



Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembersihan Kamar di Aston Bogor Hotel and Resort

Muhamad Shaffan Muchlisin¹, Cindy Henriette Posumah²

^{1,2}. Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

E-mail: muhamadshaffan@gmail.com¹, posumah.cindy27@gmail.com²

Article Info

Article history:

Received July 28, 2025

Revised October 10, 2025

Accepted October 23, 2025

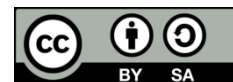
Keywords:

SOP, Room Attendant,
Housekeeping, Hotel,
Room Cleaning.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for room cleaning by Room Attendants at Aston Bogor Hotel and Resort, and to identify the obstacles encountered during its execution. A descriptive qualitative method was used, with data collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation. Informants consisted of one SPV Room Attendant and two Room Attendants directly involved in the room cleaning process. The findings indicate that the SOP has been implemented properly, with approximately 80% of the procedures being followed by staff. Room Attendants demonstrated an understanding of key operational steps, including equipment preparation, bathroom cleaning, amenity arrangement, and final room inspection before being deemed ready for occupancy. However, challenges such as limited time, high room occupancy rates, and staff fatigue often result in some SOP components not being executed optimally such as moving furniture for vacuuming. Nevertheless, the SOP is considered clear and applicable. The main issues stem from operational and technical constraints rather than the content of the SOP itself. Therefore, regular evaluations, increased staffing, and the reinforcement of a work culture based on SOP adherence are recommended to ensure consistent quality in housekeeping services.

This is an open access article under the CC BY-SA license.



Article Info

Article history:

Received July 28, 2025

Revised October 10, 2025

Accepted October 23, 2025

Kata Kunci:

SOP, Pramukamar, Tata Graha,
Hotel, Pembersihan Kamar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar oleh Room Attendant di Aston Bogor Hotel and Resort serta mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari satu orang SPV Room Attendant dan dua orang Room Attendant yang bertugas secara langsung dalam operasional kebersihan kamar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP telah dijalankan dengan baik, di mana sekitar 80% prosedur telah dipatuhi oleh staf. Room Attendant memahami langkah-langkah kerja seperti persiapan alat, pembersihan kamar mandi, penataan amenities, hingga pengecekan akhir sebelum kamar dinyatakan siap huni. Namun, kendala seperti waktu yang terbatas, tingkat okupansi tinggi, dan kelelahan staf menyebabkan beberapa poin SOP tidak dilaksanakan secara maksimal, seperti pemindahan furnitur saat vacuum. Meskipun demikian, SOP dinilai sudah cukup aplikatif dan jelas. Permasalahan lebih banyak



muncul pada aspek teknis dan manajerial di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkala, penambahan jumlah tenaga kerja, serta penguatan budaya kerja berbasis SOP untuk menjaga kualitas pelayanan housekeeping yang konsisten.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

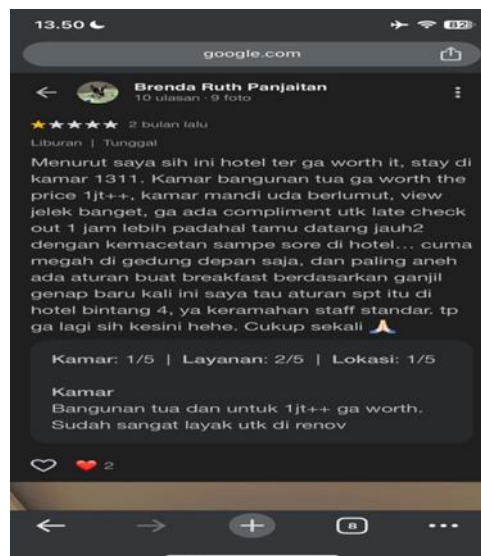


Corresponding Author:

Muhamad Shaffan Muchlisin
Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor
Email: muhamadshaffan@gmail.com

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat dalam bidang pariwisata dan pelayanan jasa. Hotel sebagai penyedia akomodasi memiliki tanggung jawab utama dalam menjamin kenyamanan, keamanan, dan kepuasan tamu. Salah satu aspek fundamental dalam upaya tersebut adalah kebersihan dan kenyamanan kamar, yang berkontribusi secara signifikan terhadap persepsi kualitas layanan serta citra positif hotel di mata konsumen. Oleh karena itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar menjadi komponen krusial dalam sistem manajemen Housekeeping yang profesional.



