




**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**  
**DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA**

---

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**PERHOTELAN ASET MILIK PEMPROV JATENG**

**SEKRETARIAT**

Jalan Kimangunsarkoro 12 Semarang Kodepos 50241 Telepon (024) 8419956, 8419957, 8419958  
Faksimile (024) 8419959 <http://www.disporapar.jatengprov.go.id>


	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Pembuatan	01 Januari 2017
		Tanggal Revisi	22 April 2022
	Peringatan Karyawan	Disahkan oleh	
		Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah	

**Standar :**

Setiap karyawan akan mendapatkan peringatan dan / atau surat peringatan sesuai dengan kesalahan / pelanggaran yang telah dilakukan .

**Prosedur :**

1. Karyawan dapat dibuktikan telah melakukan suatu kesalahan.
2. Koordinator melakukan konsultasi dengan Supervisi tindakan yang harus dilakukan.
3. Berdasarkan bukti-bukti yang ada, Supervisi memanggil Karyawan.
4. Supervisi membuat surat peringatan dengan formulir yang ada yang ditandatangani oleh karyawan dan supervisi.
5. Karyawan dikenakan surat peringatan berdasarkan kesalahan yang telah dibuat, berdasarkan peraturan perusahaan serta perundang – undangan.
6. Surat peringatan diserahkan ke Balai untuk diketahui.
7. Surat peringatan disimpan dalam arsip pribadi karyawan tersebut.


	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Pembuatan	01 Januari 2017
		Tanggal Revisi	22 April 2022
	Pengunduran Diri	Disahkan oleh Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah	

**Standar :**

Surat pengunduran diri disampaikan ke pada *Department Head* yang bersangkutan dengan copy ke *Human Resources* minimal 1 bulan sebelum effective pengunduran diri.

**Prosedur :**

1. Karyawan memberikan surat pengunduran diri 1 bulan sebelum tanggal effective kepada *Department Head* yang bersangkutan, copy disampaikan ke *General Affair*.
2. Bila *Department Head* menyetujuinya, akan menginformasikan hal ini dengan *General Affair*.
3. *General Affair* akan memproses surat pengunduran diri karyawan tersebut.
4. Pada saat hari terakhir bekerja, *General Affair* akan mengadakan exit interview, karyawan yang bersangkutan akan mengembalikan barang - barang milik hotel dengan mengisi *clearance form* yang telah tersedia.


	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Pembuatan	01 Januari 2017
		Tanggal Revisi	22 April 2022
	Pemberhentian Karyawan	Disahkan oleh Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah	

**Standar :**

Karyawan yang melakukan suatu kesalahan yang melanggar peraturan perusahaan serta perundangan – undangan dan telah mendapatkan surat peringatan terlebih dahulu akan terkena PHK sesuai dengan UU Ketenaga Kerjaan RI yang berlaku.

**Prosedur :**

1. Karyawan melakukan suatu kesalahan besar yang melanggar ketentuan perusahaan atau perundang – undangan.
2. Department Head melapor ke General Affair.
3. Department Head memanggil karyawan secara langsung dan bertatap muka serta memastikan kebenaran perihal tersebut .
4. Suatu hal yang menyangkut kriminal General affair bersama-sama Security membuat penyelidikan.
5. General affair melaporkan kejadian tersebut kepada General Manager.
6. General Affair berdasarkan bukti serta surat pemeriksaan memanggil karyawan.
7. General Affair memberikan surat peringatan terakhir.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Pembuatan	01 Januari 2017
		Tanggal Revisi	22 April 2022
	Pengajuan Cuti Karyawan	Disahkan oleh	
		Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah	


**Standar :**

Karyawan mengisi formulir cuti yang tersedia dan harus disetujui oleh Department Head yang bersangkutan dan diketahui oleh General Affair.

Untuk level Department Head dan Asst. Department Head pengajuan cuti harus disetujui oleh General Manager.

