

LAPORAN STUDI KASUS

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) HOUSEKEEPING TERHADAP KEBERSIHAN AREA LOBBY HOTEL DAIMA PADANG

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Mata Kuliah Pengalaman
Lapangan Industri (PLI)



Oleh:

Deco Anugrah Goddiva / 24135163

Dosen Pembimbing	: Azmen Kahar, S.E., M.M.
Human Resources Manager	: Era Gumala Astia

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Magang Berdampak I FPP-UNP**

Semester Januari – Juni 2026

Oleh:

Deco Anugrah Goddiva

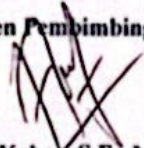
NIM : 24135163

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Azmen Kahar, S.E., M.M.
NIP. 198808162023211023

**a.n Dekan FPP-UNP
Kepala Unit Hubungan Industri**



Vischa Mabsyera Pratama, Mpd.
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I
Semester Januari – Juli 2026**

Oleh:

Deco Anugrah Goddiva

NIM : 24135163

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing Dari Industri

Supervisor Housekeeping



Bobby Surrahman

Housekeeping Manager



Ilyas Mendrianto

Human Resources Manager



Era Gumala Astia

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penyusunan laporan. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian kegiatan Magang pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Kegiatan Magang ini dilaksanakan di Daima Hotel Padang selama periode 20 Januari 2026 sampai dengan 20 Juli 2026. Selama pelaksanaan Magang hingga penyusunan laporan ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Azmen Kahar, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama pelaksanaan Magang serta penyusunan laporan ini.
3. Bapak Yos Firmansyah, selaku pimpinan Daima Hotel Padang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Magang.
4. Ibu Era Gumala Astia, selaku *Human Resources Manager* Daima Hotel Padang yang telah membantu dan memfasilitasi penulis selama kegiatan Magang.
5. Bapak Ilyas Mendrianto, selaku *Housekeeping Manager* Daima Hotel Padang yang telah memberikan arahan dan pengetahuan mengenai operasional *Housekeeping*.
6. Bapak Bobby Surrahman, selaku *Supervisor Housekeeping* sekaligus pembimbing lapangan yang telah memberikan bimbingan, ilmu, dan pengalaman selama pelaksanaan Magang.
7. Seluruh staf dan karyawan *Housekeeping Department* Daima Hotel Padang yang telah membantu serta berbagi ilmu dan pengalaman kepada penulis.
8. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, serta bantuan moril dan materil selama kegiatan Magang berlangsung.

9. Teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan laporan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Padang, Juli 2026

Deco Anugrah Goddiva

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	1
1.3 Rumusan Masalah	2
1.4 Tujuan Studi Kasus	2
1.5 Manfaat Studi Kasus	2
1.5.1 Bagi Penulis	3
1.5.2 Bagi Daima Hotel Padang	3
1.5.3 Bagi Program Studi.....	3
1.5.4 Bagi Pembaca	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan Teori.....	4
2.1.1 Hotel	4
2.1.2 Departemen <i>Housekeeping</i>	6
2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	9
2.1.4 Kepuasan Tamu	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran	15
BAB III METODE STUDI KASUS.....	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	16
3.2.1 Lokasi PLI	16
3.2.2 Waktu PLI.....	17

3.3	Profil Organisasi/Perusahaan	17
3.4	Subjek dan Objek Studi Kasus	21
3.4.1	Subjek Studi Kasus	21
3.4.2	Objek Studi Kasus	21
3.5	Teknik Pengumpulan Data	21
3.5.1	Observasi	21
3.5.2	Wawancara.....	22
3.5.3	Dokumentasi	22
3.6	Teknik Analisis Data	22
3.6.1	Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	22
3.6.2	Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	23
3.6.3	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		24
4.1	Gambaran Umum Kasus	24
4.2	Temuan Studi Kasus.....	26
4.3	Analisis Permasalahan.....	28
4.4	Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	30
4.4.1	Penerapan SOP Housekeeping.....	30
4.4.2	Peran Housekeeping	32
4.4.3	Penerapan SOP terhadap Kebersihan Area Hotel.....	32
4.4.4	Penerapan SOP dan Kepuasan Tamu.....	33
4.4.5	Pembahasan Berdasarkan Penelitian Terdahulu	33
4.5	Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	35
4.5.1	Meningkatkan Konsistensi Penerapan SOP.....	35
4.5.2	Meningkatkan Pengawasan oleh Supervisor	35
4.5.3	Meningkatkan Pelatihan Karyawan	36
4.5.4	Pengaturan Beban Kerja Karyawan	36
4.5.5	Meningkatkan Evaluasi Kualitas Pelayanan.....	36
4.5.6	Memaksimalkan Koordinasi Antar Departemen	36
4.5.7	Pemanfaatan Teknologi Operasional	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		38
5.1	Kesimpulan.....	38

5.2	Saran.....	39
5.2.1	Bagi Daima Hotel Padang	39
5.2.2	Bagi Universitas.....	39
DAFTAR PUSTAKA		40

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
---------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	15
Gambar 3. 1 Peta Lokasi Daima Hotel Padang	16
Gambar 3. 2 Logo Daima Hotel	17
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Daima Hotel Padang.....	18

DAFTAR LAMPIRA

ABSTRAK

Departemen Housekeeping merupakan salah satu bagian operasional hotel yang memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keamanan seluruh area hotel. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Housekeeping menjadi faktor utama dalam menjaga kualitas pelayanan hotel, karena kebersihan kamar dan area publik sangat memengaruhi kepuasan tamu. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti tingginya tingkat hunian hotel, keterbatasan waktu kerja, dan beban kerja yang dapat memengaruhi konsistensi penerapan SOP. Oleh karena itu, diperlukan kajian mengenai penerapan SOP Housekeeping untuk mengetahui pelaksanaannya di lapangan serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan.

Studi kasus ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Housekeeping di Daima Hotel Padang, mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama pelaksanaan operasional, serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Metode yang digunakan dalam studi kasus ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), wawancara dengan Supervisor Housekeeping dan Room Attendant, serta dokumentasi berupa catatan lapangan, foto kegiatan, dan dokumen pendukung yang berkaitan dengan operasional Housekeeping. Data dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil studi menunjukkan bahwa penerapan SOP Housekeeping di Daima Hotel Padang telah berjalan dengan baik dan menjadi pedoman dalam pelaksanaan kegiatan operasional, mulai dari persiapan kerja, pembersihan kamar tamu (*room cleaning*), pembersihan area publik (*public area cleaning*), penggunaan alat dan bahan pembersih, hingga pemeriksaan akhir (*final inspection*). Meskipun demikian, pada kondisi tingkat hunian hotel yang tinggi masih ditemukan beberapa kendala, seperti meningkatnya beban kerja karyawan dan keterbatasan waktu sehingga beberapa tahapan pekerjaan belum dapat dilakukan secara maksimal. Pengawasan supervisor, koordinasi antarbagian, serta pelaksanaan briefing sebelum bekerja menjadi faktor yang membantu menjaga konsistensi penerapan SOP.

Berdasarkan hasil studi, disarankan agar Daima Hotel Padang terus meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP, melaksanakan pelatihan secara berkala bagi karyawan Housekeeping, melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas kebersihan, mengoptimalkan pembagian beban kerja sesuai tingkat hunian hotel, serta memperkuat koordinasi antar departemen. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga standar kebersihan hotel, dan meningkatkan kepuasan tamu secara berkelanjutan.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, Housekeeping, Kebersihan Hotel, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan kepada tamu. Kualitas pelayanan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keamanan lingkungan hotel. Kondisi tersebut menjadi tanggung jawab Departemen *Housekeeping* yang memiliki peran penting dalam menjaga standar kebersihan seluruh area hotel, baik kamar tamu maupun area publik.

Dalam menjalankan tugasnya, Departemen *Housekeeping* berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel. SOP merupakan pedoman kerja yang bertujuan untuk memastikan setiap kegiatan operasional dilaksanakan secara efektif, efisien, dan konsisten sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan. Penerapan SOP yang baik tidak hanya mendukung kualitas kebersihan hotel, tetapi juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu serta citra hotel secara keseluruhan.

Melalui kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), mahasiswa memperoleh kesempatan untuk menghubungkan teori yang dipelajari di bangku perkuliahan dengan praktik kerja di dunia industri. Kegiatan ini memberikan pengalaman nyata dalam memahami sistem operasional hotel, mengidentifikasi berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan, serta menganalisis solusi yang sesuai berdasarkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan.

Daima Hotel Padang sebagai salah satu hotel berbintang di Kota Padang memiliki standar operasional yang diterapkan pada setiap departemen, termasuk Departemen *Housekeeping*. Penulis tertarik untuk melakukan studi kasus mengenai penerapan SOP pada Departemen *Housekeeping* dalam menjaga kebersihan area hotel. Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan SOP serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapannya di lingkungan kerja hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi

beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan tugas Departemen *Housekeeping*.
2. Adanya kemungkinan perbedaan antara standar operasional yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan.
3. Kebersihan area hotel sangat memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.
4. Perlu diketahui sejauh mana penerapan SOP *Housekeeping* dalam menjaga kebersihan area hotel di Daima Hotel Padang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah:

1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping* di Daima Hotel Padang?
2. Bagaimana pelaksanaan kegiatan kebersihan area hotel yang dilakukan oleh Departemen *Housekeeping* sesuai SOP?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP *Housekeeping* di Daima Hotel Padang?
4. Bagaimana pengaruh penerapan SOP *Housekeeping* terhadap kebersihan area hotel?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan studi kasus ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping* di Daima Hotel Padang.
2. Mendeskripsikan pelaksanaan kegiatan kebersihan area hotel sesuai SOP yang berlaku.
3. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP *Housekeeping*.
4. Menganalisis pengaruh penerapan SOP *Housekeeping* terhadap kebersihan area hotel.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai

pihak, yaitu:

1.5.1 Bagi Penulis

Menambah wawasan, pengalaman, dan keterampilan mengenai operasional Departemen *Housekeeping*, khususnya dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di industri perhotelan.