Sumber: Google.com, 2025

Gambar 1. Google Review oleh Tamu Aston Bogor Hotel And Resort

SOP berfungsi sebagai panduan sistematis dalam pelaksanaan tugas-tugas operasional. Dalam konteks Housekeeping, SOP mengatur tahapan kerja mulai dari persiapan peralatan, pelaksanaan pembersihan, hingga tahap pemeriksaan akhir sebelum kamar dinyatakan siap huni. Implementasi SOP yang baik tidak hanya menjamin kebersihan kamar secara konsisten, tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja Room Attendant serta mengurangi risiko kesalahan



kerja. Menurut Atmojo (dalam Maulana, 2019), SOP merupakan acuan untuk melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan fungsi dan indikator kinerja organisasi, yang dirancang untuk menjamin konsistensi dan kualitas hasil kerja.

Namun, dalam praktiknya, penerapan SOP tidak selalu berjalan optimal. Berbagai kendala seperti keterbatasan waktu pembersihan, tingginya tingkat okupansi, kurangnya pelatihan, serta kendala dalam pengawasan menjadi faktor-faktor yang dapat menghambat efektivitas SOP di lapangan. Beberapa temuan di lapangan menunjukkan bahwa ada Room Attendant yang tidak melakukan prosedur secara menyeluruh, seperti pembersihan di area sudut yang sulit dijangkau atau penggunaan chemical yang tidak sesuai standar. Hal ini dapat memengaruhi kualitas kebersihan kamar dan kepuasan tamu.

Aston Bogor Hotel and Resort, sebagai salah satu hotel berbintang yang memiliki reputasi tinggi di Kota Bogor, menempatkan aspek kebersihan sebagai prioritas utama dalam pelayanan kamar. Penerapan SOP pembersihan kamar di hotel ini menjadi sangat penting untuk mempertahankan standar layanan serta meningkatkan daya saing di tengah industri perhotelan yang kompetitif. Meskipun demikian, belum banyak studi akademik yang mengkaji secara mendalam sejauh mana SOP pembersihan kamar telah diterapkan secara efektif di Aston Bogor Hotel and Resort, serta faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam implementasinya.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan SOP memiliki dampak positif terhadap kualitas kerja dan efisiensi operasional di departemen Housekeeping. Pratama, Sunyoto, dan Sumarman (2016), dalam studi mereka di Hotel Novotel Solo, menemukan bahwa implementasi SOP yang terstruktur berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja Room Attendant. Penelitian lain oleh Ardana (2024) di Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta juga menyimpulkan bahwa SOP berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu. Temuan-temuan ini memperkuat pentingnya studi lebih lanjut untuk mengevaluasi pelaksanaan SOP secara kontekstual di masing-masing hotel.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana SOP pembersihan kamar diterapkan oleh staf Housekeeping di Aston Bogor Hotel and Resort serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi tantangan dalam proses implementasinya.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar oleh staf Housekeeping di Aston Bogor Hotel and Resort. Penelitian dilaksanakan di lokasi hotel tersebut dengan pengumpulan data yang dilakukan selama beberapa bulan, sebagaimana dijadwalkan dalam tahapan waktu penelitian. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi, yang menyasar tiga informan kunci: satu orang Supervisor Room Attendant (SPV) dan dua orang Room Attendant aktif yang terlibat langsung dalam proses pembersihan kamar. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dan pengalaman kerja di bidang yang relevan. Data dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif berdasarkan model Miles dan Huberman, yang mencakup tahapan reduksi data, penyajian data, triangulasi, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk menyeleksi informasi penting dari hasil wawancara dan observasi; penyajian data digunakan untuk menyusun informasi dalam bentuk narasi dan tabel; triangulasi diterapkan dengan membandingkan berbagai sumber data dan teknik pengumpulan; dan