**Prosedur :**


1. Karyawan mengecek sisa hak cuti ke General Affair.
2. Minimal 1 minggu sebelum cuti, karyawan harus mengisi formulir cuti.
3. Mendapatkan persetujuan Department Head.
4. Menyerahkan formulir ke General Affair untuk dikoreksi dan dicatat dalam Annual Leave Record serta diketahui oleh General Affair.
5. Copy formulir diberikan ke karyawan .
6. Formulir asli di simpan dalam data – data pribadi karyawan.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Pembuatan	01 Januari 2017
		Tanggal Revisi	22 April 2022
	Divisi <i>House Keeping</i>	Disahkan oleh	
		Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah	

**Prosedur :**

1. Menyiapkan kamar.
2. Laundry.
3. Menjaga dan membersihkan kamar, front Office, dapur dan lingkungan sekitar.
4. Menghidupkan dan mematikan listrik dan genset.
5. Merawat taman.
6. Mengontrol ketersediaan air bersih .
7. Membantu divisi lainya.




	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Pembuatan	01 Januari 2017
		Tanggal Revisi	22 April 2022
	Menerima Pesanan Kamar melalui Telepon	Disahkan oleh	
		Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah	

**Standar :**

- Mencatat setiap reservasi kamar di dalam form / buku reservasi
- Menawarkan type kamar beserta fasilitas pendukung
- Setiap menerima pemesanan kamar melalui telepon, membaca ulang data yang diterima, kepada tamu untuk meyakinkan tidak ada data yang terlewatkan. Tamu akan merasa tenang dengan adanya suatu kepastian.

**Prosedur :**

1. Mengangkat telepon sebelum dering ketiga kalinya.
2. Memberikan salam dan menawarkan untuk membantu
3. Untuk pemesanan kamar, menanyakan hal-hal sebagai berikut: Untuk tanggal berapa, untuk berapa lama tamu akan menginap, dan jenis kamar yang diinginkan, memeriksa dalam daftar room blocking apakah masih ada kamar yang tersedia pada tanggal tersebut. Bila ada :
  - Menanyakan atas nama siapa reservasi tersebut.
  - Menginformasikan fasilitas-fasilitas di hotel.
  - Menginformasikan harga kamar.
  - Menanyakan mengenai kondisi pembayarannya
  - Meminta nomor telepon dan nomor fax serta nama sipemesan.
  - Mengulangi sekali lagi apa yang telah dipesan serta fasilitas yang didapat agar tidak ada kesalahan.
  - Mengucapkan terimakasih kepada si penelpon.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Pembuatan	01 Januari 2017
		Tanggal Revisi	22 April 2022
	Menangani <i>Check In</i> melalui Reservasi	Disahkan oleh	
		Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah	


**Standar :**

- Melaksanakan proses *Check In* dalam waktu maksimal 10 menit.
- Memberikan *Welcome Drink* setiap tamu *check in*.

**Prosedur :**

1. Saat tamu datang ke counter, petugas harus menunjukkan bahwa telah siap untuk menyambut dan melayani tamu, dengan cara menjaga kontak mata diiringi senyum yang tulus.
2. Berdiri dan memberikan salam yang hangat kepada tamu, mengusahakan jangan tamu yang memberi salam terlebih dahulu selanjutnya petugas menawarkan bantuan.
3. Menanyakan kepada tamu apakah telah mempunyai reservasi, menanyakan atas nama siapa, dari perusahaan mana, lalu mengecek kedalam daftar buku pesanan yang telah dipersiapkan sebelumnya.
4. Sebutkan fasilitas yang telah dipesan oleh tamu, seperti jenis kamar, jumlah kamar, serta harga kamar dan apakah telah sesuai dengan yang telah dipesan tamu tersebut.
5. Meminjam kartu pengenalan dan dicatat kedalam buku tamu .
6. Menerangkan secara singkat fasilitas kamar yang didapatkan, harga kamar termasuk sarapan pagi atau tidak.