1.5.2 Bagi Daima Hotel Padang

Hasil studi kasus diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau referensi dalam mengevaluasi penerapan SOP *Housekeeping* sehingga dapat meningkatkan kualitas kebersihan dan pelayanan hotel.

1.5.3 Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi akademik serta bahan pembelajaran bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) maupun penelitian di bidang operasional perhotelan.

1.5.4 Bagi Pembaca

Memberikan informasi dan wawasan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping* dalam menjaga kebersihan area hotel serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian atau studi sejenis pada masa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha di bidang jasa yang menyediakan layanan akomodasi bagi masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan menginap, makan dan minum, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya. Sebagai bagian dari industri pariwisata, hotel memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas guna menciptakan kepuasan tamu serta mendukung perkembangan sektor pariwisata dan bisnis.

Menurut August Rini (2021), hotel merupakan bagian dari industri jasa yang memiliki peran strategis dalam menyediakan akomodasi serta menciptakan kenyamanan bagi pelanggan, terutama dalam mendukung sektor pariwisata dan bisnis. Hotel merupakan suatu bentuk usaha jasa yang dikelola secara profesional untuk menyediakan layanan penginapan beserta berbagai fasilitas pendukung bagi masyarakat umum. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai penyedia pengalaman pelayanan yang menyeluruh dalam menunjang kebutuhan wisata, bisnis, maupun kegiatan sosial (Rini, 2021).

Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2022), hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2022).

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu usaha jasa akomodasi yang dikelola secara profesional dan komersial dengan menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya guna memenuhi kebutuhan tamu selama menginap dan memberikan pengalaman pelayanan yang berkualitas.

Hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan ukuran, lokasi, serta karakteristik pasar yang dilayani.

a. Klasifikasi Berdasarkan Jumlah Kamar

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata Nomor 22/U/VI/78, hotel diklasifikasikan berdasarkan jumlah kamar sebagai berikut.

1. *Small Hotel*, yaitu hotel yang memiliki kurang dari 150 kamar.
2. *Medium Hotel*, yaitu hotel yang memiliki sekitar 150–299 kamar atau hingga sekitar 300–600 kamar sesuai kapasitas operasionalnya.
3. *Large Hotel*, yaitu hotel yang memiliki lebih dari 600 kamar (Direktorat Jenderal Pariwisata, 1978).

b. Klasifikasi Berdasarkan Lokasi dan Target Pasar

Menurut Soni et al. (2022), berdasarkan lokasi dan tujuan tamu menginap, hotel dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:

1. *City Hotel*, yaitu hotel yang berada di pusat kota dan umumnya melayani wisatawan bisnis.
2. *Resort Hotel*, yaitu hotel yang berada di kawasan wisata dan menawarkan fasilitas rekreasi serta liburan.
3. *Airport Hotel*, yaitu hotel yang berlokasi di sekitar bandara dan ditujukan bagi tamu transit maupun pelaku perjalanan bisnis.
4. *Business Hotel*, yaitu hotel yang menyediakan fasilitas khusus untuk tamu bisnis, seperti ruang pertemuan, akses internet, dan fasilitas penunjang pekerjaan.
5. *Family Hotel*, yaitu hotel yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan keluarga dengan menyediakan kamar yang saling terhubung, area bermain anak (*playground*), kolam renang (*swimming pool*), serta fasilitas keluarga lainnya (Soni et al., 2022).

c. Karakteristik Jasa Perhotelan

Hotel merupakan perusahaan jasa yang memiliki karakteristik berbeda dengan perusahaan yang menghasilkan barang. Menurut Kotler dan Keller (2020), jasa merupakan aktivitas atau manfaat yang bersifat tidak berwujud (*intangible*), tidak menghasilkan kepemilikan suatu barang, serta proses produksi dan konsumsi terjadi secara bersamaan (*inseparability*). Karakteristik tersebut menjadikan pelayanan hotel sangat bergantung pada kualitas interaksi antara karyawan dan tamu (Kotler & Keller, 2020).

Soni et al. (2022) menjelaskan bahwa jasa hotel merupakan rangkaian aktivitas yang melibatkan interaksi antara tamu dengan penyedia layanan, termasuk fasilitas fisik maupun sistem operasional hotel. Jasa perhotelan memiliki empat karakteristik utama, yaitu *intangibility* (tidak berwujud), *inseparability* (tidak dapat dipisahkan antara produksi dan konsumsi), *variability* (bervariasi sesuai penyedia layanan), dan *perishability* (tidak dapat disimpan), yang menjadi dasar dalam pengelolaan kualitas pelayanan hotel (Soni et al., 2022).

Kualitas pelayanan hotel juga dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia. Ernawati (2021) menyatakan bahwa keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki keseimbangan tersebut cenderung memberikan pelayanan yang lebih konsisten sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu (Ernawati, 2021).

Dalam operasional hotel, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Putra (2020) menjelaskan bahwa SOP berfungsi sebagai pedoman kerja untuk memastikan pelayanan dilakukan secara konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan. Namun demikian, penerapan SOP masih dapat menghadapi berbagai kendala, seperti *human error*, kurangnya pengawasan, serta rendahnya pemahaman karyawan terhadap prosedur kerja yang berlaku (Putra, 2020).

2.1.2 Departemen *Housekeeping*

Housekeeping Department atau Departemen Tata Graha merupakan salah satu departemen operasional yang memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel. Departemen ini bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan seluruh area hotel, baik kamar tamu (*guest room*) maupun area publik (*public area*). *Housekeeping Department* juga bertanggung jawab atas pengelolaan layanan pencucian pakaian tamu (*guest laundry*) dan pencucian linen maupun seragam hotel (*house laundry*) (Al Bataafi, 2006).

Menurut Wisnu Hs. Al Bataafi (2006), *Housekeeping* adalah departemen yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan seluruh area hotel agar selalu

berada dalam kondisi bersih, rapi, nyaman, sehat, serta siap digunakan oleh tamu. Tanggung jawab tersebut mencakup pemeliharaan kamar tamu, area umum, pengelolaan linen, hingga pelayanan *laundry*.

Agusnawar (2000) menjelaskan bahwa *Housekeeping* tidak hanya berfungsi menjaga kebersihan hotel, tetapi juga mengelola peralatan (*equipment*), melakukan perawatan fasilitas, memperbaiki kerusakan ringan, serta memberikan sentuhan dekorasi sehingga suasana hotel menjadi lebih menarik, nyaman, dan memberikan kesan positif kepada tamu. Dengan demikian, keberadaan *Housekeeping Department* sangat menentukan kualitas pelayanan dan citra hotel secara keseluruhan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Housekeeping Department* merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, keamanan, serta keindahan seluruh area hotel melalui pelaksanaan kegiatan operasional sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dalam industri perhotelan, *Housekeeping Department* memiliki peran yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan kualitas fasilitas yang digunakan oleh tamu. Tingkat kebersihan kamar dan area hotel menjadi salah satu indikator utama yang memengaruhi kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.

Menurut Agusnawar (2000), keberhasilan sebuah hotel dalam menarik dan mempertahankan tamu sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *Housekeeping*. Kamar yang bersih, rapi, nyaman, serta dilengkapi fasilitas yang lengkap akan memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi tamu. Sebaliknya, apabila kebersihan kamar tidak terjaga dengan baik, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan tamu serta berdampak negatif terhadap citra hotel.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas kamar (*room attendant*) juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan tamu. Pelayanan yang ramah, cepat, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) akan memberikan kesan positif sehingga tamu memiliki kemungkinan untuk kembali menginap dan merekomendasikan hotel kepada orang lain melalui promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

Menurut Agusnawar (2000), tugas dan tanggung jawab *Housekeeping*

Department secara umum meliputi beberapa aspek, yaitu:

1. Menjaga kebersihan seluruh area hotel, termasuk kamar tamu (*guest room*), koridor, lobi (*lobby*), restoran, ruang pertemuan, area kolam renang, dan area publik lainnya.
2. Mengelola linen hotel yang meliputi proses pencucian, penyimpanan, pemeliharaan, dan pendistribusian linen kepada setiap bagian yang membutuhkan.
3. Menyelenggarakan pelayanan *laundry*, baik untuk pakaian tamu (*guest laundry*) maupun kebutuhan operasional hotel (*house laundry*).
4. Menyiapkan kamar tamu sebelum digunakan (*room preparation*), termasuk memastikan seluruh perlengkapan kamar tersedia dan berfungsi dengan baik.
5. Melakukan perawatan terhadap fasilitas dan peralatan hotel serta melaporkan apabila ditemukan kerusakan yang memerlukan perbaikan.
6. Mengelola barang milik tamu yang tertinggal (*lost and found*) sesuai dengan prosedur yang berlaku.
7. Memberikan dekorasi dan penataan ruangan agar hotel memiliki tampilan yang bersih, menarik, nyaman, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Keberhasilan operasional hotel tidak hanya ditentukan oleh pelayanan pada bagian *front office*, tetapi juga oleh kualitas kerja *Housekeeping Department*. Kebersihan dan kenyamanan kamar menjadi salah satu faktor utama yang dinilai oleh tamu selama menginap. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh petugas *Housekeeping* harus mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Menurut Al Bataafi (2006), seluruh fasilitas yang tersedia di dalam kamar maupun area hotel harus selalu berada dalam kondisi bersih, lengkap, dan siap digunakan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan tamu, sedangkan pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan keluhan serta menurunkan kepercayaan tamu terhadap hotel.

Housekeeping Department memiliki kontribusi yang sangat besar dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkualitas. Pelaksanaan tugas yang sesuai SOP akan mendukung terciptanya kebersihan hotel, meningkatkan kepuasan tamu, serta memperkuat citra positif hotel di mata masyarakat.

2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman kerja tertulis yang disusun secara sistematis untuk mengatur tahapan pelaksanaan suatu pekerjaan agar dapat dilakukan secara konsisten, efektif, dan efisien. Dalam industri perhotelan, SOP menjadi acuan bagi seluruh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat terjaga.