simpulan diambil berdasarkan integrasi dari semua temuan untuk menjawab fokus penelitian secara utuh dan sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap dua Room Attendant di Aston Bogor Hotel and Resort, dengan mengacu pada 38 poin Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar. Hasil observasi menunjukkan bahwa 11 dari 38 prosedur tidak dilakukan secara optimal, terutama dalam kondisi operasional padat (tingkat hunian tinggi). Persentase SOP yang tidak tercapai mencapai 28,94%, mengindikasikan adanya kesenjangan antara prosedur tertulis dan implementasi riil di lapangan.

Tabel 1. SOP Pembersihan Kamar yang Tidak Dijalankan Secara Optimal

No	Poin SOP yang Tidak Dijalankan	Bentuk Pelanggaran	Dugaan Penyebab
1	Meletakkan linen bersih di atas sofa	Linen diletakkan sembarangan	Terburu-buru
2	Mencuci kain mop sebelum digunakan	Mop digunakan tanpa dicuci ulang	Kejar target waktu
3	Mencuci tempat gula dan gelas	Hanya gelas yang dicuci	Simplifikasi tugas
4	Membuka cover drainase kamar mandi	Cover tidak dibuka saat pembersihan	Terlewat
5	Membersihkan area toilet dengan chemical	Chemical tidak sesuai standar	Ingin cepat selesai
6	Menyemprot air untuk hilangkan bau toilet	Tidak disemprot ulang	Waktu tidak cukup
7	Penggunaan chemical khusus untuk cermin & washtafel	Diganti lap biasa	Minim stok & waktu
8	Pengkilapan stainless dan kaca	Hanya dilap tanpa polishing	Kecepatan kerja
9	Tidak boleh shortcut membersihkan toilet	Shortcut dilakukan (lap kering saja)	Efisiensi kerja
10	Penataan amenities lengkap	Ada item yang tertinggal	Stok terbatas
11	Vacuum area sulit dijangkau	Furniture tidak dipindahkan	Kejar waktu kerja

Data observasi mengindikasikan bahwa tekanan waktu dan volume kerja tinggi merupakan faktor dominan yang menyebabkan pelanggaran terhadap SOP. Prosedur yang berkaitan dengan kebersihan detail dan estetika (misalnya polishing kaca, penempatan amenities, pemakaian chemical) sering dikompromikan. Artinya, meskipun SOP telah disusun



lengkap dan runtut, implementasinya bergantung pada dukungan logistik, waktu kerja yang rasional, dan tenaga kerja yang mencukupi.

Kondisi ini menunjukkan pentingnya penjadwalan kerja yang seimbang, pengawasan langsung (supervisi operasional), serta ketersediaan pelatihan berkelanjutan. Bila tidak, maka kualitas pelayanan cenderung inkonsisten. SOP tanpa dukungan sistem manajemen kerja yang efisien berisiko hanya menjadi dokumen administratif tanpa pengaruh praktikal di lapangan.

Data Wawancara

a. Wawancara *SPV Room Attendant*

Wawancara dengan SPV Room Attendant memberikan gambaran manajerial terhadap penerapan SOP.

Tabel 2. Temuan Wawancara *SPV Room Attendant*

Pertanyaan Kunci	Jawaban SPV	Interpretasi
Sejauh mana Room SOP wajib dijalankan dan Tingkat kepatuhan diukur Attendant mematuhi SOP? sudah disosialisasikan berdasarkan hasil kerja		
Apakah SOP sudah aplikatif?	Ya, sangat jelas dan sistematis	SOP bukan kendala, namun aplikasinya perlu dikawal
Apa kendala utama?	Faktor manusia (disiplin dan ketelitian)	SOP tidak selalu dilaksanakan konsisten
Apakah ada pelatihan?	Ada setiap hand-over shift	Pelatihan berlangsung rutin namun bersifat ringkas
Bagaimana sistem Cek hasil kerja langsung pengawasan?	setelah tugas selesai	Supervisi bersifat reaktif, belum preventif

