



Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure* Pembersihan Kamar Tamu dengan Status *Occupied Dirty* di *Swiss-Bell Hotel* Bogor

Rafli Restu Pratama¹, Diah Renata Anggraeni²

^{1,2}Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

Email : raflirestupratama4321@gmail.com¹, renataanggraenibgr@gmail.com²

Article Info

Article history:

Received July 23, 2025

Revised July 21, 2025

Accepted July 26, 2025

Keywords:

Standard Operating Procedure
Housekeeping, *Occupied Dirty*,
Swiss-Bell Hotel, *Room*
Cleaning

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of implementing the Standard Operating Procedure for cleaning guest rooms with Occupied Dirty status at Swiss-Bell Hotel Bogor. Proper Standard Operating Procedure implementation is crucial to ensuring cleanliness, comfort, and guest satisfaction. The research employed a quantitative descriptive method, using data collection techniques such as observation, questionnaires, and documentation. Respondents included Housekeeping staff directly involved in room cleaning. The findings indicate that most staff followed the Standard Operating Procedure procedures, including entering the room, removing trash and dirty linen, making the bed, and conducting final inspections. However, some shortcomings were found, such as failure to report missing items or improper linen placement. In conclusion, the Standard Operating Procedure was implemented effectively, though improvements are needed in supervision and staff training. This study recommends regular evaluations and better communication and coordination among staff to optimize Standard Operating Procedure implementation.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received July 23, 2025

Revised July 21, 2025

Accepted July 26, 2025

Kata Kunci :

Standard Operating Procedure,
Housekeeping, *Occupied Dirty*,
Swiss-Bell Hotel, *Pembersihan*
Kamar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan Standard Operasional Procedur pembersihan kamar tamu dengan status *Occupied Dirty* di *Swiss-Bell Hotel* Bogor. Penerapan Standar Operasional Procedure yang tepat menjadi faktor penting dalam menjamin kebersihan, kenyamanan, dan kepuasan tamu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Responden terdiri dari staf *Housekeeping* yang terlibat langsung dalam proses pembersihan kamar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan telah melaksanakan prosedur sesuai dengan *Standard Operating Procedure*, mulai dari tahap memasuki kamar, pengangkatan sampah dan linen kotor, hingga making bed dan pemeriksaan akhir. Namun, masih ditemukan beberapa kekurangan seperti kurangnya pelaporan kehilangan barang atau kelalaian dalam penempatan linen. Kesimpulannya, *Standard Operating Procedure* sudah diterapkan secara cukup efektif, meskipun perlu peningkatan dalam aspek pengawasan dan pelatihan. Penelitian ini merekomendasikan evaluasi rutin serta peningkatan komunikasi dan koordinasi antar staf untuk mengoptimalkan penerapan *Standard Operating Procedure*.



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



Corresponding Author:

Rafli Restu Pratama

Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

E-mail: raflirestupratama4321@gmail.com

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan sebagai indikator utama kepuasan pelanggan. Salah satu aspek krusial dalam pelayanan hotel adalah kebersihan kamar tamu, yang mencerminkan tingkat profesionalisme dan komitmen hotel dalam menjaga standar mutu pelayanan. Kamar tamu dengan status occupied dirty merupakan kamar yang telah digunakan oleh tamu dan belum dibersihkan oleh petugas Housekeeping Department. Pembersihan kamar occupied dirty menjadi proses penting karena berhubungan langsung dengan kenyamanan, kesehatan, dan persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel menurut (I Made Wirasatya, 2020).

Untuk menjamin konsistensi dan efisiensi dalam pelaksanaan pembersihan kamar occupied dirty, setiap hotel umumnya menetapkan standar operating prosedur yang harus diikuti oleh seluruh karyawan Housekeeping Department. Standar operating prosedur tersebut mencakup langkah-langkah teknis, penggunaan bahan pembersih yang sesuai, waktu pelaksanaan, serta parameter evaluasi hasil kerja. Penerapan standard operating procedure tidak hanya bertujuan menjaga standar kebersihan, tetapi juga untuk mengoptimalkan waktu kerja dan mengurangi risiko kesalahan atau keluhan dari tamu.

