

ANALISIS KINERJA ROOM ATTENDANT BERDASARKAN PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA HOTEL GRAN PURI MANADO

**Immanuel Anugrah Richardo Mondoringin^{1*}, Mikhael Credo Samuel Mangolo¹,
Benny Irwan Towoliu¹**

¹Jurusan Pariwisata, Program Studi Manajemen Perhotelan, Politeknik Negeri Manado, Indonesia.

*Email Corresponding Author: immanuelmondoringin10@gmail.com

ABSTRAK

Departemen Housekeeping memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kualitas kamar sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan tamu serta citra hotel. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh room attendant menjadi aspek penting untuk menjamin konsistensi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja room attendant berdasarkan penerapan SOP di Hotel Gran Puri Manado. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dengan room attendant dan supervisor housekeeping menggunakan teknik purposive sampling, serta dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, didukung oleh triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP telah dilaksanakan dengan baik pada setiap tahapan pembersihan kamar sehingga mampu meningkatkan disiplin kerja, ketelitian, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada tamu. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa tingginya tingkat hunian hotel yang menyebabkan peningkatan beban kerja room attendant. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan SOP berpengaruh positif terhadap kinerja room attendant. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor kompetensi, motivasi kerja, serta kepuasan tamu guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan housekeeping.

Kata kunci: Housekeeping; Hotel; Kinerja; Room Attendant; Standar Operasional Prosedur.

ABSTRACT

The housekeeping department plays a crucial role in maintaining the cleanliness, comfort, and quality of rooms, significantly impacting guest satisfaction and the hotel's reputation. Implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) by room attendants is crucial to ensuring consistent service quality. This study aims to analyze room attendant performance based on SOP implementation at the Gran Puri Manado Hotel. A descriptive qualitative approach was used in this study. Data were collected through direct observation, in-depth interviews with room attendants and housekeeping supervisors selected using purposive sampling, and documentation. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana, consisting of data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing, supported by triangulation of sources and techniques to ensure data validity. The findings indicate that SOP implementation was effective during the room cleaning process, contributing to improved work discipline, accuracy, efficiency, and service quality. However, high hotel occupancy rates were identified as a challenge due to the increased workload of room attendants. This study concluded that implementing SOPs positively contributed to room attendants' performance. Future research is recommended to examine employee competency, work motivation, and guest satisfaction to provide a more comprehensive understanding of housekeeping service quality.

Keywords: Housekeeping; Hotel; Room Attendants; Performance; Standard Operating Procedures.

History Article

Submitted 29 July 2026 | Revised 16 September 2026 | Accepted 20 September 2026

License and Copyright

Attribution-NonCommercial-ShareAlike
International CC BY-NC-SA 4.0

4.0



Website

<https://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/JUPARITA/index>

Email

juparita@bukitpengharapan.ac.id

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan tamu. Persaingan yang semakin ketat menuntut setiap hotel untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu indikator utama yang menjadi perhatian tamu adalah kebersihan, kenyamanan, dan kerapian kamar karena kamar merupakan produk utama yang ditawarkan oleh hotel. Oleh karena itu, keberhasilan operasional hotel sangat dipengaruhi oleh kinerja Departemen Housekeeping, khususnya room attendant yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kesiapan kamar sebelum digunakan oleh tamu.

Room attendant memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan setiap kamar memenuhi standar kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan fasilitas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan pedoman kerja yang disusun secara sistematis untuk menjamin bahwa setiap aktivitas operasional dilaksanakan secara konsisten, efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel. Penerapan SOP tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga untuk meminimalkan kesalahan kerja, meningkatkan produktivitas karyawan, serta menjaga citra dan reputasi hotel di mata para tamu.

Menurut Armstrong (2021), kinerja merupakan hasil kerja individu maupun kelompok yang diukur berdasarkan pencapaian tujuan organisasi melalui standar yang telah ditetapkan. Dalam industri perhotelan, pencapaian kinerja room attendant tidak hanya diukur dari jumlah kamar yang diselesaikan, tetapi juga dari kualitas kebersihan, ketepatan waktu, kepatuhan terhadap SOP, serta kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Dengan demikian, penerapan SOP menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan di Departemen Housekeeping.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan SOP memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kualitas pelayanan hotel. Wadhi dan Seran (2024) menyatakan bahwa kepatuhan terhadap SOP dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan housekeeping melalui pelaksanaan prosedur kerja yang lebih sistematis dan konsisten. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa implementasi SOP dapat meningkatkan disiplin kerja, mengurangi kesalahan operasional, serta mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa SOP bukan hanya berfungsi sebagai pedoman operasional, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian mutu pelayanan hotel.

Meskipun demikian, implementasi SOP di lapangan tidak selalu berjalan optimal. Dalam operasional hotel sehari-hari sering dijumpai berbagai kondisi yang memengaruhi pelaksanaan SOP, seperti tingginya tingkat hunian hotel (occupancy rate), keterbatasan waktu penyelesaian kamar, perbedaan pengalaman kerja karyawan, serta meningkatnya beban kerja pada periode tertentu. Kondisi tersebut dapat menyebabkan room attendant harus bekerja lebih cepat, sehingga ada kemungkinan beberapa tahapan pekerjaan tidak dilakukan secara optimal. Apabila kondisi ini berlangsung secara terus-menerus, kualitas pelayanan hotel dapat menurun dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu.