Dari sisi manajemen, SOP dianggap lengkap, jelas, dan aplikatif. Namun, tantangan utama datang dari disiplin individu dan konsistensi pelaksanaan di lapangan. Meski pelatihan rutin dilakukan, kontrol terhadap pelaksanaan belum menyentuh penguatan budaya kerja berbasis SOP secara mendalam. SOP belum sepenuhnya terinternalisasi sebagai *standar etika kerja*, tetapi masih diperlakukan sebagai instruksi teknis semata.

b. Wawancara *Room Attendant*

Wawancara dengan dua Room Attendant menggambarkan realitas pelaksanaan SOP di lapangan.

Tabel 3. Temuan Wawancara *Room Attendant*

Tema Pertanyaan	Temuan Umum	Interpretasi
Persiapan kerja	Peralatan disiapkan sesuai SOP	Tahap awal dijalankan baik
Pembersihan kamar mandi	Proses paling berat, memakan waktu	Jadi titik rawan pelanggaran SOP
Making bed dan linen	Dilakukan sesuai prosedur	Kedisiplinan tinggi, SOP ini dikuasai
Penataan amenities	Sering terkendala stok	SOP gagal karena dukungan logistik kurang



Tema Pertanyaan	Temuan Umum	Interpretasi
Vacuum dan pembersihan area sulit	Tidak semua bagian dibersihkan	Efek langsung dari keterbatasan waktu
Penanganan kerusakan	Dilaporkan ke SPV	Prosedur pelaporan dijalankan dengan baik
Pemeriksaan akhir	Double-check dilakukan	Komitmen terhadap standar ada
Aplikatifkah SOP?	Ya, tapi sulit dijalankan saat rush	SOP butuh dukungan operasional nyata

Wawancara Room Attendant memperkuat hasil observasi bahwa penerapan SOP sangat bergantung pada kondisi operasional harian. Dalam situasi normal, prosedur dapat dijalankan dengan baik. Namun saat okupansi tinggi dan waktu kerja ketat, banyak tahapan SOP yang disingkat atau dilewatkan. Hal ini menunjukkan bahwa SOP bukan sekadar dokumen prosedural, tetapi perlu diikuti dengan penyesuaian kebijakan operasional, seperti penambahan staf saat musim ramai, rotasi shift, dan sistem reward untuk kepatuhan SOP.

Berdasarkan data observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pemahaman staf terhadap SOP sangat baik, namun implementasinya tidak konsisten akibat tekanan kerja, keterbatasan waktu, dan dukungan logistik yang kurang memadai. SOP pembersihan kamar di Aston Bogor Hotel and Resort bersifat sistematis dan aplikatif, tetapi tidak semua prosedur dapat dijalankan optimal tanpa dukungan manajerial strategis, seperti pelatihan intensif, peningkatan jumlah staf, pengawasan yang sistematis, dan evaluasi berbasis performa kerja.

Triangulasi

Pada tahap ini, dilakukan triangulasi untuk memvalidasi data observasi dan wawancara, serta hasil analisisnya. Berikut ini adalah tabel triangulasi hasil wawancara.

Tabel 4. Hasil Triangulasi

No.	Aspek yang Diwawancarai	Kesesuaian dengan SOP
1	Persiapan alat dan diri sebelum pembersihan	Sesuai
2	Urutan kegiatan pembersihan kamar	Sesuai
3	Proses pembersihan kamar mandi	Tidak Sesuai
4	Penataan ulang perlengkapan kamar	Tidak Sesuai
5	Prosedur making bed dan penanganan linen	Sesuai
6	Pemeriksaan akhir sebelum meninggalkan kamar	Sesuai
7	Penanganan temuan kerusakan atau kondisi abnormal	Sesuai
8	Aplikatifkah SOP bagi Room Attendant	Sesuai
9	Kepatuhan staf terhadap SOP menurut SPV	Sesuai
10	Pemahaman dan penerapan SOP oleh Room Attendant menurut SPV	Sesuai
11	Adanya pelatihan rutin terkait SOP	Sesuai