	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Pembuatan	01 Januari 2017
		Tanggal Revisi	22 April 2022
	Melayani Tamu <i>Check Out</i>	Disahkan oleh Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah	

**Standar :**

- Menginformasikan kepada Housekeeping jika ada kamar yang akan check out .
- Menyiapkan seluruh tagihan tamu (master bill).
- Semua tagihan tamu harus didukung oleh supporting bill.
- Memastikan pembayaran sudah selesai pada saat tamu meninggalkan hotel

**Prosedur :**

1. Memeriksa kembali tagihan tamu yang akan check out yang telah disiapkan oleh petugas.
2. Saat menerima informasi tamu akan check out, baik dari tamu secara langsung atau melalui bell boy petugas harus segera mempersiapkan bill tamu tersebut.
3. Menginformasikan ke departemen terkait jika ada bill-bill yang belum tertagihkan.
4. Berdiri dan memberi salam kepada tamu pada saat tamu berada di counter dan menawarkan bantuan.
5. Menanyakan kembali nomor kamar tamu untuk menghindari kesalahan.
6. Menanyakan kepada tamu cara pembayarannya dan menerima pembayarannya.
7. Memasukkan bill tersebut kedalam amplop dan memberikan kepada tamu sambil mengucapkan terima kasih karena telah menggunakan fasilitas hotel
8. Memastikan ke tamu berkaitan dengan barang bawaannya, apakah sudah di cek dan tidak ada yang tertinggal.
9. Mengucapkan "Selamat Jalan" dan memohon untuk bisa tinggal di hotel kita lagi.


	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Pembuatan	01 Januari 2017
		Tanggal Revisi	22 April 2022
	Tamu Kecelakaan, Sakit Keras atau Meninggal Dunia	Disahkan oleh	
		Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah	

**Standar :**

- Petugas Hotel harus menginformasikan kepada Koordinator dan mengikuti instruksi cara menangani kecelakaan, sakit keras dan meninggal dunia.
- Jangan panik dan ceroboh dalam menangani tamu yang mendapat musibah kecelakaan, sakit keras atau meninggal dunia.

**Prosedur :**

1. Menghubungi perawat atau *dokter on call* secepatnya dan meminta untuk datang ke hotel secepatnya.
2. Jangan merubah posisi / memindahkan tamu, jangan menyentuh mayat tamu (jika ada).
3. Menemani tamu hingga dokter atau perawat tiba.
4. Mematuhi perintah dokter atau perawat jika diminta menghubungi ambulans.
5. Petugas Keamanan harus menemani tamu ke rumah sakit.
6. Setelah tamu diantar ke rumah sakit, harus mengetahui informasi mengenai :
  - a. Nama Rumah Sakit.
  - b. Nomor Kamar ( apabila tamu harus rawat inap ).
  - c. Nama dokter yang menangani.


	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Pembuatan	01 Januari 2017
		Tanggal Revisi	22 April 2022
	Kehilangan Barang/ Lainnya	Disahkan oleh Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah	

**Standar :**

Setiap ada kehilangan atau pencurian di kamar tamu harus dilaporkan kepada Koordinator. Laporan ke Kepolisian hanya dilakukan dengan persetujuan dari tamu.

**Prosedur :**

1. Berdiri dan memberi salam dan menawarkan bantuan kepada tamu.
2. Menanyakan nama tamu dan nomor kamar.
3. Menanyakan kepada tamu barang apa saja yang hilang. Mendengarkan secara teliti kronologis ceritanya. Tidak boleh mencela.
4. Segera menghubungi Koordinator dan Housekeeping serta membantu melakukan pencarian barang.
5. Jika tamu tidak ingin melakukan Laporan kepada Kepolisian, maka berita acara kejadian harus dilengkapi dan ditandatangani oleh tamu.
6. Jika tamu ingin membuat Laporan ke Kepolisian maka harus ditemani oleh Koordinator untuk menuju ke Kantor Polisi terdekat.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Pembuatan	01 Januari 2017
		Tanggal Revisi	22 April 2022
	Kebersihan dan Perawatan Aset Hotel	Disahkan oleh	
		Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah	

Tujuan : Sebagai pedoman untuk melaksanakan tugas keseharian dalam hal pemeliharaan asset dan lingkungan Hotel, Pelaksanaan kegiatan meliputi perawatan, pembersihan, perapihan.