Hotel Gran Puri Manado merupakan salah satu hotel berbintang di Kota Manado yang menerapkan Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman utama dalam pelaksanaan pekerjaan housekeeping. Seluruh aktivitas room attendant telah diatur mulai dari persiapan kerja, proses pembersihan kamar, penggantian linen, pengisian *guest supplies*, hingga pemeriksaan akhir (final checking) sebelum kamar dinyatakan siap dijual (vacant clean). Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa pelaksanaan SOP masih dipengaruhi oleh kondisi operasional hotel, terutama saat tingkat hunian tinggi sehingga beban kerja room attendant meningkat. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi karyawan untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Meskipun penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan penting dalam meningkatkan efektivitas kerja, kedisiplinan, dan kualitas pelayanan housekeeping, penelitian mengenai penerapan SOP dalam kondisi tekanan operasional masih perlu dikembangkan. Penelitian sebelumnya cenderung membahas penerapan SOP sebagai

pedoman kerja secara umum, sehingga belum secara spesifik mengkaji bagaimana Room Attendant mempertahankan konsistensi pelaksanaan SOP ketika menghadapi tingkat hunian yang tinggi (high occupancy rate), keterbatasan waktu pembersihan kamar, peningkatan beban kerja, serta special request dari tamu. Kondisi tersebut dapat menimbulkan dilema antara tuntutan untuk menyelesaikan kamar dengan cepat dan kewajiban untuk mempertahankan standar kualitas kebersihan serta kesiapan kamar.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan dalam analisis penerapan SOP dan kinerja Room Attendant dalam menghadapi tekanan operasional, khususnya dalam menyeimbangkan efisiensi waktu penyelesaian kamar dengan pemenuhan standar kualitas pelayanan housekeeping. Penelitian ini tidak hanya menganalisis kesesuaian pekerjaan Room Attendant dengan SOP, tetapi juga mengidentifikasi faktor yang memengaruhi konsistensi penerapan SOP serta peran Housekeeping Supervisor dalam melakukan pengawasan, pengarahan, dan evaluasi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif bahwa penerapan SOP bukan hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dengan bagaimana standar tersebut tetap dipertahankan dalam situasi operasional yang dinamis. Kondisi tingginya tingkat hunian diketahui dapat meningkatkan beban kerja, jumlah kamar yang harus diselesaikan, serta permintaan khusus tamu, sehingga berpotensi memengaruhi ketepatan waktu dan konsistensi dalam pelaksanaan SOP.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Housekeeping Department

Housekeeping Department merupakan salah satu departemen operasional yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan kerapian di seluruh area hotel, terutama di kamar tamu. Housekeeping merupakan departemen yang berperan penting dalam menciptakan lingkungan hotel yang bersih, higienis, dan nyaman sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu (Polii & Towoliu, 2018; Tewari 2022). Keberhasilan operasional housekeeping tidak hanya ditentukan oleh kebersihan fisik kamar, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional hotel.

Dalam struktur organisasi hotel, Housekeeping Department memiliki hubungan yang erat dengan Front Office karena kesiapan kamar akan menentukan kelancaran proses penjualan kamar (*room availability*). Oleh sebab itu, efektivitas pekerjaan housekeeping menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan (Towoliu dkk., 2019, 2020).

2.2 Room Attendant

Room attendant merupakan karyawan housekeeping yang bertanggung jawab secara langsung atas proses pembersihan, penataan, dan pemeliharaan kamar tamu. Tugas utama room attendant meliputi membersihkan kamar tidur dan kamar mandi, mengganti linen, melengkapi perlengkapan tamu (*guest amenities*), memeriksa fungsi fasilitas kamar, serta memastikan kamar siap dijual (*vacant clean room*) (Lengkey dkk., 2015).

Menurut Armstrong (2021), kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai berdasarkan standar pekerjaan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dalam konteks industri perhotelan, kinerja room attendant dapat diukur melalui kualitas kebersihan kamar, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), kedisiplinan, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan profesional kepada tamu.

2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang mengatur tahapan pelaksanaan pekerjaan agar dilakukan secara konsisten, efektif, dan sesuai dengan standar organisasi. Menurut ISO 9001:2015, prosedur kerja yang terdokumentasi merupakan salah satu instrumen penting untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan dan mengurangi kesalahan operasional.

Dalam Departemen Housekeeping, SOP mengatur seluruh proses kerja room attendant, mulai dari persiapan troli, pemeriksaan status kamar, pembersihan kamar tidur dan kamar mandi, penggantian linen, pengisian perlengkapan tamu, hingga pemeriksaan akhir (*final inspection*). Penerapan SOP secara konsisten diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan dalam pelayanan, serta menjaga kualitas kamar sesuai dengan standar hotel.

2.4 Kinerja Room Attendant

Kinerja merupakan tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi. Menurut Armstrong (2021), indikator kinerja meliputi kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, efektivitas, serta kepatuhan terhadap prosedur kerja.

Dalam operasional hotel, kinerja room attendant sangat menentukan kepuasan tamu karena kualitas kamar merupakan salah satu aspek utama yang dinilai selama menginap. Room attendant dituntut mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu tanpa mengurangi kualitas kebersihan maupun kenyamanan kamar. Oleh karena itu, penerapan SOP menjadi dasar dalam menciptakan standar pelayanan yang seragam dan profesional.

2.5 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP memiliki hubungan positif dengan peningkatan kualitas pelayanan housekeeping. Wadhi dan Seran (2024) menyatakan bahwa kepatuhan terhadap SOP dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan housekeeping serta mengurangi kesalahan operasional dalam proses pembersihan kamar. Penelitian lain oleh Mangco dan Andales (2023) menunjukkan bahwa penerapan prosedur kerja yang konsisten berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu hotel.