Menurut Ekotama (2015), *Standard Operating Procedure* merupakan suatu sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, serta menertibkan proses kerja sehingga setiap aktivitas dapat dilakukan secara efektif dan menghasilkan kinerja yang optimal (Ekotama, 2015).

Sementara itu, Purnamasari (2015) menjelaskan bahwa SOP merupakan prosedur kerja yang disusun secara rinci dan sistematis sebagai pedoman bagi seluruh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan visi, misi, serta tujuan organisasi. Dengan adanya SOP, setiap pekerjaan memiliki standar pelaksanaan yang jelas sehingga meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses operasional (Purnamasari, 2015).

Menurut Joko Dwi Santoso dalam Purnamasari (2015), istilah *Standard Operating Procedure* terdiri atas tiga unsur utama, yaitu:

1. *Standard* merupakan ketentuan atau acuan yang menjadi pedoman utama dalam melaksanakan pekerjaan. Standar bersifat mengikat sehingga seluruh karyawan wajib mematuhi.
2. *Operating* merupakan aktivitas atau proses kerja yang dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditentukan, baik kegiatan rutin maupun kegiatan yang bersifat insidental.
3. *Procedure* merupakan urutan langkah atau tahapan kerja yang harus dilakukan secara sistematis dan terperinci agar tujuan pekerjaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan pedoman kerja tertulis yang berisi tahapan pelaksanaan pekerjaan secara sistematis untuk menjamin konsistensi, efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan dalam suatu organisasi, termasuk pada

industri perhotelan.

Penerapan SOP memberikan berbagai manfaat bagi organisasi maupun karyawan. Menurut Purnamasari (2015), beberapa manfaat SOP antara lain sebagai berikut.

1. Menciptakan konsistensi kerja, sehingga seluruh karyawan melaksanakan pekerjaan dengan standar yang sama.
2. Meningkatkan efisiensi, karena setiap aktivitas dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan sehingga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya.
3. Meminimalkan kesalahan kerja (*human error*), melalui prosedur yang jelas dan sistematis.
4. Mempermudah penyelesaian masalah, karena setiap penyimpangan dapat dianalisis berdasarkan prosedur yang berlaku.
5. Memberikan perlindungan bagi tenaga kerja, dengan menetapkan batas tanggung jawab, hak, dan kewajiban setiap karyawan.
6. Menjadi peta kerja (*work guideline*), sehingga seluruh proses operasional dapat dilaksanakan secara terarah dan terorganisasi.
7. Menjadi dasar pengendalian organisasi, karena seluruh aktivitas operasional memiliki prosedur yang jelas dan terdokumentasi dengan baik (Purnamasari, 2015).

Dalam industri perhotelan, SOP merupakan pedoman utama yang digunakan oleh setiap departemen, seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, serta departemen operasional lainnya. Penerapan SOP bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh pelayanan yang diberikan kepada tamu memiliki kualitas yang seragam sesuai standar hotel.

Khusus pada Departemen *Housekeeping*, SOP mengatur setiap tahapan pekerjaan, mulai dari persiapan kerja, pembersihan kamar (*guest room cleaning*), penggantian linen, penataan perlengkapan kamar (*room setup*), hingga pemeriksaan akhir (*final inspection*) sebelum kamar diserahkan kepada tamu. Penerapan SOP yang konsisten akan meningkatkan kebersihan, kenyamanan, keamanan, serta kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.

2.1.4 Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu hotel

dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kepuasan timbul ketika pelayanan yang diterima tamu sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kualitas pelayanan, kebersihan kamar, kenyamanan fasilitas, keramahan karyawan, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan.

Menurut Grönroos (1990) dalam Daryanti dan Ismayanto (2014), pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak berwujud (*intangible*) yang terjadi melalui interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan hotel akan sangat menentukan tingkat kepuasan tamu.

Sinambela (2014) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan seseorang melalui interaksi secara langsung maupun tidak langsung sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam konteks perhotelan, pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan hotel dalam memenuhi kebutuhan tamu secara cepat, tepat, dan profesional.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan antara kinerja suatu produk atau jasa yang diterima dengan harapannya. Apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas. Sebaliknya, apabila pelayanan berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa (Kotler & Keller, 2016).

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu hotel merupakan tingkat perasaan tamu setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan mereka selama menginap. Kepuasan tersebut menjadi ukuran keberhasilan hotel dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas kamar, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan seluruh departemen hotel. Menurut Irawan (2009), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu:

1. Kualitas pelayanan (*service quality*), yaitu kemampuan hotel dalam memberikan pelayanan sesuai harapan tamu.
2. Kualitas produk, yaitu kondisi fisik kamar, fasilitas hotel, kebersihan, keamanan,

dan kenyamanan yang diterima tamu.

3. Harga, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan manfaat yang diperoleh.
4. Faktor emosional, yaitu perasaan bangga, nyaman, dan senang selama menggunakan jasa hotel.
5. Kemudahan memperoleh pelayanan, seperti kemudahan proses reservasi, *check-in*, *check-out*, serta pelayanan lainnya (Irawan, 2009).

Dalam penelitian ini, faktor yang menjadi perhatian utama adalah kualitas pelayanan *Housekeeping*, khususnya penerapan SOP dalam menjaga kebersihan area hotel karena kebersihan merupakan salah satu aspek yang paling memengaruhi kepuasan tamu.

Departemen *Housekeeping* memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kerapian seluruh area hotel. Pelaksanaan tugas tersebut harus mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) agar setiap pekerjaan dilakukan secara konsisten sesuai standar hotel.

Menurut Tjiptono (2017), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan dan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan tersebut secara konsisten. Dalam industri perhotelan, penerapan SOP yang baik akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas sehingga meningkatkan kepuasan tamu.

Pelayanan *Housekeeping* yang sesuai SOP akan menghasilkan kamar yang bersih, rapi, nyaman, dan siap digunakan oleh tamu. Sebaliknya, apabila SOP tidak diterapkan secara konsisten, maka kualitas kebersihan kamar dapat menurun sehingga berpotensi menimbulkan keluhan tamu serta menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

1. Kesesuaian pelayanan dengan harapan tamu.
2. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan hotel.
3. Kepuasan terhadap kebersihan dan kenyamanan kamar.
4. Keinginan untuk kembali menggunakan jasa hotel (*revisit intention*).
5. Kesiediaan merekomendasikan hotel kepada orang lain melalui promosi dari

mulut ke mulut (*word of mouth*).

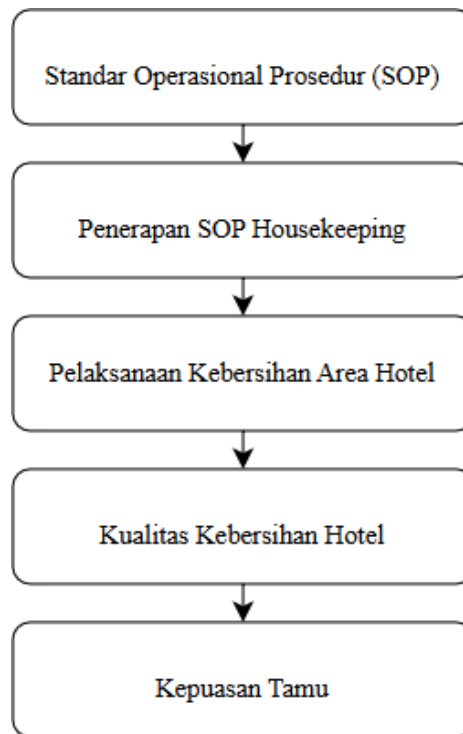
2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Mega Pratiwi, Kasmita, & Waryono (2016)	Penerapan Prosedur Operasional Standar <i>Make Up Room</i> oleh <i>Roomboy</i> di Hotel Daima Padang	Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP <i>make up room</i> di Hotel Daima Padang telah terlaksana dengan baik. Sebanyak 100% <i>roomboy</i> telah menerapkan sebagian besar prosedur secara benar. Namun, pada indikator mengetuk pintu sebelum masuk kamar dan membersihkan kamar mandi, hanya 66,66% <i>roomboy</i> yang melaksanakannya sesuai SOP.	Sama-sama membahas penerapan SOP pada Departemen <i>Housekeeping</i> di Daima Hotel Padang.	Penelitian terdahulu hanya berfokus pada SOP <i>make up room</i> , sedangkan penelitian ini membahas penerapan SOP <i>Housekeeping</i> terhadap kebersihan area hotel secara keseluruhan.
Gusti Ngurah Bayu Pramudia & I Made Trisna Semara (2023)	Peranan <i>Housekeeping</i> dalam Menangani Keluhan Tamu pada Saat Penyiapan Kamar di Hotel	Deskriptif kualitatif	Penelitian menemukan bahwa keluhan tamu umumnya disebabkan oleh lamanya penyiapan kamar, kondisi linen yang kurang baik, serta kebersihan kamar mandi. Faktor penyebab utama adalah kurangnya kompetensi sumber daya manusia dan lemahnya pengawasan <i>supervisor</i> .	Sama-sama membahas peran Departemen <i>Housekeeping</i> dalam menjaga kualitas pelayanan hotel.	Penelitian terdahulu berfokus pada penanganan keluhan tamu, sedangkan penelitian ini berfokus pada penerapan SOP terhadap kebersihan area hotel.
I Putu Wahyu Sadena Putra & Pande Putu Juniarta (2023)	Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Housekeeping</i> dalam	Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP <i>Housekeeping</i> di Villa Sunset Hill	Sama-sama meneliti implementasi SOP pada Departemen <i>Housekeeping</i> .	Penelitian terdahulu hanya meneliti persiapan kamar <i>check in</i> , sedangkan penelitian ini

