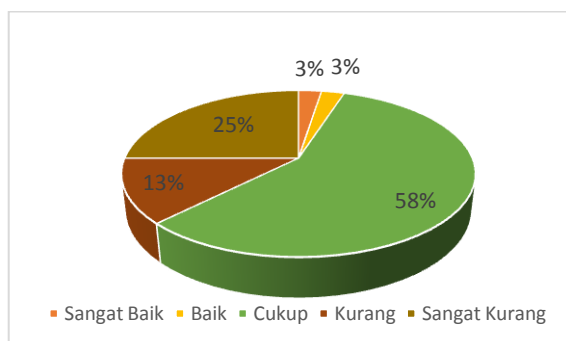
SOP di lapangan dijelaskan oleh tabel 1.



Gambar 2. Diagram Pentingnya SOP



Gambar 3. Diagram Efektifitas Pemeliharaan Kamar



Gambar 4. Diagram SOP Kamar Tamu Saat Ini

Tabel 1. Standar Kebersihan

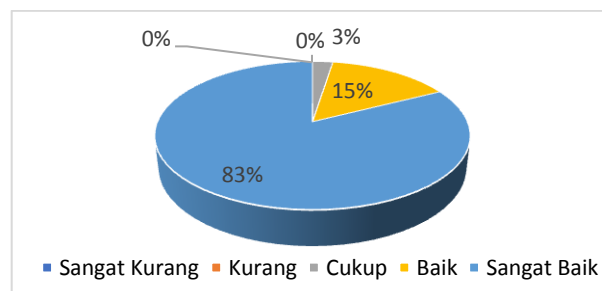
No.	Komponen Arsitektural	Standar Kebersihan
1.	Dinding Cat Interior	Bersih, tidak berdebu, tidak bernoda, tidak ada sarang laba-laba, tidak retak, cat tidak menggelembung.
2.	Dinding Cat Eksterior	Bersih, tidak berdebu, tidak bernoda, tidak ada sarang laba-laba, cat tidak memudar, tidak retak.
3.	Dinding Kaca	Bersih, jelas, bening, tidak bernoda, tidak ada kotoran, tidak ada sarang laba-laba.
4.	Dinding Keramik	Bersih, tidak berdebu, tidak bernoda, nat bersih, tidak ada sarang laba-laba.
5.	Celing Gypsum	Bersih, tidak bernoda, tidak ada sarang laba-

	laba.
6. Lantai Keramik	Bersih, tidak berdebu, tidak bernoda, tidak buram, tidak bau, nat lantai bersih.
7. Kusen Kayu Lapis Dekosit	Bersih, tidak bernoda, tidak berdebu.
8. Kusen PVC	Bersih, tidak bernoda, tidak berdebu.
9. <i>Door Closer</i>	Bersih, tidak bocor, berfungsi.
10. <i>Security Lock</i>	Bersih, tidak bernoda, berfungsi.

Hasil Penyebaran Kuisioner II

Penyebaran kuisioner tahap II menunjukkan bahwa responden memberikan respon positif terhadap SOP yang dihasilkan, serta video tutorial yang dibuat. Menurut responden SOP yang dihasilkan mudah untuk dilaksanakan, selain itu alat dan bahan yang digunakan mudah untuk didapatkan. Responden juga

memberikan saran agar SOP yang dibuat tidak hanya komponen arsitektural kamar tamu, namun juga komponen dan utilitas lainnya. Sedangkan video tutorial sangat membantu dalam pelaksanaan kegiatan dilapangan serta sebagai media dalam memberikan *training* kepada staf departemen *engineering*. Dijelaskan oleh gambar 5 berikut.



Gambar 5. Diagram Respon Mengenai SOP

SIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian yang kami lakukan, secara umum dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan pemeliharaan dan perawatan komponen arsitektural kamar harus terlaksana dengan semestinya berdasarkan peraturan yang ada. Serta perlu adanya standar operasional prosedur yang khusus menangani kegiatan pemeliharaan dan perawatan kamar. Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner I menunjukkan bahwa SOP

itu sangat penting dalam pelaksanaan kerja dengan prosentase responden 0% sangat tidak penting, 0% tidak penting, 0% cukup, 45% penting, dan 55% penting. Selain itu menunjukkan bahwa SOP mengenai pemeliharaan kamar tamu yang ada saat ini, dengan prosentase responden 25% sangat kurang, 12.5% kurang, 57.5% cukup, 2.5% baik, dan 2.5% kurang. Hasil penyebaran kuisioner II setelah tercipta pemodelan SOP pemeliharaan kamar, responden memberikan respon positif

terhadap SOP yang dihasilkan karena alat, bahan, serta metodenya mudah untuk dilaksanakan. Hasil menunjukkan prosentase 0% sangat kurang, 0% kurang, 3% cukup, 15% baik, dan 83% sangat baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ini disarikan dari laporan tugas akhir penulis di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Semarang. Penulis mengucapkan terima kasih kepada departemen *engineering* FAVE Hotel Diponegoro Semarang yang telah membantu penyediaan lokasi untuk penelitian ini sehingga pelaksanaan penelitian tugas akhir ini dapat berlangsung dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih reviewer dan editor jurnal ini sehingga penulisan artikel ini dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Christoforus, W.A, dan Panjaitan, T, W, S., 2016, *Perancangan Standard Operating Procedure untuk Preventive Maintenance di Departemen Engineering : Studi Kasus.* (Artikel Jurnal)

Jalil, M, A, dan Amalia, R., 2014, *Pemodelan Manajemen Pemeliharaan Komponen Arsitektural Gedung Direktorat Politeknik Negeri Semarang.* (Artikel Jurnal)

Mulyandari, H., dan Saputra, R.D., 2010, *Pemeliharaan Bangunan - Basic Skill Facility Management,* Yogyakarta : Penerbit ANDI.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24 Tanggal 30 Desember 2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung.

Rochadi, M, T., 2011, *Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung.* Semarang : Penerbit Polines Semarang.

Usman, K, dan Restita, W., 2009, *Kajian Manajemen Pemeliharaan Gedung (Building Maintenance) di Unuversitas Lampung.* (Artiker Jurnal)

Usman, K, dan Restita, W., 2009, *Kajian Manajemen Pemeliharaan Gedung (Building Maintenance) di Unuversitas Lampung.* (Artiker Jurnal)