No.	Aspek yang Diwawancarai	Kesesuaian dengan SOP
12	Kendala pengawasan SOP oleh SPV	Sesuai
13	Kejelasan dan kepraktisan SOP menurut SPV	Sesuai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Room Attendant di Aston Bogor Hotel and Resort telah melaksanakan SOP pembersihan kamar dengan cukup baik. Dari 38 poin prosedur, mayoritas telah dijalankan sesuai standar, mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, hingga pelaporan. Namun, terdapat sekitar 20–28% prosedur yang tidak dilaksanakan optimal, terutama saat tingkat hunian hotel tinggi. Hal ini disebabkan oleh tekanan waktu, keterbatasan tenaga kerja, dan kondisi operasional yang dinamis.

Wawancara dengan dua Room Attendant (Havis dan Nadila) serta satu Supervisor (Deru) mengungkapkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap SOP mencapai sekitar 80%, meskipun beberapa prosedur seperti pemindahan furniture saat vacuum, penggunaan chemical yang tepat, atau pencucian mop sering kali dilewatkan karena keterbatasan waktu. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wahyuni (2020), yang menyatakan bahwa kepatuhan SOP sangat dipengaruhi oleh beban kerja dan ketersediaan waktu.

Dari aspek pemahaman, Room Attendant menunjukkan penguasaan yang cukup baik terhadap SOP, didukung oleh pelatihan rutin saat pergantian shift. Namun, pelatihan ini belum sepenuhnya menjamin keberhasilan implementasi jika tidak diimbangi dengan pengelolaan waktu dan distribusi beban kerja yang proporsional, sebagaimana juga ditegaskan oleh Astuti (2019). Beberapa prosedur seperti pengkilapan kaca, penataan amenities, dan pelaporan akhir telah dijalankan, tetapi terkadang tidak maksimal ketika menghadapi kondisi kamar yang berat.

Kendala utama yang diidentifikasi mencakup kelelahan staf, keterbatasan jumlah karyawan, kurangnya manajemen waktu, dan ketidakefisienan prosedur operasional. Menurut SPV, ketidaksesuaian penerapan SOP umumnya bersumber dari faktor manusia (*human factor*), seperti perbedaan daya tangkap dan kecepatan belajar setiap staf. Sementara itu, Room Attendant menyoroti faktor teknis seperti kurangnya amenities dan efisiensi proses kerja. Temuan ini didukung oleh Suryadi (2021), yang menyatakan bahwa tekanan waktu dan human error merupakan tantangan utama dalam penerapan SOP di industri perhotelan.

Secara umum, baik SPV maupun Room Attendant menyatakan bahwa SOP yang berlaku sudah aplikatif dan tidak sulit dipahami. Oleh karena itu, hambatan pelaksanaan lebih disebabkan oleh keterbatasan operasional, bukan isi SOP itu sendiri. Hasil triangulasi data observasi, wawancara, dan dokumentasi menguatkan bahwa diperlukan intervensi manajerial berupa pengadaan logistik yang memadai, peningkatan jumlah staf saat okupansi tinggi, serta pengawasan dan evaluasi berkala agar SOP dapat diterapkan secara konsisten dan efektif.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar diterapkan oleh Room Attendant di Aston Bogor Hotel and Resort. Berdasarkan wawancara dengan dua Room Attendant (Havis dan Nadila) serta satu orang Supervisor (Bapak Deru), ditemukan bahwa tingkat kepatuhan terhadap SOP tergolong cukup tinggi. Dari 38 poin SOP yang menjadi acuan, sekitar 80% prosedur telah dijalankan dengan baik oleh staf, terutama dalam hal persiapan alat, making bed, pelaporan akhir, dan penanganan kerusakan kamar. Meskipun demikian, pelaksanaan SOP tidak sepenuhnya berjalan ideal di



semua kondisi. Saat tingkat hunian tinggi, beberapa prosedur seperti vacuum menyeluruh, penggunaan chemical sesuai standar, dan pemindahan furniture tidak dilakukan secara optimal. Hal ini terjadi karena tekanan waktu dan kebutuhan efisiensi dalam menangani kamar dalam jumlah besar dalam waktu singkat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Wahyuni (2020) yang menyatakan bahwa tingkat kepatuhan terhadap SOP sangat dipengaruhi oleh beban kerja dan waktu yang tersedia, terutama saat terjadi kondisi “back to back room” yang memaksa staf bekerja lebih cepat.