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Menyiapkan Kamar Tamu <i>Check In</i>		Uluwatu telah berjalan dengan sangat baik, meskipun masih ditemukan beberapa kekurangan dalam proses pembersihan kamar tamu.		mencakup penerapan SOP terhadap kebersihan area hotel secara menyeluruh.
Kadek Bayu Darsana & I Wayan Eka Sudarmawan (2023)	Analisis Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembersihan Kamar Tamu <i>Check Out</i>	Deskriptif kualitatif	Penelitian menemukan lima prosedur pembersihan kamar yang belum sesuai SOP, seperti pemeriksaan kasur, pembersihan kamar mandi, serta pembersihan jendela dan tirai. Kendala utama berasal dari keterbatasan waktu dan sulitnya menjangkau beberapa area.	Sama-sama membahas efektivitas penerapan SOP <i>Housekeeping</i> .	Penelitian terdahulu berfokus pada kamar tamu <i>check out</i> , sedangkan penelitian ini mengkaji kebersihan area hotel secara umum.
Putu Sri Nami Ganggarini, Anak Agung Ayu Arun Suwi Arianty, & I Made Hadi Purnantara (2021)	Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan <i>Housekeeping</i> di Puri Saron Hotel Lovina	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP dan pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan <i>Housekeeping</i> , baik secara parsial maupun simultan.	Sama-sama membahas pentingnya penerapan SOP pada Departemen <i>Housekeeping</i> .	Penelitian terdahulu menganalisis pengaruh SOP terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian ini menganalisis penerapan SOP terhadap kebersihan area hotel.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, penerapan SOP pada Departemen *Housekeeping* menjadi faktor utama yang memengaruhi kebersihan area hotel. Semakin baik penerapan SOP, maka semakin baik pula kualitas kebersihan hotel sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu.

BAB III

METODE STUDI KASUS

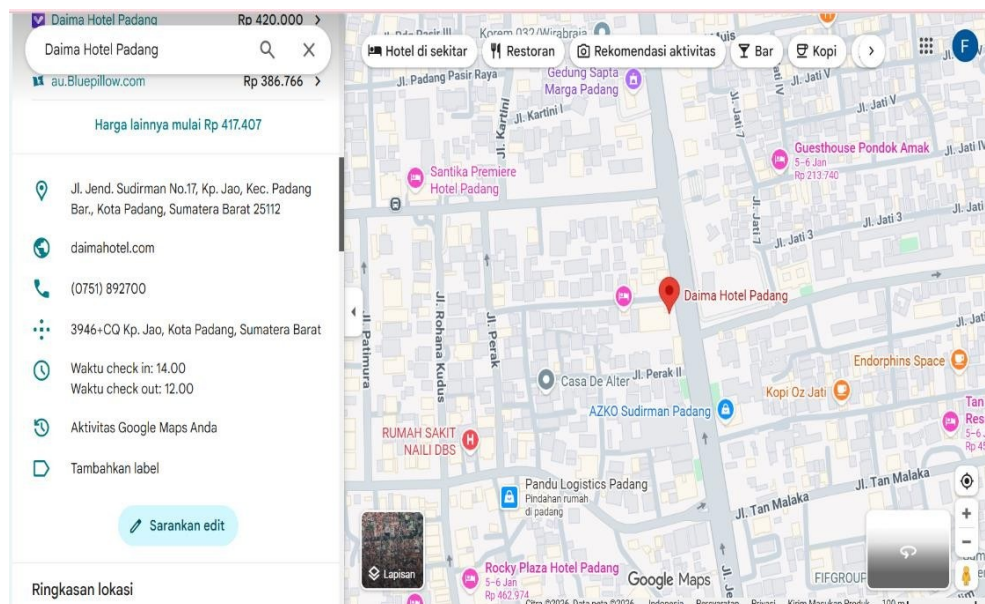
3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode **penelitian deskriptif dengan** pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping* terhadap kebersihan area hotel di Daima Hotel Padang. Melalui pendekatan ini, penulis dapat mengamati secara langsung proses kerja, memahami pelaksanaan SOP, serta mengidentifikasi kesesuaian antara prosedur yang berlaku dengan praktik di lapangan.

Penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan fakta, kondisi, dan fenomena yang terjadi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) tanpa melakukan manipulasi terhadap objek yang diteliti. Data yang diperoleh berasal dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan SOP *Housekeeping* di Daima Hotel Padang.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

3.2.1 Lokasi PLI



Gambar 3. 1 Peta Lokasi Daima Hotel Padang
Sumber : Google Maps

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di Daima Hotel Padang, yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 17, Kota Padang, Sumatera Barat. Daima Hotel Padang merupakan salah satu hotel berbintang yang bergerak di bidang jasa akomodasi dan pelayanan perhotelan. Hotel ini dipilih sebagai lokasi PLI karena telah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang sebagai tempat pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri.

3.2.2 Waktu PLI

Pelaksanaan PLI berlangsung selama enam bulan, dimulai pada 20 Januari 2026 sampai dengan 20 Juli 2026. Kegiatan PLI dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati antara pihak Daima Hotel Padang dan Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang. Sebelum memasuki kegiatan operasional, penulis mengikuti kegiatan orientasi dan pengenalan lingkungan kerja serta memperoleh penjelasan mengenai peraturan perusahaan.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

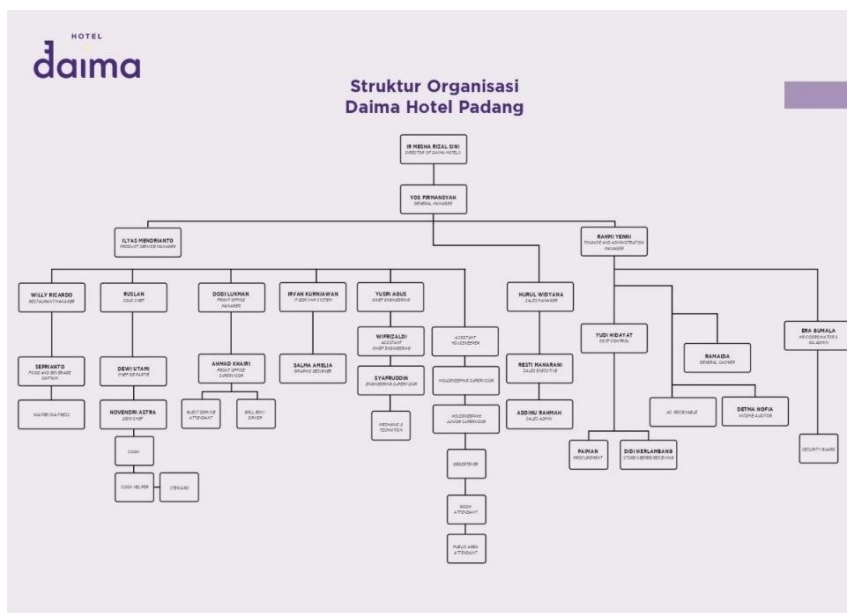


Gambar 3. 2 Logo Daima Hotel

Sumber : *Desain Grafis & Sosial Media Coordinator* Daima Hotel, 2025

Daima Hotel Padang merupakan hotel berbintang tiga (***) yang berlokasi strategis di pusat Kota Padang. Hotel ini memiliki total 93 kamar yang terdiri atas 48 kamar tipe *superior*, 38 kamar tipe *deluxe*, dan 7 kamar tipe *family*. Daima Hotel Padang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 17, Padang, dengan nomor telepon +62 (0751) 892 700 dan faksimile +62 (0751) 892 701. Hotel ini mulai beroperasi dan diresmikan pada tanggal 1 April 2012. Dalam mendukung operasional manajemen, Daima Hotel Padang menggunakan sistem *Visual Hotel Program* (VHP).

Daima Hotel Padang berlokasi di pusat Kota Padang, sehingga mudah diakses dan ditemukan oleh para tamu. Letaknya yang strategis berada dekat dengan kawasan perkantoran pemerintahan serta destinasi wisata unggulan, seperti Pantai Padang dan Masjid Raya Sumatera Barat. Salah satu keunikan lokasi Daima Hotel Padang adalah posisinya yang berada tepat di depan Gedung Kantor Bank Indonesia, yang dikenal sebagai salah satu bangunan penanda (*landmark*) dan kerap dijadikan acuan oleh masyarakat setempat.



Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Daima Hotel Padang
Sumber : *Desain Grafis & Sosial Media Coordinator* Daima Hotel, 2025

Adapun Struktur Organisasi Daima Hotel Padang secara lebih rinci *Standart Operasional Prosedure* (SOP) sebagai berikut.

a. Director / Owner

Director atau *Owner* memiliki tanggung jawab utama dalam menetapkan kebijakan strategis hotel, menentukan visi dan misi perusahaan, serta melakukan pengawasan terhadap kinerja manajemen secara keseluruhan. Jabatan ini berperan dalam pengambilan keputusan penting yang berkaitan dengan pengembangan dan keberlanjutan hotel.

b. General Meneger

General Manager bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional hotel, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan evaluasi kinerja setiap departemen. *General Manager* juga menjadi penghubung antara manajemen puncak dan seluruh karyawan hotel.

c. Human Resources Department

Human Resources Department bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan hotel. Departemen ini mengelola administrasi kepegawaian, absensi, cuti, serta pengembangan karyawan. *Human Resources Department* juga berperan dalam proses rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, serta menjaga hubungan kerja yang harmonis antara manajemen dan karyawan.

d. Finance and Accounting Department

Finance and Accounting Department merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan hotel. Tugas departemen ini meliputi pencatatan seluruh transaksi keuangan, pengelolaan anggaran, pengawasan pengeluaran, serta penyusunan laporan keuangan. departemen ini juga berperan dalam memastikan pengelolaan keuangan hotel berjalan secara transparan dan akuntabel.

e. Sales and Marketing Department

Sales and Marketing Department bertugas dalam kegiatan pemasaran dan penjualan produk serta layanan hotel. Departemen ini berperan dalam menyusun strategi promosi, menjalin kerja sama dengan pihak eksternal, serta meningkatkan tingkat hunian hotel. Departemen ini juga bertanggung jawab

dalam menjaga hubungan dengan pelanggan dan mitra bisnis guna meningkatkan citra dan daya saing hotel.