Penelitian Primantara, Adi, dan Launingtia (2025) juga menemukan bahwa implementasi SOP berkontribusi terhadap peningkatan disiplin kerja, produktivitas, dan kualitas pelayanan housekeeping. Namun demikian, penelitian tersebut lebih berfokus pada evaluasi implementasi SOP secara umum dan belum secara khusus mengkaji hubungan penerapan SOP dengan kinerja room attendant di Hotel Gran Puri Manado.

2.6 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilaksanakan secara konsisten akan menghasilkan kinerja room attendant yang lebih baik. Kepatuhan terhadap setiap tahapan SOP membantu room attendant bekerja secara sistematis, meningkatkan efisiensi, meminimalkan kesalahan, serta menjaga kualitas pelayanan kamar sesuai dengan standar hotel. Sebaliknya, pelaksanaan SOP yang tidak optimal berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis bagaimana penerapan SOP memengaruhi kinerja room attendant di Hotel Gran Puri Manado melalui pendekatan kualitatif berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kinerja *room attendant* berdasarkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Hotel Gran Puri Manado. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi nyata di lapangan serta menginterpretasikan fenomena yang terjadi berdasarkan pengalaman dan perspektif informan.

Penelitian dilaksanakan di Hotel Gran Puri Manado dengan subjek penelitian yang terdiri dari *room attendant* dan *housekeeping supervisor*. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan SOP housekeeping. Informan penelitian terdiri dari 5 orang *room attendant* dan 2 orang *housekeeping supervisor*.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses kerja *room attendant* saat melaksanakan pembersihan kamar berdasarkan SOP yang berlaku. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi mengenai penerapan SOP, hambatan yang dihadapi, serta upaya peningkatan kinerja. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui dokumen SOP housekeeping, daftar periksa (*checklist*) kamar, foto kegiatan, serta dokumen operasional lainnya.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña meliputi empat tahapan, yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*). Tahapan tersebut dilakukan secara berulang selama proses penelitian sehingga menghasilkan interpretasi yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti.

Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari *room attendant* dan *housekeeping supervisor*, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penerapan teknik tersebut bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas, konsistensi, dan keandalan temuan penelitian sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Observasi

Tabel 1. Hasil Observasi Penerapan SOP oleh Room Attendant di Hotel Gran Puri Manado

No	Aspek yang Diobservasi	Hasil Observasi	Kesesuaian dengan SOP
1	Persiapan troli dan perlengkapan kerja	Room attendant menyiapkan troli berisi linen bersih, amenities, cleaning supplies, dan peralatan kerja sebelum memulai tugas.	Sesuai
2	Penggunaan seragam dan grooming	Seluruh room attendant menggunakan seragam lengkap, name tag, dan sepatu kerja, serta menjaga kebersihan dan kerapian penampilan.	Sesuai
3	Prosedur memasuki kamar	Room attendant mengetuk pintu sebanyak tiga kali, mengucapkan "Housekeeping", kemudian membuka pintu menggunakan master key setelah memastikan kamar kosong.	Sesuai
4	Proses pembersihan kamar	Tempat tidur dirapikan, linen diganti, lantai dibersihkan, kamar mandi disanitasi, dan seluruh fasilitas diperiksa sebelum kamar dinyatakan siap.	Sesuai
5	Penggantian linen dan amenities	Linen yang digunakan tamu diganti dengan linen bersih, sedangkan amenities dilengkapi sesuai dengan standar hotel.	Sesuai
6	Pemeriksaan fasilitas kamar	Room attendant memeriksa AC, televisi, lampu, telepon, minibar, serta perlengkapan kamar mandi sebelum meninggalkan kamar.	Sesuai
7	Pelaporan kerusakan	Apabila ditemukan kerusakan fasilitas, room attendant segera melaporkannya kepada supervisor atau bagian engineering.	Sesuai
8	Waktu penyelesaian kamar	Sebagian besar kamar diselesaikan sesuai target waktu, namun saat tingkat hunian tinggi terdapat beberapa keterlambatan.	Cukup Sesuai
9	Koordinasi dengan supervisor	Supervisor melakukan pemeriksaan akhir (<i>final check</i>) terhadap kamar sebelum status kamar diubah menjadi Vacant Clean (VC).	Sesuai
10	Penerapan kebersihan dan keselamatan kerja	Room attendant menggunakan bahan pembersih sesuai prosedur dan menjaga keamanan peralatan selama bekerja.	Sesuai

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2026.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada Departemen Housekeeping Hotel Gran Puri Manado, diketahui bahwa room attendant pada umumnya telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Hal ini terlihat dari tahapan persiapan kerja yang dilakukan sebelum memasuki area operasional, seperti menyiapkan troli

beserta seluruh perlengkapan kerja, menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan perusahaan, serta menjaga standar grooming.

Selama proses pembersihan kamar, room attendant melaksanakan tahapan kerja secara sistematis, dimulai dari prosedur memasuki kamar, pembersihan area kamar tidur dan kamar mandi, penggantian linen, penataan amenities, hingga pemeriksaan akhir terhadap seluruh fasilitas kamar. Kegiatan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP telah menjadi pedoman utama dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari.

Meskipun demikian, hasil observasi juga menunjukkan bahwa pada kondisi tingkat hunian hotel yang tinggi (*high occupancy*), terdapat beberapa room attendant yang mengalami keterlambatan dalam mencapai target pembersihan kamar. Kondisi ini bukan disebabkan oleh rendahnya kepatuhan terhadap SOP, tetapi lebih dipengaruhi oleh tingginya beban kerja, jumlah kamar yang harus diselesaikan dalam waktu terbatas, serta permintaan khusus dari tamu (*special request*).