Pemahaman Room Attendant terhadap SOP secara umum sangat baik, terbukti dari wawancara yang menunjukkan mereka memahami urutan prosedur serta tujuan dari setiap tahapan kerja. Faktor pendukung yang memperkuat pemahaman ini adalah pelatihan rutin yang dilakukan saat hand-over shift, sebagaimana dijelaskan oleh SPV. Pelatihan ini efektif sebagai pengingat prosedural harian, namun dalam praktiknya, keberhasilan implementasi SOP juga sangat bergantung pada kondisi lapangan. Hal ini dikuatkan oleh Astuti (2019) yang menyimpulkan bahwa pelatihan kerja memberikan kontribusi terhadap peningkatan pemahaman SOP, tetapi pelaksanaannya tetap menuntut manajemen waktu yang baik serta distribusi beban kerja yang merata.

Adapun pelaksanaan prosedur pembersihan kamar secara teknis telah mengikuti alur SOP, mulai dari tahap awal seperti ketukan pintu dan salam kepada tamu, hingga akhir seperti pelaporan kamar ready ke SPV. Namun, dalam situasi kerja padat, beberapa proses tidak dapat dilakukan secara menyeluruh, seperti pengkilapan kaca, pemeriksaan detail toilet, atau penataan amenities lengkap karena keterbatasan waktu dan stok perlengkapan. Ini menunjukkan bahwa meskipun SOP diketahui dan dipahami, keberhasilannya sangat tergantung pada kesiapan operasional harian dan dukungan logistik yang memadai.

Kendala utama dalam implementasi SOP adalah faktor sumber daya manusia, terutama dalam hal ketahanan fisik, kecepatan kerja, dan konsistensi dalam menerapkan prosedur. SPV menyatakan bahwa perbedaan pemahaman dan daya tangkap antar staf juga turut memengaruhi efektivitas pelaksanaan SOP. Room Attendant pun mengakui adanya hambatan teknis seperti kurangnya jumlah staf, keterbatasan amenities, dan ketidakefisienan waktu. Suryadi (2021) menyebutkan bahwa human error dan tekanan waktu adalah faktor penghambat utama dalam penerapan SOP secara berkelanjutan. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan manajerial yang lebih adaptif, termasuk rotasi kerja yang rasional, sistem pengawasan lapangan yang lebih sistematis, dan evaluasi performa secara berkala.

Terakhir, seluruh informan menyatakan bahwa SOP yang diterapkan sudah aplikatif, jelas, dan tidak membingungkan. Hal ini memperjelas bahwa permasalahan bukan berasal dari isi SOP, melainkan dari kendala implementasi teknis di lapangan. Maka, penting bagi manajemen hotel untuk tidak hanya menetapkan SOP sebagai acuan kerja, tetapi juga memberikan dukungan penuh dalam bentuk pelatihan lanjutan, monitoring kerja real-time, serta alokasi staf yang memadai selama periode okupansi tinggi. Penerapan SOP pembersihan kamar yang sistematis, konsisten, dan berbasis kondisi nyata sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan, kebersihan kamar, dan kenyamanan tamu, serta menjadi bagian integral dalam menjaga citra hotel di mata konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Aston Bogor Hotel and Resort, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar secara umum telah