f. Food and Beverage Department

Food and Beverage Department merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penyediaan dan pelayanan makanan serta minuman bagi tamu hotel. Departemen ini mencakup pengelolaan restoran, dapur, serta seluruh aktivitas yang berkaitan dengan pengolahan dan penyajian makanan dan minuman. Tugas utama *Food and Beverage Department* meliputi perencanaan menu, pengawasan kebersihan dan sanitasi dapur, pengendalian kualitas bahan makanan, serta memastikan pelayanan makanan dan minuman berjalan dengan baik dan sesuai standar hotel.

g. Front Office Department

Front Office Department adalah departemen yang menjadi pusat pelayanan utama dan menjadi kesan pertama bagi tamu hotel. Departemen ini bertanggung jawab atas proses reservasi, *check-in*, *check-out*, serta pemberian informasi kepada tamu. *Front Office Department* juga berperan dalam menangani keluhan tamu, memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, serta memastikan kenyamanan tamu selama menginap di hotel.

h. Housekeeping Department

Housekeeping Department bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel, baik kamar tamu maupun area publik. Departemen ini memiliki peran penting dalam menjaga citra hotel melalui standar kebersihan yang tinggi. Tugas *Housekeeping* meliputi pembersihan dan perawatan kamar, pengelolaan linen, pengecekan fasilitas kamar, serta memastikan seluruh area hotel selalu dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman digunakan oleh tamu.

i. Engineering Department

Engineering Department merupakan departemen yang bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perawatan seluruh fasilitas serta peralatan hotel. Departemen ini memastikan bahwa sistem listrik, air, pendingin ruangan, dan peralatan lainnya berfungsi dengan baik. Selain melakukan perawatan rutin dan

perbaikan, *Engineering Department* juga berperan dalam pencegahan kerusakan agar operasional hotel dapat berjalan tanpa hambatan.

j. *Security Department*

Security Department merupakan departemen yang bertugas menjaga keamanan dan keselamatan lingkungan hotel. Departemen ini bertanggung jawab mengawasi area hotel, menjaga keamanan tamu dan karyawan, serta mencegah terjadinya gangguan keamanan.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

3.4.1 Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan *Housekeeping* di Daima Hotel Padang, yaitu:

1. *Housekeeping Manager*.
2. *Supervisor Housekeeping*.
3. *Room Attendant* atau staf *Housekeeping*.
4. Penulis sebagai peserta Pengalaman Lapangan Industri (PLI).

Subjek tersebut dipilih karena memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping* dalam menjaga kebersihan area hotel.

3.4.2 Objek Studi Kasus

Objek dalam penelitian ini adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping* terhadap kebersihan area hotel di Daima Hotel Padang. Aspek yang diamati meliputi pelaksanaan SOP dalam pembersihan kamar tamu (*guest room*), area publik (*public area*), penggunaan peralatan dan bahan pembersih, serta upaya menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas hotel.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa teknik sebagai berikut.

3.5.1 Observasi

Observasi dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap aktivitas kerja Departemen *Housekeeping* selama pelaksanaan PLI di Daima Hotel Padang. Penulis mengamati proses penerapan SOP dalam kegiatan pembersihan kamar tamu, area publik, penggunaan peralatan kerja, serta prosedur kerja yang diterapkan

oleh staf *Housekeeping*. Observasi dilakukan untuk memperoleh data yang sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan.

3.5.2 Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian, seperti *Housekeeping Manager*, *Supervisor Housekeeping*, dan staf *Housekeeping*. Wawancara bertujuan memperoleh informasi mengenai penerapan SOP, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pekerjaan, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kebersihan area hotel sesuai standar operasional yang berlaku.

3.5.3 Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping*, jadwal kerja, formulir pemeriksaan kamar (*room checklist*), foto kegiatan selama PLI, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan kebersihan di Daima Hotel Padang. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan secara sistematis terhadap data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga dapat memberikan gambaran mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping* terhadap kebersihan area hotel di Daima Hotel Padang.

Tahapan analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman (2014), yaitu sebagai berikut.

3.6.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang diperoleh selama penelitian. Data yang tidak berkaitan dengan tujuan penelitian disisihkan, sedangkan data yang relevan dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, yaitu penerapan SOP *Housekeeping* terhadap kebersihan area hotel.

3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun dokumentasi sehingga memudahkan penulis dalam memahami hasil penelitian serta melihat hubungan antar data yang diperoleh.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dianalisis. Kesimpulan yang diperoleh digunakan untuk menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana penerapan SOP *Housekeeping* terhadap kebersihan area hotel di Daima Hotel Padang serta memberikan gambaran mengenai kesesuaian pelaksanaan SOP dengan praktik di lapangan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Daima Hotel Padang merupakan hotel berbintang yang bergerak di bidang jasa akomodasi dan perhotelan. Sebagai salah satu hotel yang berada di Kota Padang, Daima Hotel melayani tamu dengan berbagai tujuan perjalanan, baik untuk kepentingan bisnis, wisata, maupun kegiatan pemerintahan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan operasional hotel. Salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam menjaga kualitas pelayanan tersebut adalah Departemen Housekeeping.

Departemen Housekeeping merupakan bagian operasional hotel yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, keamanan, serta keindahan seluruh area hotel. Tanggung jawab tersebut meliputi kebersihan kamar tamu (*guest room*), area publik (*public area*), koridor, lobi, ruang pertemuan, restoran, toilet umum, hingga area pendukung lainnya. Departemen ini juga bertanggung jawab terhadap pemeliharaan perlengkapan kamar, pengelolaan linen, serta memastikan seluruh fasilitas hotel berada dalam kondisi baik dan siap digunakan oleh tamu.

Dalam operasional sehari-hari, Departemen Housekeeping Daima Hotel Padang menerapkan sistem kerja berdasarkan pembagian **tiga shift**, yaitu *morning shift*, *afternoon shift*, dan *night shift*. Pembagian shift tersebut bertujuan agar pelayanan kebersihan dapat berlangsung selama dua puluh empat jam sehingga seluruh area hotel tetap berada dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman bagi tamu.

Pada *morning shift*, aktivitas kerja dimulai pukul 08.00 WIB dengan kegiatan absensi, *briefing*, serta pembagian tugas oleh Supervisor Housekeeping. Setelah itu, setiap petugas menerima daftar kamar yang harus dibersihkan sesuai status kamar yang diperoleh dari Front Office. Status kamar tersebut meliputi kamar *vacant clean*, *occupied*, *check out*, maupun *vacant dirty*. Informasi tersebut menjadi dasar bagi petugas Housekeeping dalam menentukan prioritas pekerjaan.

Kegiatan utama pada *morning shift* adalah melakukan *room cleaning* sesuai SOP hotel. Proses tersebut dimulai dengan mengetuk pintu kamar menggunakan

prosedur yang berlaku, membuka tirai jendela, memeriksa kondisi kamar, mengumpulkan linen kotor, merapikan tempat tidur (*making bed*), membersihkan kamar mandi, membersihkan seluruh perabot (*dusting*), mengepel lantai, mengganti perlengkapan kamar (*guest supplies*), hingga melakukan pemeriksaan akhir (*final checking*) sebelum kamar dinyatakan siap digunakan kembali. Selain membersihkan kamar tamu, petugas Housekeeping juga bertanggung jawab menjaga kebersihan area publik seperti lobi, koridor, lift, ruang tunggu, toilet umum, dan area lainnya. Kebersihan area publik menjadi perhatian utama karena merupakan area pertama yang dilihat oleh tamu ketika memasuki hotel. Oleh sebab itu, kebersihan area tersebut harus selalu dipertahankan selama operasional hotel berlangsung.

Pada *afternoon shift*, kegiatan lebih difokuskan pada pemeliharaan kebersihan kamar yang baru selesai digunakan (*check out room*) serta menjaga kebersihan area publik yang banyak digunakan tamu pada sore hingga malam hari. Petugas juga melayani berbagai permintaan tambahan dari tamu, seperti penyediaan handuk tambahan, perlengkapan mandi, maupun kebutuhan kamar lainnya. Seluruh pelayanan tersebut harus diberikan secara cepat dan sesuai dengan standar pelayanan hotel. Sementara itu, pada *night shift*, kegiatan lebih diarahkan pada pembersihan menyeluruh terhadap area-area yang sulit dibersihkan ketika aktivitas tamu sedang ramai. Petugas juga melakukan persiapan perlengkapan kerja yang akan digunakan pada hari berikutnya, melakukan pemeriksaan kondisi seluruh area hotel, serta memastikan seluruh fasilitas dalam keadaan siap digunakan.

Berdasarkan hasil observasi secara umum penerapan SOP Housekeeping di Daima Hotel Padang telah berjalan dengan baik. Setiap petugas telah memahami urutan pekerjaan sesuai prosedur yang berlaku. Sebelum memulai pekerjaan, seluruh petugas mengikuti *briefing* untuk memperoleh informasi mengenai kondisi operasional hotel, tingkat hunian kamar (*occupancy*), pembagian area kerja, serta informasi khusus mengenai permintaan tamu. Kegiatan *briefing* tersebut membantu menciptakan koordinasi kerja yang baik antarpetugas.

Dalam pelaksanaan *room cleaning*, sebagian besar petugas telah melaksanakan setiap tahapan sesuai SOP yang telah ditetapkan hotel. Mulai dari memasuki kamar, melakukan pemeriksaan kondisi kamar, mengganti linen,

membersihkan kamar mandi, membersihkan seluruh perabot, mengisi kembali perlengkapan kamar, hingga melakukan pemeriksaan akhir. Prosedur tersebut bertujuan memastikan bahwa setiap kamar memenuhi standar kebersihan sebelum ditempati oleh tamu berikutnya.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Housekeeping Department Daima Hotel Padang pada periode 20 Januari–20 Juli 2026, diperoleh berbagai temuan mengenai penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam menjaga kebersihan kamar tamu dan area publik hotel. Secara umum, penerapan SOP telah berjalan dengan baik karena seluruh petugas *Housekeeping* telah memahami prosedur kerja yang berlaku dan berusaha melaksanakannya sesuai standar hotel. Setiap awal pergantian *shift*, supervisor memberikan *briefing* mengenai pembagian tugas, target kamar, kondisi tingkat hunian hotel (*occupancy*), serta informasi mengenai permintaan khusus tamu (*guest request*). Hal tersebut menunjukkan bahwa koordinasi antarpegawai telah dilakukan secara sistematis sebagai bagian dari penerapan SOP.