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan SOP oleh room attendant di Hotel Gran Puri Manado telah berjalan dengan baik. Kepatuhan terhadap prosedur kerja dapat mendukung terciptanya kualitas kebersihan kamar, meningkatkan efisiensi operasional, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar hotel. Namun demikian, pengawasan yang berkesinambungan, evaluasi rutin, dan pelatihan berkala tetap diperlukan agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten.

4.2 Hasil Wawancara

Tabel 2. Hasil Wawancara Informan Mengenai Penerapan SOP oleh Room Attendant

Informan	Jabatan	Ringkasan Hasil Wawancara	Tema
Informan 1 (RA-1)	Room Attendant	Menyatakan bahwa SOP selalu dijadikan pedoman dalam membersihkan kamar, mulai dari persiapan trolley, memasuki kamar, mengganti linen, membersihkan kamar mandi, hingga melakukan pengecekan akhir. Menurut informan, kepatuhan terhadap SOP dapat meminimalkan kesalahan kerja.	Kepatuhan terhadap SOP
Informan 2 (RA-2)	Room Attendant	Menjelaskan bahwa penerapan SOP berjalan dengan baik, namun ketika tingkat hunian hotel tinggi, penyelesaian kamar sering terkendala waktu sehingga diperlukan pengaturan prioritas pekerjaan.	Efisiensi kerja
Informan 3 (RA-3)	Room Attendant	Mengungkapkan bahwa supervisor secara rutin memeriksa hasil pekerjaan. Evaluasi tersebut membantu room attendant memperbaiki kesalahan dan meningkatkan kualitas pelayanan.	Pengawasan
Informan 4 (RA-4)	Room Attendant	Menyampaikan bahwa pelatihan mengenai SOP diberikan kepada karyawan baru, sehingga setiap room attendant memahami standar kerja yang berlaku. Pelatihan juga meningkatkan rasa percaya diri dalam bekerja.	Pelatihan SOP
Informan 5 (RA-5)	Room Attendant	Menjelaskan bahwa penerapan SOP memberikan dampak positif terhadap kualitas kebersihan kamar, kenyamanan tamu, serta pengurangan keluhan pelanggan.	Dampak SOP
Informan 6 (SPV-1)	Housekeeping Supervisor	Menjelaskan bahwa penerapan SOP menjadi acuan untuk mengawasi pekerjaan room attendant. Supervisor melakukan room inspection setelah kamar selesai dibersihkan untuk memastikan kebersihan, kerapian, kelengkapan fasilitas, dan kesiapan kamar sebelum status kamar diubah menjadi Vacant Clean (VC).	Pengawasan dan pengendalian mutu
Informan 6 (SPV-2)	Housekeeping Supervisor	Menyampaikan bahwa penerapan SOP secara umum berjalan baik, namun pada saat tingkat hunian hotel tinggi dan terdapat special request, beban kerja room attendant meningkat sehingga pengaturan waktu dan prioritas pekerjaan perlu diperhatikan. Supervisor juga memberikan arahan dan melakukan evaluasi agar standar kerja tetap terjaga.	Beban kerja dan evaluasi SOP

Sumber: Hasil wawancara peneliti (2026).

4.3 Analisis Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang room attendant, diperoleh informasi bahwa seluruh informan memiliki pemahaman yang baik tentang pentingnya penerapan Standar

Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Informan menyatakan bahwa SOP menjadi pedoman utama dalam setiap tahapan pembersihan kamar, mulai dari persiapan peralatan kerja, proses memasuki kamar, pembersihan area kamar tidur dan kamar mandi, penggantian linen, penataan amenities, hingga pemeriksaan akhir sebelum kamar dinyatakan siap digunakan oleh tamu.

Informan pertama menjelaskan bahwa penerapan SOP membantu room attendant bekerja secara sistematis dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa SOP berfungsi sebagai standar kerja yang mampu menjaga konsistensi kualitas pelayanan housekeeping.

Informan kedua mengemukakan bahwa penerapan SOP pada dasarnya dapat dilaksanakan dengan baik, namun saat tingkat hunian hotel (high occupancy) meningkat, beban kerja juga bertambah sehingga waktu penyelesaian kamar menjadi lebih terbatas. Kondisi tersebut mengharuskan room attendant mengatur prioritas pekerjaan tanpa mengabaikan standar kebersihan yang telah ditetapkan oleh hotel.

Sementara itu, informan ketiga menegaskan bahwa supervisor memiliki peran penting dalam memastikan kepatuhan terhadap SOP melalui kegiatan pemeriksaan (room inspection) setelah proses pembersihan selesai. Pemeriksaan tersebut menjadi bagian dari pengendalian mutu yang dilakukan secara rutin, sehingga setiap kekurangan dapat segera diperbaiki sebelum kamar diserahkan kepada tamu.

Informan keempat menyampaikan bahwa pelatihan mengenai SOP diberikan kepada setiap karyawan baru sebelum bertugas secara mandiri. Pelatihan tersebut bertujuan untuk menyamakan pemahaman mengenai prosedur kerja sekaligus meningkatkan keterampilan operasional room attendant sesuai dengan standar pelayanan Hotel Gran Puri Manado.