dijalankan dengan baik oleh para Room Attendant, dengan tingkat kepatuhan mencapai sekitar 71%. Sebagian besar langkah kerja dalam SOP, seperti persiapan alat, pembersihan kamar mandi dan area tidur, penataan perlengkapan, serta pengecekan akhir, telah dilaksanakan sesuai standar. Namun, masih terdapat 11 dari 38 poin SOP yang tidak dijalankan secara optimal, terutama dalam kondisi operasional padat yang ditandai dengan tingginya okupansi, keterbatasan waktu, dan kurangnya jumlah staf. Prosedur seperti pencucian kain mop, pembukaan cover drainase, penggunaan chemical yang tepat, serta vacuum di area tersembunyi sering terabaikan akibat tekanan waktu dan beban kerja tinggi. Meskipun SOP yang diterapkan bersifat aplikatif dan dipahami dengan baik oleh staf didukung oleh pelatihan rutin dari manajemen faktor kedisiplinan individu dan pengawasan langsung tetap menjadi elemen kunci dalam menjamin konsistensi pelaksanaan SOP di lapangan serta menjaga kualitas layanan housekeeping sesuai standar yang ditetapkan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Pratama, A., & Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, S. (2016). Analisis Implikasi Peran Standard Operating Procedure (SOP) Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Bagi Room Attendant pada Housekeeping Department di Hotel Novotel Solo. 12(1), 1907–2457.
- Amalia, M. (n.d.). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu dengan Protokol Kesehatan di Ardan Hotel Bandung (Vol. 2, Issue 2).
- Analysis of the Implementation of Standard Operational Procedures for Preparing Rooms Post Covid-19 Pandemic I Made Oldi Ladista 1 *, I Made Trisna Semara 2. (n.d.). <https://doi.org/10.22334/paris.v3i1>
- Aston Hotels International. (n.d.). Aston Bogor Hotel & Resort. Diakses pada 19 Maret 2025, dari <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/view/2/aston-bogor-hotel---resort>
- Ayu, I., Yuni, N., Antari, D., Cok,), Tenisia, I., Dewi, I., Made, N., Yulisa, M. A., Politeknik,), & Bali, P. (2023). Pendidikan dan Pelatihan Menghubungkan Teori dan Praktik Mahasiswa sebagai Guest Experiment Business Luxury Hotel di Jakarta (Vol. 02, Issue 01).
- Dandin, P., Titiksa, K., Wirawan, E., & Kunci, K. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kamar Occupied oleh Room Attendant Implementation of Standard Operational Procedures Services for Occupied Room by Room Attendants. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(10), 2351–2355. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i10>
- Darsana, K. B., & Sudarmawan, W. E. (n.d.). Analisis Efektifitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembersihan Kamar Tamu Check Out Analysis of the Effectiveness of Standard Operating Procedures (SOP) for Cleaning Guest Check Out Rooms. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(4), 574–584. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i4>
- Kualitatif Heriyanto, P. (2018). Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk. *ANUVA*, 2(3), 317–324.



- Luh Shanty Miliyani, N., & Kuntariati, U. (n.d.). Analisis Penerapan Standard Operating Procedure pada Housekeeping Departement The Analysis on Implementation of Standard Operating Procedure of Housekeeping Departement. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(9), 1607–1610. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i9>
- Nurhayati, S., Yulia, & Riah, J. (2024). *Journal of Management and Accounting (JMA) Analisis Peran Room Attendant Dalam Melaksanakan Kebersihan Kamar Terhadap Pelayanan Di Hotel Formosa BATAM.* <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Sitasari, N. W. (2022). Mengenal Analisa Konten Dan Analisa Tematik Dalam Penelitian Kualitatif *Forum Ilmiah* (Vol. 19).
- Trinaldo, D., Manajemen, S., Kamar, D., Batam, P., & Divisi Kamar, M. (n.d.-a). Analisis Room Attendant Dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedur Di Travelodge Batam Eriana Pandiangan.
- Widarta, D. G. D. (2022). Peranan Room Attendant Dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu di The Kayon Resort. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata Dan Bisnis*.
- Wisudawanto, R., & Al Haris, F. H. S. (2023). Penerjemahan ujaran persuasif pada teks pariwisata Solo Calendar of Event. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 19(2). Diakses pada 19 Maret 2025, dari <https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/2>