Dalam pelaksanaan operasional, petugas *Housekeeping* telah menerapkan tahapan kerja sesuai prosedur, mulai dari mempersiapkan peralatan kerja (*room attendant trolley*), memasuki kamar sesuai etika pelayanan, melakukan pembersihan kamar (*make up room*), mengganti linen, membersihkan kamar mandi, mengisi kembali perlengkapan kamar (*guest supplies*), hingga melakukan pemeriksaan akhir (*final checking*) sebelum kamar dinyatakan siap digunakan (*vacant clean*). Petugas *Public Area* juga melaksanakan pembersihan secara berkala pada area lobi, koridor, toilet umum, lift, restoran, serta area publik lainnya agar tetap bersih dan nyaman bagi tamu.

Meskipun demikian, selama pelaksanaan PKL masih ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa penerapan SOP belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Salah satu temuan yang paling sering dijumpai adalah adanya keterlambatan penyelesaian proses pembersihan kamar pada saat tingkat hunian hotel sedang tinggi (*high occupancy*). Kondisi tersebut menyebabkan beberapa kamar belum siap sesuai waktu yang ditentukan sehingga status kamar di sistem belum dapat diubah menjadi *vacant clean*. Akibatnya, bagian *Front Office* harus

menunggu konfirmasi dari *Housekeeping* sebelum kamar dapat dijual kembali kepada tamu yang akan melakukan *check-in*.

Selain faktor tingginya jumlah kamar yang harus dibersihkan, keterlambatan juga dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah tenaga kerja pada waktu tertentu. Seorang *room attendant* sering kali harus menangani sejumlah kamar sekaligus sehingga waktu pengerjaan menjadi lebih lama dibandingkan kondisi normal. Dalam situasi seperti ini, beberapa tahapan pekerjaan masih dilakukan sesuai SOP, namun efektivitas penyelesaiannya menjadi berkurang karena beban kerja yang meningkat.

Temuan lainnya berkaitan dengan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP. Berdasarkan hasil pengamatan, supervisor telah melakukan pemeriksaan terhadap hasil kerja petugas *Housekeeping*, namun intensitas pengawasan belum selalu dapat dilakukan secara maksimal ketika kondisi hotel sedang ramai. Akibatnya, masih ditemukan beberapa kekurangan kecil, seperti perlengkapan kamar yang belum lengkap, debu pada sudut ruangan yang belum dibersihkan secara menyeluruh, atau keterlambatan penggantian *amenities*. Meskipun kekurangan tersebut dapat segera diperbaiki setelah dilakukan pemeriksaan ulang, kondisi ini menunjukkan bahwa pengawasan memiliki peran penting dalam menjaga konsistensi penerapan SOP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa petugas *Housekeeping*, diketahui bahwa kendala yang paling sering dihadapi selama bekerja adalah tingginya jumlah kamar yang harus diselesaikan dalam waktu terbatas, adanya permintaan mendadak dari tamu, serta keterbatasan waktu ketika banyak tamu melakukan *check-out* dan *check-in* pada jam yang bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan petugas harus bekerja lebih cepat agar seluruh kamar dapat segera disiapkan sesuai target operasional hotel.

Dari sisi pelayanan kepada tamu, secara umum tamu memberikan respons yang baik terhadap kebersihan hotel. Namun demikian, masih terdapat beberapa keluhan ringan, misalnya tamu harus menunggu kamar siap ditempati karena proses pembersihan belum selesai, atau meminta kembali penggantian perlengkapan kamar yang belum lengkap. Walaupun jumlah keluhan tersebut relatif sedikit dan dapat segera ditangani oleh petugas *Housekeeping*, kondisi tersebut menunjukkan

bahwa konsistensi penerapan SOP masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Housekeeping Department Daima Hotel Padang, diketahui bahwa penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada dasarnya telah berjalan sesuai ketentuan yang ditetapkan hotel. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan pelaksanaan SOP belum sepenuhnya optimal. Kendala tersebut tidak hanya berasal dari faktor individu karyawan, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi operasional hotel yang dinamis, seperti tingkat hunian kamar (*occupancy*), keterbatasan waktu, serta koordinasi antarbagian.

Permasalahan pertama yang ditemukan adalah keterlambatan penyelesaian pembersihan kamar ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi (*high occupancy*). Pada kondisi tersebut, jumlah kamar yang harus dibersihkan meningkat secara signifikan sehingga setiap *room attendant* harus menangani lebih banyak kamar dibandingkan hari-hari biasa. Akibatnya, waktu yang tersedia untuk membersihkan setiap kamar menjadi lebih terbatas. Kondisi ini menyebabkan beberapa kamar belum dapat diserahkan kepada bagian *Front Office* tepat waktu sehingga tamu yang akan melakukan *check-in* harus menunggu hingga proses pembersihan selesai.

Menurut Purnamasari (2015), salah satu tujuan utama SOP adalah menciptakan efisiensi kerja melalui pembagian tugas yang jelas dan pelaksanaan pekerjaan secara sistematis. Apabila beban kerja melebihi kapasitas sumber daya manusia yang tersedia, maka efektivitas penerapan SOP dapat menurun karena karyawan lebih berfokus pada penyelesaian pekerjaan daripada menjaga kualitas setiap tahapan prosedur (Purnamasari, 2015).

Permasalahan kedua adalah belum konsistennya penerapan seluruh tahapan SOP pada kondisi tertentu. Berdasarkan hasil observasi, sebagian besar prosedur telah dilaksanakan dengan baik, mulai dari persiapan alat kerja, pembersihan kamar, penggantian linen, hingga pemeriksaan akhir. Namun, pada saat hotel sedang ramai, masih ditemukan beberapa tahapan yang dilakukan secara kurang optimal, seperti pemeriksaan kembali (*final checking*) yang dilakukan lebih singkat

atau keterlambatan dalam melengkapi *guest amenities*. Meskipun kekurangan tersebut dapat segera diperbaiki setelah dilakukan pengecekan ulang, kondisi tersebut menunjukkan bahwa konsistensi pelaksanaan SOP masih perlu ditingkatkan.

Ekotama (2015) menjelaskan bahwa SOP disusun agar seluruh pekerjaan dilakukan dengan cara yang sama sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang konsisten. Apabila terdapat tahapan prosedur yang tidak dilaksanakan secara lengkap, maka tujuan SOP sebagai pedoman kerja belum tercapai secara maksimal (Ekotama, 2015).

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan pengawasan pelaksanaan SOP. Berdasarkan hasil pengamatan, supervisor telah melakukan pemeriksaan terhadap hasil kerja petugas *Housekeeping*. Akan tetapi, ketika tingkat hunian hotel tinggi, supervisor juga harus menangani berbagai aktivitas operasional lainnya sehingga pengawasan terhadap seluruh kamar tidak dapat dilakukan secara menyeluruh. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan beberapa kekurangan kecil tidak segera teridentifikasi sebelum kamar diserahkan kepada tamu.

Pengawasan merupakan bagian penting dalam penerapan SOP karena berfungsi memastikan bahwa seluruh pekerjaan telah dilaksanakan sesuai standar yang berlaku. Menurut Purnamasari (2015), evaluasi dan pengawasan secara berkala diperlukan untuk menjaga konsistensi pelaksanaan SOP sekaligus mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan kerja (*human error*). ditemukan pula kendala komunikasi dan koordinasi antarbagian pada waktu-waktu tertentu. Dalam operasional hotel, Departemen *Housekeeping* memiliki hubungan yang sangat erat dengan *Front Office*, terutama terkait informasi status kamar. Apabila terjadi keterlambatan penyampaian informasi mengenai kamar yang telah selesai dibersihkan, proses penjualan kamar kepada tamu juga dapat mengalami keterlambatan. Komunikasi yang cepat dan akurat menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel.

Menurut Al Bataafi (2006), keberhasilan operasional *Housekeeping* tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas dalam membersihkan kamar, tetapi juga oleh koordinasi yang baik dengan departemen lain sehingga pelayanan kepada tamu dapat berjalan secara efektif.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah tingginya beban kerja petugas Housekeeping pada jam-jam sibuk, terutama ketika banyak tamu melakukan *check-out* dan *check-in* pada waktu yang hampir bersamaan. Dalam kondisi tersebut, petugas harus bekerja lebih cepat agar seluruh kamar dapat segera disiapkan. Meskipun demikian, mereka tetap dituntut mempertahankan kualitas kebersihan sesuai standar hotel. Tekanan pekerjaan seperti ini dapat meningkatkan risiko kelelahan kerja yang pada akhirnya berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan.

Ernawati (2021) menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi tanpa didukung keseimbangan antara pekerjaan dan kondisi fisik karyawan dapat memengaruhi kinerja pelayanan. Karyawan yang mengalami kelelahan cenderung lebih mudah melakukan kesalahan dan kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Ernawati, 2021).

Dari sisi tamu, beberapa keluhan yang muncul umumnya berkaitan dengan keterlambatan kesiapan kamar atau perlengkapan kamar yang belum lengkap. Walaupun jumlah keluhan relatif sedikit dan dapat segera ditangani oleh petugas, kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh konsistensi penerapan SOP. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan terbentuk ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Sebaliknya, apabila pelayanan tidak memenuhi harapan, maka pelanggan berpotensi merasa kurang puas (Kotler & Keller, 2016).