Swissbell Hotel bogor, sebagai bagian dari jaringan hotel internasional yang berorientasi pada standar global, memiliki standar operating prosedur yang dirancang secara sistematis dan terukur. Namun, dalam praktiknya, tidak jarang dijumpai berbagai tantangan dalam implementasi standar operating prosedur tersebut.

Sumber daya manusia dan sarana penunjang. Hal ini dapat berdampak pada penurunan efektivitas kerja serta menurunnya tingkat kepuasan tamu. Analisis terhadap penerapan standar operating prosedur pembersihan kamar occupied dirty menjadi penting untuk mengidentifikasi sejauh mana prosedur yang telah ditetapkan mampu dijalankan dengan optimal. Efektivitas ini dapat diukur dari berbagai indikator, seperti waktu yang dibutuhkan dalam proses pembersihan, tingkat kebersihan kamar pasca pembersihan berdasarkan inspeksi supervisor, serta jumlah keluhan atau komplain dari tamu terkait kebersihan kamar. Penelitian ini akan difokuskan pada Swiss-bell Hotel Bogor sebagai studi kasus untuk menilai sejauh mana Standard Operating Procedure pembersihan kamar occupied dirty diimplementasikan sesuai standar yang telah ditentukan, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapannya.

Dengan memahami efektivitas pelaksanaan standard operating procedure tersebut, pihak manajemen hotel diharapkan dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem kerja Housekeeping, baik dari sisi pelatihan karyawan, alokasi waktu kerja, hingga ketersediaan peralatan pembersih. Dengan demikian, hasil dari analisis ini tidak hanya bermanfaat bagi



peningkatan kualitas operasional Swiss-Bell Hotel Bogor. Penerapan SOP (standard operating procedure) yang tidak dilakukan dengan baik akan menyebabkan munculnya keluhan tamu

Tabel 1. Penemuan kasus kamar *Occupied Dirty*

No	Tanggal	Kejadian
1.	12 Juni 2023	Tamu menginap selama 3 malam. Saat dilakukan pengecekan oleh <i>supervisor Housekeeping</i> , ditemukan bahwa sprei dan sarung bantal tidak diganti selama 2 hari berturut-turut, padahal status kamar adalah <i>Occupied Dirty</i> dan sudah seharusnya dilakukan <i>partial cleaning</i> .
2.	19 Juni 2023	Tray bekas <i>room service</i> ditemukan masih berada di atas meja kamar selama lebih dari 24 jam. Hal ini diketahui saat tamu meminta refill air minum dan staff minibar masuk ke kamar. Tray sudah berbau tidak sedap dan menarik serangga kecil.
3.	29 Juni 2023	Seorang tamu menginap selama 5 hari, tetapi kamar tidak dibersihkan oleh <i>Department Housekeeping</i> selama 3 hari berturut-turut karena tidak adanya konfirmasi dari tamu (<i>Do Not Disturb sign</i> terus menyala). Ketika tamu akhirnya meminta pembersihan, kondisi kamar sudah sangat kotor dengan sampah makanan di meja, handuk basah di lantai kamar mandi, dan debu menumpuk di perabotan.
4.	20 Juni 2023	Setelah tamu check-out, kamar 305 tidak langsung dibersihkan karena tercatat sebagai <i>Occupied Dirty</i> di sistem dan belum dilakukan pemeriksaan oleh <i>departement Housekeeping</i> . Dua hari kemudian saat tamu baru hendak check-in, kamar ditemukan dalam kondisi kotor dengan tumpukan linen basah dan bau tidak sedap.
5.	19 Juni 2023	Tamu yang menginap selama 2 malam melapor ke <i>front office</i> bahwa air mineral dan perlengkapan mandi tidak diganti sama sekali pada hari kedua.