Selanjutnya, informan kelima menjelaskan bahwa penerapan SOP berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan housekeeping. Menurut informan, kamar yang dibersihkan sesuai SOP menjadi lebih bersih, rapi, nyaman, dan siap digunakan oleh tamu. Selain itu, penerapan SOP juga dinilai mampu mengurangi keluhan tamu karena setiap pekerjaan telah dilakukan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP telah menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan tugas room attendant di Hotel Gran Puri Manado. Meskipun terdapat kendala berupa tingginya tingkat hunian hotel yang memengaruhi beban kerja, kepatuhan terhadap SOP tetap dipertahankan melalui pengawasan supervisor, pelatihan berkala, serta komitmen room attendant untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan SOP berkontribusi pada peningkatan kinerja room attendant, efektivitas operasional housekeeping, serta kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

4.4 Pembahasan Penelitian

4.4.1 Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Room Attendant di Hotel Gran Puri Manado

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh room attendant di Hotel Gran Puri Manado secara umum telah dilaksanakan dengan baik. Seluruh informan menyatakan bahwa SOP menjadi pedoman utama dalam melaksanakan setiap tahapan pekerjaan, mulai dari persiapan peralatan kerja, prosedur memasuki kamar, proses pembersihan kamar tidur dan kamar mandi, penggantian linen, penataan amenities, hingga pemeriksaan akhir sebelum kamar dinyatakan siap digunakan oleh tamu.

Hasil observasi menunjukkan bahwa room attendant telah mempersiapkan troli sesuai standar operasional, menggunakan seragam kerja yang lengkap, menerapkan prosedur mengetuk pintu sebelum memasuki kamar, serta melaksanakan proses pembersihan secara sistematis. Selain itu, setiap kamar yang telah selesai dibersihkan diperiksa kembali oleh supervisor sebelum status kamar diubah menjadi Vacant Clean (VC). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP telah menjadi budaya kerja dalam operasional Housekeeping Hotel Gran Puri Manado.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Sailendra (2015) yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman tertulis yang memuat langkah-langkah kerja yang harus dilaksanakan secara konsisten untuk menghasilkan pelayanan berkualitas. SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi juga sebagai alat pengendalian mutu agar pelayanan yang diberikan kepada tamu tetap seragam dan memenuhi standar perusahaan.

Hasil penelitian ini juga mendukung pendapat Tambunan (2013) yang menjelaskan bahwa SOP disusun untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan sehingga setiap karyawan mampu melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Dalam konteks penelitian ini, penerapan SOP terbukti membantu room attendant bekerja lebih terarah, mengurangi kesalahan operasional, serta meningkatkan kualitas kebersihan kamar.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Murti (2018) yang menyatakan bahwa penerapan SOP berpengaruh positif terhadap kinerja room attendant karena mampu meningkatkan disiplin kerja dan kualitas pelayanan. Demikian pula, penelitian Firdiansyah dan Hermawan (2024) menyimpulkan bahwa kualitas kerja room attendant sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan terhadap SOP dalam proses pembersihan kamar.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Room Attendant secara umum telah dilaksanakan dengan baik. SOP menjadi pedoman bagi Room Attendant dalam melaksanakan pekerjaan, mulai dari persiapan troli, penggunaan seragam dan grooming, prosedur memasuki kamar, proses pembersihan kamar tidur dan kamar mandi, penggantian linen, penataan amenities, pemeriksaan fasilitas, hingga final checking. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa tahapan tersebut telah dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan RA-1. Dalam wawancara, informan menjelaskan bahwa SOP digunakan sebagai pedoman dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Informan mengatakan:

“Kalau kami kerja, memang SOP itu yang jadi pedoman. Mulai dari menyiapkan troli, masuk kamar, membersihkan kamar, mengganti linen, sampai selesai dan dicek lagi. Jadi biasanya kami mengikuti urutannya supaya tidak ada yang terlewat.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa SOP tidak hanya dipahami sebagai dokumen tertulis, tetapi juga telah digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan pekerjaan Room Attendant.

Pernyataan tersebut juga sejalan dengan hasil observasi peneliti yang menemukan bahwa Room Attendant mempersiapkan troli sebelum memulai pekerjaan, menggunakan seragam dan grooming sesuai ketentuan, mengetuk pintu sebelum memasuki kamar, serta melakukan proses pembersihan secara sistematis. Dengan demikian, terdapat kesesuaian antara informasi yang disampaikan informan dan kondisi yang diamati secara langsung di lapangan.

Selain RA-1, RA-3 juga menjelaskan pentingnya pemeriksaan setelah kamar dibersihkan. Informan menyampaikan:

“Biasanya setelah kamar selesai, supervisor akan mengecek lagi. Kalau ada yang kurang, nanti kami perbaiki sebelum kamarnya dinyatakan siap. Jadi, dari situ kami juga tahu bagian mana yang masih kurang.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP tidak berhenti pada proses pembersihan, tetapi dilanjutkan dengan kegiatan pemeriksaan sebagai bentuk pengendalian mutu.

Hasil wawancara dengan SPV-1 semakin memperkuat temuan tersebut. Supervisor menjelaskan:

“Kami memang melakukan room inspection setelah kamar selesai. Yang dicek bukan hanya kebersihannya, tetapi juga kerapian, kelengkapan fasilitas, dan apakah kamar sudah benar-benar siap sebelum statusnya dibuat Vacant Clean.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa Supervisor memiliki peran dalam memastikan pekerjaan Room Attendant telah memenuhi standar sebelum kamar diserahkan sebagai kamar siap jual.

Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian dalam file yang menunjukkan bahwa supervisor melakukan pemeriksaan akhir terhadap kamar sebelum status kamar diubah menjadi Vacant Clean (VC). Dengan adanya pemeriksaan tersebut, kesalahan atau kekurangan yang ditemukan dapat segera diperbaiki oleh Room Attendant.