### 1. Pembersihan Kaca

#### Tujuan :

Penggunaan cairan kimia organik pembersih kaca, melarutkan semua kotoran pada permukaan kaca.

#### Siapkan peralatan :

- Window washer/sponge dan Squeegee
- Wet and Dry colth
- Sprayer isi glass cleaner / ember isi air campur chemical secukupnya jika kaca luas.

#### Tata cara glass cleaning :

- Semprotkan glass cleaner pada permukaan kaca gunakan window washer /sponge.
- gosoklah permukaan kaca merata dari bawah keatas.
- Keringkan permukaan kaca dari air kotor gunakan window squeegee / kanebo.
- Lab permukaan kaca, pinggiran kaca serta bingkai jika masih ada air,gunakan dry cloth.
- Rechecking.
- Simpan dan kembalikan peralatan pada tempatnya.

### 2. Pembersihan / Perawatan Mebel atau perabot (kulit,vinyl dan plastic)

Penggunaan cairan kimia organik pembersih peralatan rumah tangga dan Prosedur Pemakaian :

- Kocok sebelum digunakan
- Siapkan cloth kering dan bersih



- Semprotkan pada permukaan furniture gunakan bottle sprayer.
- Seka dengan cloth sampai bersih dan kering

**PERINGATAN :**

Awas...! jangan kena mata, Bila kena mata, bilas dengan banyak air bersih Jauhkan dari jangkauan anak-anak.

**3. Pembersihan / Perawatan barang berbahan chrome, stainliss steel, tembaga, kuningan dan logam lainnya.**

**Tujuan : Membersihkan kotoran dan mengkilapkan permukaan logam seperti stainles steel, kuningan.**

**Siapkan peralatan :**

- Chemical GLO/braso metal polish
- Dry cloth 2 pcs.

**Tata cara metal polish :**

- Kocoklah chemical GLO terlebih dahulu.
- Tuangkan chemical pada dry cloth secukupnya, gosoklah permukaan logam
- gunakan dry cloth yang pertama, hingga noda yang nempel hilang dan bersih.
- Gunakan dry cloth kedua untuk membersihkan sisa kotoran metal polish, gosok hingga bersih dan mengkilap.
- Rechecking : ulangi jika hasil kurang maksimal.
- Simpan dan rapikan peralatan pada tempatnya.

**4. Pembersihan / Perawatan Lantai Karpet .**

**Tujuan :**

**Menjaga karpet tetap bersih dari kotoran yang sudah mengering.**

**Siapkan peralatan :**

- Floor polisher machine dan karpet brush.
- Wet vacuum cleaner.
- Warning sign
- Safety boot.
- Ember isi air hangat campur chemical secukupnya.

**Tata cara shampooing carpet :**

- Pakailah safety boot, pasang warning sign dilantai.
- Siapkan polisher machine dan pasanglah karpet brush.

- Mulailah polishing dari daerah paling pinggir kaemudian bagian tengah menuju pintu keluar.
- Posisi kabel berada dibahu,membelakangi elektrik panel.
- Lakukan polishing dengan gerakan mundur,polisher tumpang tindih kiri kanan.
- Putar gagang solution tank untuk menge luarkan air,pastikan karpet basah.
- Segera vacuum karpet basah bekas polishing.
- Selesai polishing tutuplah karpet dengan terpal.
- Rechecking.
- Simpan dan kembalikan peralatan pada tempatnya.