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

4.4.1 Penerapan SOP Housekeeping

Secara teoritis, Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman kerja yang disusun secara sistematis agar seluruh pekerjaan dapat dilakukan secara konsisten, efektif, efisien, dan menghasilkan kualitas pelayanan yang sama pada setiap waktu (Ekotama, 2015). Purnamasari (2015) juga menjelaskan bahwa SOP merupakan standar kerja yang berfungsi sebagai acuan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga mampu meminimalkan kesalahan kerja (*human error*) sekaligus meningkatkan efektivitas operasional organisasi.

Hasil observasi selama PKL menunjukkan bahwa Daima Hotel Padang telah memiliki SOP Housekeeping yang diterapkan dalam setiap aktivitas operasional. Sebelum memulai pekerjaan, seluruh Room Attendant mengikuti briefing pagi yang

dipimpin oleh Supervisor Housekeeping. Pada kegiatan tersebut supervisor membagikan kamar yang harus dibersihkan, menjelaskan prioritas pekerjaan, serta memberikan informasi mengenai kondisi kamar, seperti kamar *check out*, *stay over*, maupun *vacant clean*.

Setelah menerima pembagian tugas, Room Attendant melakukan persiapan trolley yang berisi linen bersih, guest supplies, cleaning chemical, serta perlengkapan kerja lainnya sebelum menuju kamar tamu. Seluruh proses tersebut dilakukan sesuai SOP sehingga setiap petugas memiliki kesiapan kerja yang sama.

Pada proses *room cleaning*, petugas melaksanakan pekerjaan mulai dari mengetuk pintu (*knock the door*), membuka tirai, membuka jendela apabila memungkinkan, membersihkan tempat tidur, mengganti linen, membersihkan kamar mandi, membersihkan debu pada seluruh furnitur, melengkapi perlengkapan kamar, hingga melakukan pemeriksaan akhir sebelum kamar dinyatakan siap digunakan tamu.

Pelaksanaan tersebut menunjukkan bahwa SOP telah menjadi pedoman utama dalam aktivitas Housekeeping sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara sistematis. Temuan ini sejalan dengan pendapat Purnamasari (2015) yang menyatakan bahwa SOP berfungsi menciptakan keseragaman pelayanan dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa pada kondisi okupansi tinggi terdapat beberapa tahapan yang terkadang dilakukan secara lebih cepat, misalnya proses pemeriksaan ulang (*final inspection*) dan pembersihan bagian tertentu yang jarang terlihat oleh tamu. Kondisi tersebut tidak berarti SOP diabaikan, tetapi menunjukkan adanya penyesuaian waktu akibat tingginya beban kerja.

Temuan tersebut sesuai dengan pendapat Putra (2020) yang menyatakan bahwa penerapan SOP dalam industri perhotelan masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan waktu, beban kerja, pengawasan, serta kemampuan sumber daya manusia.

4.4.2 Peran Housekeeping dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Hotel

Menurut Al Bataafi (2006), Housekeeping merupakan departemen yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan, keamanan, serta kelengkapan seluruh area hotel agar selalu siap digunakan oleh tamu.

Selama pelaksanaan PKL di Daima Hotel Padang, penulis mengamati bahwa Departemen Housekeeping tidak hanya bertanggung jawab membersihkan kamar tamu, tetapi juga menjaga kebersihan seluruh area publik seperti lobby, koridor, toilet umum, restoran, ruang pertemuan, lift, serta area pendukung lainnya.

Kegiatan tersebut dilakukan secara rutin sesuai jadwal kerja yang telah ditentukan. Selain menjaga kebersihan, petugas Housekeeping juga bertanggung jawab melaporkan kerusakan fasilitas kepada Departemen Engineering apabila ditemukan kerusakan selama proses pembersihan.

Hasil observasi tersebut sesuai dengan teori Agusnawar (2000) yang menjelaskan bahwa tugas Housekeeping tidak hanya membersihkan kamar, tetapi juga melakukan pemeliharaan fasilitas hotel sehingga seluruh area tetap nyaman, aman, dan menarik bagi tamu.

Keberhasilan Housekeeping dalam menjaga kebersihan hotel juga memberikan dampak langsung terhadap citra hotel. Hotel yang bersih akan memberikan kesan profesional kepada tamu sehingga meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

4.4.3 Penerapan SOP terhadap Kebersihan Area Hotel

Kebersihan merupakan salah satu indikator utama yang menentukan kualitas pelayanan hotel. Menurut Al Bataafi (2006), seluruh fasilitas hotel harus selalu berada dalam kondisi bersih, lengkap, dan siap digunakan sehingga tamu memperoleh kenyamanan selama menginap.

Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar area di Daima Hotel Padang berada dalam kondisi bersih dan tertata rapi. Hal tersebut terlihat dari kondisi kamar tamu yang telah dibersihkan sesuai standar, area lobby yang selalu dipel, toilet umum yang rutin dibersihkan, serta koridor hotel yang terjaga kebersihannya sepanjang hari.

Namun demikian, pada jam operasional yang sangat sibuk terkadang ditemukan beberapa area yang memerlukan pembersihan ulang karena banyaknya

aktivitas tamu. Kondisi tersebut biasanya segera ditangani oleh petugas Public Area sehingga kebersihan hotel tetap terjaga.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP tidak hanya berfungsi sebagai prosedur kerja, tetapi juga menjadi sistem pengendalian mutu pelayanan (*quality control*) sehingga standar kebersihan hotel dapat dipertahankan.

4.4.4 Penerapan SOP dan Kepuasan Tamu

Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya.

Dalam industri hotel, salah satu aspek yang paling memengaruhi kepuasan tamu adalah kebersihan kamar. Tamu akan merasa puas apabila kamar berada dalam kondisi bersih, nyaman, harum, serta seluruh fasilitas dapat digunakan dengan baik.

Selama PKL, penulis mengamati bahwa penerapan SOP Housekeeping di Daima Hotel Padang mampu menjaga kualitas kebersihan kamar sehingga sebagian besar tamu tidak menyampaikan keluhan mengenai kondisi kamar. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP memberikan kontribusi terhadap terciptanya kepuasan tamu.

Menurut Tjiptono (2017), kualitas pelayanan yang dilakukan secara konsisten akan meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan jasa perusahaan pada masa mendatang.

Hasil observasi tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP Housekeeping berpengaruh terhadap kualitas pelayanan hotel karena kebersihan kamar merupakan salah satu komponen utama yang dinilai tamu selama menginap.

4.4.5 Pembahasan Berdasarkan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Pratiwi, Kasmita, dan Waryono (2016) mengenai penerapan SOP *make up room* di Daima Hotel Padang. Penelitian tersebut menyatakan bahwa sebagian besar prosedur telah diterapkan dengan baik oleh Room Attendant, meskipun masih ditemukan beberapa tahapan yang belum dilakukan secara maksimal, seperti prosedur mengetuk pintu sebelum memasuki kamar dan pembersihan kamar mandi. Kondisi tersebut

menunjukkan bahwa penerapan SOP telah berjalan dengan baik, namun tetap memerlukan pengawasan agar seluruh prosedur dapat diterapkan secara konsisten.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Pramudia dan Semara (2023) yang menemukan bahwa keluhan tamu umumnya disebabkan oleh lamanya proses penyiapan kamar, kondisi linen, serta kebersihan kamar mandi. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kurangnya kompetensi sumber daya manusia dan lemahnya pengawasan supervisor menjadi faktor utama penyebab munculnya keluhan tamu. Pada Daima Hotel Padang, pengawasan supervisor telah dilakukan melalui briefing, pembagian tugas, dan pemeriksaan hasil pekerjaan sehingga potensi munculnya keluhan dapat diminimalkan.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Putra dan Juniarta (2023) yang menyatakan bahwa implementasi SOP Housekeeping dalam menyiapkan kamar tamu *check in* telah berjalan dengan sangat baik, meskipun masih ditemukan beberapa kekurangan pada proses pembersihan kamar. Kondisi serupa juga ditemukan selama PKL di Daima Hotel Padang, yaitu SOP telah diterapkan dengan baik, namun pelaksanaan di lapangan terkadang dipengaruhi oleh tingkat okupansi hotel yang tinggi sehingga beberapa pekerjaan dilakukan dengan waktu yang lebih terbatas.

Temuan penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian Darsana dan Sudarmawan (2023) mengenai efektivitas SOP pembersihan kamar *check out*. Penelitian tersebut menemukan bahwa beberapa tahapan SOP belum sepenuhnya diterapkan karena keterbatasan waktu kerja dan sulitnya menjangkau beberapa bagian kamar. Selama PKL di Daima Hotel Padang, kondisi serupa juga ditemukan ketika jumlah kamar yang harus dibersihkan meningkat sehingga petugas harus bekerja lebih cepat untuk memenuhi target penyelesaian kamar.

Penelitian ini memperkuat hasil penelitian Ganggarini et al. (2021) yang menyatakan bahwa penerapan SOP dan pelatihan kerja berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan Housekeeping. Selama PKL, penulis mengamati bahwa briefing rutin, arahan supervisor, serta pembiasaan bekerja sesuai SOP membantu meningkatkan kedisiplinan dan kualitas kerja Room Attendant. Hal tersebut menunjukkan bahwa SOP tidak hanya menjadi pedoman kerja, tetapi juga berperan sebagai instrumen pengendalian mutu pelayanan.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, serta pembahasan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Housekeeping di Daima Hotel Padang, dapat diketahui bahwa secara umum pelaksanaan SOP telah berjalan dengan baik dan sesuai standar operasional hotel. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan pekerjaan, terutama pada saat tingkat hunian (*occupancy*) hotel tinggi sehingga beban kerja karyawan meningkat. diperlukan beberapa solusi dan rekomendasi perbaikan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping agar kebersihan, kenyamanan, dan kepuasan tamu dapat terus dipertahankan.

4.5.1 Meningkatkan Konsistensi Penerapan SOP

Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan konsistensi penerapan SOP oleh seluruh petugas Housekeeping. Walaupun SOP telah diterapkan dengan baik, setiap tahapan pekerjaan harus tetap dilaksanakan secara lengkap tanpa mengabaikan prosedur tertentu, terutama pada saat hotel berada dalam kondisi ramai.