Jika dikaitkan dengan teori SOP, penerapan prosedur kerja secara konsisten dapat membantu karyawan melaksanakan pekerjaan secara sistematis dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan. Dalam penelitian ini, SOP berfungsi sebagai pedoman yang memberikan urutan kerja yang jelas bagi Room Attendant. Hal tersebut terlihat dari kesesuaian antara hasil observasi dan pernyataan informan terkait tahapan pembersihan kamar.

Dengan demikian, penerapan SOP oleh Room Attendant secara umum telah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, penerapan tersebut tetap membutuhkan pengawasan berkelanjutan agar setiap tahapan pekerjaan dapat dipertahankan secara konsisten, terutama saat kondisi operasional hotel sedang padat.

4.4.2 Kinerja Room Attendant Berdasarkan Penerapan SOP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja room attendant di Hotel Gran Puri Manado tergolong baik. Hal tersebut terlihat dari kemampuan room attendant dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel. Kinerja tersebut ditunjukkan melalui ketepatan dalam membersihkan kamar, menjaga kelengkapan fasilitas, menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu, serta memberikan pelayanan yang ramah kepada tamu.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa penerapan SOP membantu mereka bekerja lebih sistematis karena setiap tahapan pekerjaan memiliki standar yang jelas. Dengan adanya SOP, room attendant mengetahui urutan pekerjaan yang harus dilakukan sehingga dapat meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan.

Menurut Mangkunegara (2017), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang, baik secara kualitas maupun kuantitas, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam penelitian ini, kualitas kerja room attendant tercermin dari kondisi kamar yang bersih, rapi, nyaman, dan memenuhi standar hotel sebelum diserahkan kepada tamu.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa supervisor memiliki peranan penting dalam menjaga kualitas kinerja room attendant melalui kegiatan pengawasan (room inspection). Pemeriksaan yang dilakukan setelah proses pembersihan memungkinkan setiap kekurangan segera diperbaiki sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat Kasmir (2019) yang menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kemampuan individu, motivasi kerja, kepatuhan terhadap aturan organisasi, serta sistem pengawasan yang diterapkan perusahaan. Semakin tinggi kepatuhan terhadap SOP, semakin baik pula kualitas kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP berkaitan dengan pelaksanaan tugas Room Attendant dalam menjaga kebersihan, kerapian, kelengkapan fasilitas, serta ketepatan penyelesaian kamar. Berdasarkan observasi, Room Attendant telah melaksanakan proses pembersihan kamar, mengganti linen, melengkapi amenities, memeriksa fasilitas kamar, serta melakukan pelaporan apabila terdapat kerusakan. Sebagian besar pekerjaan tersebut telah sesuai dengan SOP.

Dalam wawancara, RA-2 menjelaskan bahwa SOP membantu dirinya mengetahui pekerjaan yang harus dilakukan, tetapi tingkat hunian hotel dapat memengaruhi waktu penyelesaian kamar. Informan mengatakan:

“Kalau keadaan hotel normal, biasanya pekerjaan bisa mengikuti SOP dengan baik. Tapi kalau kamar banyak dan harus cepat selesai, waktunya memang lebih terbatas. Jadi, kami harus mengatur kamar mana yang harus dikerjakan lebih dulu.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kondisi operasional dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan Room Attendant, khususnya dalam pengaturan waktu.

Temuan tersebut sesuai dengan hasil observasi penelitian yang menunjukkan bahwa sebagian besar kamar dapat diselesaikan sesuai target waktu, tetapi pada tingkat hunian yang tinggi terdapat beberapa keterlambatan. Dengan demikian, keterlambatan yang ditemukan bukan semata-mata menunjukkan ketidakpatuhan terhadap SOP, melainkan juga berkaitan dengan kondisi operasional dan meningkatnya beban kerja.

RA-5 juga menjelaskan manfaat penerapan SOP terhadap hasil pekerjaan. Informan menyampaikan:

“Kalau kita mengikuti SOP, pekerjaan akan lebih teratur. Mulai dari membersihkan sampai pengecekan, semuanya memiliki tahapan. Hasil kamar juga lebih rapi dan bersih, jadi tamu juga tidak banyak komplain.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informan melihat adanya hubungan antara keteraturan prosedur kerja dan hasil akhir kamar.

Dari sisi pengawasan, SPV-1 menjelaskan bahwa pemeriksaan kamar merupakan bagian penting dalam menjaga kualitas kerja Room Attendant. Informan mengatakan:

“Kami melihat hasil pekerjaan mereka setelah kamar selesai. Kalau masih ada yang kurang, langsung kami arahkan untuk diperbaiki. Jadi, sebelum kamar dijual atau statusnya Vacant Clean, kami pastikan dulu kondisinya.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Supervisor tidak hanya melakukan pengawasan, tetapi juga memberikan arahan dan koreksi atas hasil pekerjaan Room Attendant.

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh data penelitian yang menunjukkan bahwa SPV-1 melakukan *room inspection* untuk memastikan kebersihan, kerapian, kelengkapan fasilitas, dan kesiapan kamar sebelum status kamar diubah menjadi Vacant Clean.