## **5. Pembersihan / Perawatan Lantai**

**Tujuan :**

**Membersihkan permukaan lantai yang rata dan kering dari debu dan kotoran kecil.**

**Menggunakan lobby duster**

**Siapkan peralatan dan chemical :**

- Lobby duster yang sudah dibersihkan.
- Sprayer congq-r dust.
- Dustpan.
- Nylon broom.

**Tata cara sweeping by lobby duster :**

- Mulailah dari area paling pinggir mendorong maju lobby duster,lanjutkan bagian tengah maju gerakan kiri-kanan tumpang tindih merata keseluruhan lantai.
- Jika lantai dalam keadaan basah ada genangan air keringkan dahulu.
- Buanglah kotoran keluar atau kumpulkan disatu tempat kemudian bersihkan,guna kan nylon broom dan ditampung gunakan dustpan.
- Rechecking.
- Simpan dan rapikan peralatan pada tempatnya.

**Menggunakan Nylon Broom**

**Tujuan : Membersihkan permukaan lantai dari debu dan kotoran kecil.**

**Siapkan peralatan :**

- Nylon broom.



- Dustpan.

**Tata cara sweeping :**

- Mulailah sapu pada area paling sempit dan sulit lanjutkan pada area terbuka.
- Kumpulkan sampah didustpan kemudian buang sampah ke dalam bak sampah.
- Rechecking.
- Simpan dan rapikan peralatan pada tempatnya.

**6. Pembersihan / Perawatan Noda Karpet**

**Tujuan : Membersihkan/menghilangkan noda pada karpet.**

**Siapkan peralatan :**

- Ember isi air hangat campur chemical rugbee.
- Hand brush/long.
- Wet vacuum cleaner atau dry cloth yang dapat menghisab air.
- Blower/pengering.

**Tata cara spotting carpet :**

- Basahi karpet yang bernoda dengan air chemical secukupnya.
- Sikat noda dikarpet hingga bersih.
- Vacuum air bekas spotting dan keringkan dengan blower.
- Rechecking semua noda dikarpet sudah bersih.
- Simpan dan rapikan peralatan pada tempatnya.

**7. Pembersihan / Perawatan Lantai Menggunakan Mesin**

**Tujuan : Mengangkat kotoran dari permukaan lantai membandel.**

**Siapkan peralatan dan chemical :**

- Floor polihser machine
- scrub brush /pad.
- Wet vacuum cleaner / Floor squeegee.
- Warning sign.
- Safty boot.
- Chemical nobla campur air hangat secukupnya.

**Tata cara scrubbing :**

- Pakailah safty boot dan rubber hand gloves.
- Pasang warning sign,siapkan polisher mashine,pasanglah scrub brush.
- Mulailah dari daerah paling pinggir kemudian bagian tengah menuju pintu.
- Posisi kabel harus berada dibahu,membelakangi electric panel.

- Lakukan scrubbing dengan gerakan mundur, polisher tumpang tindih kiri kanan.
- Putar gagang solution tank untuk mengeluarkan air, pastikan lantai basah.
- Segera vacuum air kotor bekas scrubbing dilantai jangan biarkan kering.
- Rechecking. lanjutkan dengan dry buffing.
- Simpan dan kembalikan peralatan pada tempatnya.

## 8. Pembersihan / Perawatan Toilet

**Tujuan : Menjaga toilet higienis selalu bersih, kering dan tidak bau.**


**Siapkan peralatan :**

- Wet and Dry cloth.
- Sprayer isi glass cleaner.
- Ember isi chemical, sponge box toilet bowl brush, hand brush.
- long hand brush.
- floor squeegee.
- Rubber hand gloves.
- Safety boot.
- flat mop.
- Warning sign.
- Plastik sampah.
- rugball.