Supervisor Housekeeping perlu melakukan pengawasan secara berkala terhadap pelaksanaan pekerjaan sehingga setiap Room Attendant tetap menjalankan prosedur sesuai standar hotel. Pemeriksaan akhir (*final inspection*) juga perlu dilakukan secara lebih teliti agar kualitas kebersihan kamar maupun area publik tetap terjaga sebelum digunakan oleh tamu.

4.5.2 Meningkatkan Pengawasan oleh Supervisor

Pengawasan merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan Housekeeping. Supervisor perlu melakukan monitoring secara rutin terhadap seluruh pekerjaan Room Attendant mulai dari persiapan kerja hingga pemeriksaan akhir. supervisor juga dapat memberikan evaluasi harian mengenai hasil pekerjaan setiap karyawan. Evaluasi tersebut bertujuan untuk mengetahui kekurangan yang masih terjadi sehingga dapat segera dilakukan perbaikan. Dengan adanya pengawasan yang lebih intensif, pelaksanaan SOP dapat berjalan lebih konsisten serta mampu meminimalkan terjadinya kesalahan kerja (*human error*).

4.5.3 Meningkatkan Pelatihan Karyawan

Pelatihan kerja (*training*) perlu dilaksanakan secara berkelanjutan agar kemampuan dan keterampilan karyawan terus meningkat. Pelatihan dapat berupa penyegaran (*refresh training*) mengenai SOP Housekeeping, penggunaan peralatan pembersih, teknik *room cleaning*, pelayanan kepada tamu (*guest service*), serta penanganan keluhan tamu. Pihak hotel juga dapat memberikan pelatihan mengenai komunikasi, kerja sama tim, manajemen waktu, dan pelayanan prima (*excellent service*). Dengan meningkatnya kompetensi karyawan, kualitas pelayanan Housekeeping diharapkan semakin baik sehingga kepuasan tamu dapat terus meningkat.

4.5.4 Pengaturan Beban Kerja Karyawan

Pada saat tingkat hunian hotel meningkat, jumlah kamar yang harus dibersihkan juga bertambah sehingga beban kerja Room Attendant menjadi lebih tinggi. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pekerjaan dilakukan secara terburu-buru dan berpotensi menurunkan kualitas kebersihan. Untuk mengatasi hal tersebut, manajemen hotel dapat melakukan pengaturan pembagian kamar yang lebih proporsional sesuai kemampuan masing-masing petugas. Selain itu, apabila tingkat okupansi sangat tinggi, hotel dapat mempertimbangkan penambahan tenaga kerja sementara (*daily worker*) agar proses pembersihan kamar tetap berjalan optimal tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

4.5.5 Meningkatkan Evaluasi Kualitas Pelayanan

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan Housekeeping perlu dilakukan secara berkala melalui inspeksi kamar, audit kebersihan, serta pengumpulan umpan balik (*feedback*) dari tamu. Informasi yang diperoleh dari tamu dapat digunakan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan. Housekeeping Manager dapat menyusun daftar pemeriksaan (*checklist*) yang lebih rinci sehingga seluruh tahapan pekerjaan dapat dipastikan telah dilaksanakan sesuai SOP. Evaluasi yang dilakukan secara terus-menerus akan membantu hotel mempertahankan standar kebersihan dan meningkatkan kepuasan tamu.

4.5.6 Memaksimalkan Koordinasi Antar Departemen

Pelayanan hotel merupakan hasil kerja sama seluruh departemen. Oleh karena itu, koordinasi antara Housekeeping dengan Front Office, Engineering,

Food and Beverage, maupun Human Resources Department perlu terus ditingkatkan. Koordinasi yang baik akan mempercepat penyelesaian berbagai permasalahan, seperti kerusakan fasilitas kamar, permintaan tamu, maupun kesiapan kamar untuk proses check-in. Dengan demikian, pelayanan kepada tamu dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

4.5.7 Pemanfaatan Teknologi Operasional

Hotel dapat mengoptimalkan penggunaan sistem informasi operasional untuk memantau status kamar secara real time. Dengan adanya sistem tersebut, informasi mengenai kamar *vacant clean*, *vacant dirty*, *occupied*, maupun *out of order* dapat diketahui dengan cepat sehingga pekerjaan Housekeeping menjadi lebih terkoordinasi. Penggunaan teknologi juga dapat membantu supervisor dalam melakukan monitoring terhadap penyelesaian pekerjaan Room Attendant sehingga proses operasional menjadi lebih efektif.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Departemen Housekeeping merupakan salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, keamanan, dan keindahan seluruh area hotel, baik kamar tamu maupun area publik. Keberhasilan Housekeeping dalam menjalankan tugasnya sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan hotel dan kepuasan tamu.
2. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Housekeeping di Daima Hotel Padang secara umum telah berjalan dengan baik. Seluruh aktivitas operasional, mulai dari persiapan kerja, proses *room cleaning*, pembersihan area publik, penggunaan alat dan bahan pembersih, hingga pemeriksaan akhir telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku di hotel.
3. Hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pekerjaan, terutama ketika tingkat hunian hotel meningkat. Beban kerja yang tinggi menyebabkan petugas harus bekerja lebih cepat sehingga terdapat kemungkinan beberapa tahapan pekerjaan dilakukan secara kurang maksimal. Namun demikian, kondisi tersebut tetap dapat diatasi melalui pengawasan supervisor dan koordinasi antarbagian.
4. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, penerapan SOP Housekeeping memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan hotel. Semakin baik penerapan SOP, semakin baik pula kualitas kebersihan kamar dan area hotel sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu serta memperkuat citra positif hotel.
5. pelaksanaan SOP Housekeeping di Daima Hotel Padang telah sesuai dengan standar operasional hotel dan mampu mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Meskipun demikian, peningkatan pengawasan, pelatihan, evaluasi, dan koordinasi antar departemen tetap diperlukan agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Daima Hotel Padang

- a. Meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP Housekeeping agar seluruh tahapan pekerjaan dapat dilaksanakan secara konsisten sesuai standar operasional hotel.
- b. Melaksanakan pelatihan (*training*) dan penyegaran (*refreshment training*) secara berkala kepada seluruh karyawan Housekeeping untuk meningkatkan kompetensi, kedisiplinan, serta kualitas pelayanan.
- c. Melakukan evaluasi rutin terhadap hasil pekerjaan Room Attendant melalui inspeksi kamar dan audit kebersihan sebagai upaya mempertahankan standar pelayanan.
- d. Mengatur pembagian beban kerja secara lebih proporsional, terutama pada saat tingkat okupansi hotel tinggi, sehingga kualitas kebersihan kamar tetap terjaga.
- e. Meningkatkan koordinasi antara Housekeeping dengan departemen lain agar proses operasional hotel berjalan lebih efektif dan mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada tamu.

5.2.2 Bagi Universitas

Universitas diharapkan terus memperkuat kerja sama dengan industri perhotelan agar mahasiswa memperoleh kesempatan praktik yang lebih luas. Selain itu, pembekalan mengenai SOP operasional hotel, pelayanan prima (*excellent service*), komunikasi profesional, serta keselamatan dan kesehatan kerja (K3) perlu ditingkatkan sebelum mahasiswa melaksanakan PKL sehingga mahasiswa lebih siap menghadapi dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2000). *Operasional Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Al Bataafi, W. H. (2006). *Housekeeping Department Floor and Public Area*. Yogyakarta: Andi.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Darsana, K. B., & Sudarmawan, I. W. E. (2024). Analisis efektifitas standar operasional prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu check out. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(4), 574–584.
- Daryanti, D., & Ismayanto, A. (2014). *Manajemen Pelayanan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Direktorat Jenderal Pariwisata. (1978). *Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata Nomor 22/U/VI/78 tentang Penggolongan Hotel*. Jakarta: Departemen Pariwisata.
- Ekotama, S. (2015). *Pedoman Praktis Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta: MedPress.
- Ernawati. (2021). Pengaruh work-life balance terhadap kinerja karyawan pada industri perhotelan. *Jurnal Manajemen dan Pariwisata*, 6(2), 87–96.
- Ganggarini, P. S. N., Arianty, A. A. A. A. S., & Purnantara, I. M. H. (2023). Pengaruh standar operasional prosedur dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan housekeeping di Puri Saron Hotel Lovina. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(2), 595–615.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington Books.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2022). *Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel*. Jakarta: Kemenparekraf.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Pramudia, G. N. B., & Semara, I. M. T. (2023). Peranan housekeeping dalam menangani keluhan tamu pada saat penyiapan kamar di hotel. *Jurnal Ilmiah*

Pariwisata dan Bisnis, 2(12), 2592–2600.

- Pratiwi, M., Kasmita, K., & Waryono, W. (2016). Penerapan prosedur operasional standar *make up room* oleh roomboy di Hotel Daima Padang. *Journal of Home Economics and Tourism*, 13(3), 74445.
- Purnamasari, E. (2015). *Panduan Menyusun Standard Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta: Kobis.
- Putra, A. (2020). Implementasi standar operasional prosedur dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel. *Jurnal Hospitality Indonesia*, 8(1), 45–56.
- Putra, I. P. W. S., & Juniarta, P. P. (2024). Implementasi standar operasional prosedur (SOP) housekeeping dalam menyiapkan kamar tamu *check in*. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(3), 458–463.
- Rini, A. (2021). *Manajemen Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Santoso, J. D. (2015). Konsep *Standard Operating Procedure (SOP)*. Dalam E. Purnamasari, *Panduan Menyusun Standard Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta: Kobis.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soni, G. N., Sharma, R., & Kumar, A. (2022). *Hospitality Management: Principles and Practices*. New Delhi: Hospitality Publications.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

	
Pembersihan Poid-Poid Jendela	Vacum Sofa Corridor
	
Mendusting Jam Lobby	Mendusting Funicure Corridor