Berdasarkan temuan tersebut, kinerja Room Attendant dapat dilihat tidak hanya dari jumlah kamar yang berhasil diselesaikan, tetapi juga dari kualitas hasil pekerjaan serta kepatuhan terhadap prosedur. Room Attendant dituntut untuk mampu menjaga kualitas kebersihan kamar sekaligus menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan. Dalam kondisi *high occupancy*, kemampuan mengatur prioritas pekerjaan menjadi penting agar tuntutan kecepatan tidak mengurangi standar kebersihan kamar. Dengan demikian, penerapan SOP memberikan pedoman yang jelas bagi Room Attendant dalam melaksanakan tugas. Namun, kinerja Room Attendant juga dipengaruhi oleh kondisi operasional, terutama jumlah kamar yang harus diselesaikan dan keterbatasan waktu saat tingkat hunian hotel meningkat.

4.4.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan SOP

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, terdapat beberapa faktor yang mendukung keberhasilan penerapan SOP di Departemen Housekeeping Hotel Gran Puri Manado. Faktor pendukung tersebut meliputi tersedianya SOP yang jelas, pelaksanaan pelatihan bagi karyawan baru, pengawasan rutin oleh supervisor, kerja sama antaranggota tim, serta ketersediaan peralatan kerja yang memadai.

Pelatihan yang diberikan kepada room attendant dinilai mampu meningkatkan pemahaman mengenai prosedur kerja sehingga setiap karyawan memiliki standar pelayanan yang sama. Selain itu, kegiatan briefing sebelum memulai pekerjaan juga membantu menyampaikan informasi mengenai target kerja, pembagian kamar, serta arahan dari supervisor.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor yang menjadi kendala dalam penerapan SOP. Kendala utama yang disampaikan oleh informan adalah tingginya tingkat hunian hotel (*high occupancy*) yang menyebabkan meningkatnya jumlah kamar yang harus dibersihkan dalam waktu yang terbatas. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya beban kerja room attendant, sehingga dibutuhkan kemampuan untuk mengatur waktu secara efektif.

Selain tingginya tingkat hunian, kendala lain yang ditemukan adalah adanya permintaan khusus (*special request*) dari tamu yang memerlukan penanganan lebih lama dibandingkan dengan prosedur pembersihan kamar pada umumnya. Walaupun demikian, seluruh informan menyatakan bahwa mereka tetap berupaya menjalankan pekerjaan sesuai SOP agar kualitas pelayanan tidak menurun.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, terdapat beberapa faktor yang mendukung penerapan SOP di Departemen Housekeeping, yaitu tersedianya SOP, pelatihan bagi karyawan baru, pengawasan supervisor, kerja sama antaranggota tim, briefing sebelum bekerja, serta ketersediaan peralatan kerja. Faktor-faktor tersebut membantu Room Attendant memahami standar pekerjaan dan melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan hotel.

RA-4 menjelaskan bahwa pelatihan SOP menjadi salah satu hal yang membantu karyawan memahami pekerjaan sebelum bekerja secara mandiri. Informan mengatakan:

“Saat awal masuk, kami diberikan pelatihan dulu tentang SOP. Jadi, sebelum bekerja sendiri, sudah dijelaskan cara membersihkan kamar dan urutan pekerjaannya. Kalau sudah tahu prosedurnya, kita juga lebih percaya diri saat bekerja.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelatihan berperan dalam membangun pemahaman Room Attendant terhadap standar kerja.

Selain pelatihan, kegiatan briefing juga menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan pekerjaan. Briefing dapat digunakan untuk menyampaikan pembagian kamar, target pekerjaan, kondisi kamar tertentu, maupun arahan dari supervisor. Dengan adanya komunikasi sebelum pekerjaan dimulai, Room Attendant dapat mengetahui kondisi operasional yang perlu diperhatikan pada hari tersebut.

Di sisi lain, penelitian menemukan adanya faktor penghambat, terutama ketika tingkat hunian hotel tinggi. RA-2 menjelaskan kondisi tersebut dengan mengatakan:

“Kalau occupancy tinggi, kamar yang harus dibersihkan lebih banyak. Kadang ada juga tamu yang request khusus, jadi waktunya terasa lebih cepat. Kami harus pintar mengatur waktu agar semua kamar tetap selesai.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa *high occupancy* dan *special request* dapat meningkatkan beban kerja Room Attendant.

Temuan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tingginya tingkat hunian menyebabkan jumlah kamar yang harus dibersihkan meningkat dalam waktu yang terbatas. Selain itu, *special request* dari tamu juga membutuhkan penanganan tambahan dibandingkan dengan proses pembersihan kamar pada kondisi normal.

SPV-2 juga memberikan penjelasan mengenai kondisi tersebut. Informan mengatakan,:

“Kalau occupancy sedang tinggi, beban kerja memang meningkat. Karena itu, kami sebagai supervisor harus membantu mengatur prioritas dan memberikan arahan agar room attendant tetap fokus dan standar pekerjaan tetap terjaga.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa supervisor berperan dalam membantu room attendant menghadapi tekanan operasional.

Dengan demikian, faktor pendukung penerapan SOP berasal dari tersedianya standar kerja yang jelas, pelatihan, pengawasan, koordinasi, serta fasilitas kerja. Sementara itu, faktor penghambat terutama berkaitan dengan kondisi operasional berupa *high occupancy*, keterbatasan waktu, peningkatan jumlah kamar yang harus dibersihkan, serta *special request* dari tamu.

4.4.4 Implikasi Hasil Penelitian terhadap Operasional Housekeeping

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP memiliki kontribusi besar terhadap peningkatan kualitas operasional Housekeeping di Hotel Gran Puri Manado. Kepatuhan room

attendant terhadap SOP menghasilkan standar kebersihan kamar yang lebih konsisten, meningkatkan efisiensi proses kerja, mengurangi kesalahan operasional, serta mendukung terciptanya kepuasan tamu.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa keberhasilan operasional Housekeeping tidak hanya ditentukan oleh tersedianya SOP, tetapi juga dipengaruhi oleh komitmen karyawan dalam melaksanakan prosedur tersebut secara konsisten. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu terus melakukan evaluasi berkala, memberikan pelatihan yang berkesinambungan, serta memperkuat sistem pengawasan agar standar pelayanan tetap terjaga.