**Tata cara toilet cleaning :**

- Pasang warning sign, pakailah rubber hand gloves dan safty boot.
- Bersihkan plapon dari sarang labalaba dan esxos fan.
- Kumpulkan sampah dilantai dan keluarkan sampah dari bak sampah masukkan dalam plastic yang telah disediakan.
- Bersihkan wahshtafi / wash basin.
  - Bersihkan cermin, semprotkan glass cleaner dan gosok permukaan cermin gunakan sponge box bilas dengan air bersih kemudian keringkan.
  - Gosok bagian dalam washtfi, keran dan lobang pembuangan gunakan sponge box chemical poroo.
  - Bersihkan bagian luar dan pipa bawah washtafi.
  - Bilas dengan air bersih dan keringkan.
- Bersihkan urinal

- Basahi bagian dalam sikat dan gosok gunakan toilet bowl brush, sponge dan chemical poroo.
- Bagian luar, dinding, pipa gosok gunakan sponge box dan chemical poro
- Bilas dengan air bersih dan keringkan urinal bagian luar serta dinding.
- Bersihkan closet / toilet bowle
  - Basahi bagian dalam sikat dan gosok gunakan toilet bowle brush, sponge box dan chemical poroo.
  - Bagian luar, gosok water tank, cover, badan dan lantai bagian bawah closet.
  - Bilas dengan air bersih dan keringkan bagian luar closet.
- Bersihkan dinding-dinding dalam toilet.
  - Bersihkan dinding berurutan merata dari pintu masuk searah jarum jam,
  - gosok dinding dari bawah keatas gunakan sponge dan chemical karbol wangi.
  - Bilas dengan air bersih guyur dari dinding bagian atas kemudian keringkan.
- Bersihkan lantai
  - Basahi lantai dengan air campur karbol wangi kemudian sikat dengan longe hand brush dan sikat lobang pembuangan air.
  - Bilas lantai dengan air bersih merata.
  - Keringkan lantai tarik air bekas pembilas kepembuangan gunakan floor squeegee
  - Lantai keramik putih : keringkan sisa air di lantai gunakan flat mop ( lap yang sudah direndam dengan air karbol wangi ).
- Rechecking,
- Simpan dan kembalikan peralatan pada tempatnya.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Pembuatan	01 Agustus 2020
		Tanggal Revisi	22 April 2022
	Pelayanan Masa Pandemic Covid-19 di Area Hotel	Disahkan oleh	
		Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah	

#### Standar :

Karyawan dan Tamu datang memasuki kawasan hotel menggunakan masker sesuai standar kesehatan dan dalam kondisi tubuh yang sehat, tidak demam atau menunjukkan gejala lain yang mengarah pada gejala covid-19.

#### Prosedur :

1. Melakukan antrean di pintu masuk dengan menjaga jarak dengan orang lain minimal 1 (satu) meter.
2. Cuci tangan dengan menggunakan sabun atau hand sanitizer
3. Melakukan pengukuran suhu tubuh menggunakan *termometer gun*, apabila suhu >37,3 derajat celcius, tidak diperkenankan masuk kecuali memiliki hasil pemeriksaan negatif covid-19 yang berlaku.
4. Melakukan check-in dan scan barcode aplikasi "peduli lindungi" (tamu sudah melakukan minimal vaksin dosis pertama).
5. Karyawan yang bertugas di resepsionis menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran secara non-tunai
6. Menginformasikan kepada tamu untuk menghubungi resepsionis jika mengalami gangguan kesehatan (demam, batuk, sesak nafas)
7. Mengingatkan tamu untuk mematuhi protokol kesehatan

Melakukan penyemprotan disinfektan/ cairan pembersih berkala pada fasilitas hotel dan area publik disekitar hotel

KEPALA DINAS  
KEPEMUDAAN, OLAH RAGA DAN PARIWISATA  
PROVINSI JAWA TENGAH



Drs. SINOENG N RACHMADI, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19691231 199402 1 006