Selain itu, peningkatan jumlah tamu pada periode tertentu perlu diimbangi dengan pengaturan beban kerja yang proporsional, penambahan tenaga kerja apabila diperlukan, serta pengelolaan jadwal kerja yang efektif. Langkah tersebut diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan tanpa mengurangi kepatuhan terhadap SOP.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) memberikan dampak positif terhadap kinerja room attendant di Hotel Gran Puri Manado. Semakin baik penerapan SOP dalam setiap aktivitas operasional, semakin tinggi pula kualitas kinerja yang ditunjukkan oleh room attendant, sehingga tujuan hotel dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada tamu dapat tercapai secara optimal. Pembahasan ini juga memperkuat teori mengenai pentingnya SOP sebagai instrumen pengendalian mutu dalam industri perhotelan dan sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP berkontribusi pada peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan Housekeeping.



Gambar 1. Proses Wawancara

5. KESIMPULAN

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh room attendant di Hotel Gran Puri Manado secara umum telah berjalan dengan sangat baik dan menjadi acuan utama dalam seluruh tahapan operasional housekeeping. Kepatuhan terhadap setiap langkah SOP—mulai dari persiapan troli, penampilan diri (*grooming*), prosedur memasuki kamar, pembersihan area kamar dan kamar mandi, penggantian linen, penataan amenities, hingga pemeriksaan akhir (*final checking*)—terbukti mendukung terciptanya standar kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar secara konsisten. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan SOP yang terstruktur secara langsung meningkatkan disiplin kerja, ketelitian, serta efektivitas operasional karyawan.

Meskipun penerapan SOP berjalan optimal, terdapat tantangan operasional utama berupa tingginya tingkat hunian hotel (*high occupancy rate*) dan permintaan khusus (*special request*) dari tamu. Kondisi ini berdampak signifikan pada peningkatan beban kerja dan keterbatasan waktu pembersihan per kamar, sehingga berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas. Namun demikian, potensi penurunan kualitas pelayanan dapat diminimalkan berkat pengawasan ketat melalui room inspection oleh housekeeping supervisor, pelaksanaan pelatihan

berkala bagi karyawan baru, briefing rutin, serta kemampuan room attendant dalam menentukan prioritas kerja di lapangan.

Secara keseluruhan, penerapan SOP memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja room attendant dan kualitas pelayanan housekeeping secara menyeluruh di Hotel Gran Puri Manado. Guna mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan tersebut secara berkelanjutan, manajemen hotel disarankan untuk terus melakukan evaluasi berkala terhadap SOP, mengoptimalkan pembagian beban kerja pada periode high occupancy, serta memberikan pelatihan yang berkesinambungan. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan analisis pada faktor kompetensi individu, motivasi kerja, serta dampaknya secara langsung terhadap tingkat kepuasan tamu.

6. REFERENSI

- Armstrong, M. (2021). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Lengkey, J. L., Towoliu, B., & Djamali, R. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu hotel. *Hospitality and Tourism*, 2(1).
- Mangco, R. C., & Andales, M. M. (2023). Housekeeping service quality and guest satisfaction in selected hotels. *International Journal of Hospitality Management and Tourism*, 14(2), 45–55.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Primantara, I. G. A., Adi, I. N. R., & Launingtia, P. (2025). Implementation of standard operating procedures in improving housekeeping employee performance. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 13(1), 56–67.
- Polii, B. D., & Towoliu, B. I. (2018). Manajemen Tata Graha dan Binatu 1 (Housekeeping 1) Tehnik dan Prosedural Pembersihan di Publik Area. *Manajemen Tata Graha Dan Binatu*, 202.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif* (Edisi Ke-3). Alfabeta.
- Tewari, J. (2022). *Hotel Housekeeping: Operations and Management* (3rd ed.). Oxford University Press.
- Towoliu, B. I., & Wowiling, R. A. (2020). HOTEL INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT.
- Towoliu, B. I., Djawa, D., & Kalele, S. (2019). FINANCIAL ANALYSIS FOR HOTELS, CONVENTIONS & EVENTS.
- Wadhi, R., & Seran, G. G. (2024). Implementasi standar operasional prosedur dalam meningkatkan efektivitas kerja housekeeping hotel. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 8(1), 34–46.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality Management Systems—Requirements*. ISO.
- Firdiansyah, M. W., Hermawan, H., & Winahyu, P. (2025). Kinerja room attendant dalam upaya menerapkan standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu di Ijen View Hotel & Resort. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Organisasi*, 3(2), 155–167. <https://doi.org/10.32528/ektasi.v3i2.4072>
- Kasmir. (2019). *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan praktik* (Ed. 1, Cet. ke-5). PT RajaGrafindo Persada.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan* (Cet. ke-14). PT Remaja Rosdakarya.

- Murti, I. N. (2018). Pengaruh standard operating procedure terhadap kinerja room attendant [Skripsi sarjana, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta]. Repository AMPTA Yogyakarta.
- Sailendra, A. (2015). Langkah-langkah praktis membuat SOP (Standard Operating Procedures). Trans Idea Publishing.
- Tambunan, R. M. (2013). Pedoman penyusunan standard operating procedures (SOP) (Ed. ke-2). Maestas Publishing.