Berdasarkan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan standard operating procedure penanganan pembersihan kamar tamu dengan status *Occupied dirty* di Swissbell hotel bogor yang belum di lakukan secara maksimal seperti masih kurang bersih dalam melakuan permbersihan kamar sehingga menimbulkan keluhan dari tamu. Sehingga untuk mengetahui apakah standar operating procedure pembersihan kamar tamu *Occupied dirty* di laksanakan dengan baik, maka penulis mengambil judul “Analisis Penerapan *Standard Operating*



Procedure Pembersihan Kamar Tamu dengan Status *Occupied Dirty* di Swiss-Bell Hotel Bogor”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang berfokus pada implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pembersihan kamar tamu berstatus *Occupied Dirty* di Swiss-Bell Hotel Bogor. Data primer diperoleh melalui observasi partisipatif terhadap proses kerja karyawan Housekeeping, wawancara mendalam dengan tiga informan ahli yakni satu Executive Housekeeper dan dua *Floor Supervisor* serta dokumentasi dari dokumen SOP resmi dan laporan kebersihan hotel. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dalam implementasi SOP. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk menyaring dan mengelompokkan informasi penting berdasarkan tema, sementara penyajian data menggunakan narasi deskriptif untuk mengilustrasikan hubungan antar temuan, yang kemudian dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan keterkaitan yang muncul. Proses analisis berlangsung secara berkesinambungan sejak tahap pengumpulan hingga interpretasi akhir guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai efektivitas penerapan SOP dan dampaknya terhadap kualitas layanan kamar di hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data Wawancara

Tabel 1. Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Pembersihan Kamar Tamu *Occupied Dirty*

Pertanyaan	Informan 1 (IP1)	Informan 2 (IP2)	Informan 3 (IP3)	Interpretasi
Proses memasuki kamar sesuai SOP?	Mengetuk pintu 3 kali, menyebut identitas sebelum masuk	Sesuai prosedur, memastikan tamu tidak terganggu	Sesuai SOP dengan standar internasional	Semua informan sepakat prosedur ini dilaksanakan sesuai SOP untuk menjaga keamanan dan kenyamanan tamu
Pengangkatan sampah, linen kotor, dan room service?	Sampah dipilah, linen dibuang ke linen chute, sesuai prosedur	Menggunakan sarung tangan, double check untuk barang tamu	Menggunakan jalur khusus dan APD, sesuai SOP	Prosedur higienitas dan keamanan dijalankan baik oleh seluruh petugas



Pertanyaan	Informan 1 (IP1)	Informan 2 (IP2)	Informan 3 (IP3)	Interpretasi
Making bed sesuai SOP?	Pastikan linen bersih, tidak ada noda	Menghindari noda dan memastikan kerapian	Sesuai standar industri perhotelan	Prosedur making bed dijalankan sesuai standar kebersihan dan estetika
Dusting setiap pembersihan kamar?	Dilakukan menyeluruh pada semua permukaan	Dilakukan detail untuk menghindari debu	Dilakukan rutin dan menyeluruh	Proses dusting dilakukan konsisten dan mendetail untuk menjaga kebersihan
Pembersihan kamar mandi sesuai SOP?	Sistematis dari atas ke bawah, memastikan tidak ada rambut	Menggunakan chemical khusus dan ganti amenities	Menyeluruh dan sesuai prosedur hotel berbintang	Semua prosedur dilakukan dengan detail dan memenuhi standar kebersihan hotel
Pembersihan lantai kamar sesuai SOP?	Sweeping dan mopping dilakukan sesuai urutan	Menggunakan vacuum dan alat sesuai SOP	Rutin dan disertai pengecekan ulang	Pembersihan lantai dilaksanakan menyeluruh dan terstandarisasi
Refill amenities dan final checking?	Dilakukan, dicatat dalam work sheet	Refill lengkap, termasuk air dan perlengkapan mandi	Pengecekan akhir dan refill sesuai standar	SOP refill dan pengecekan akhir dijalankan dengan baik dan terdokumentasi

Berdasarkan hasil wawancara terhadap tiga informan ahli yang terdiri dari satu Executive Housekeeper dan dua Floor Supervisor, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP di Swiss-Bell Hotel Bogor telah dilaksanakan dengan cukup baik dan konsisten pada seluruh tahapan pembersihan kamar tamu dengan status *Occupied Dirty*. Pada aspek prosedur masuk kamar, ketiga informan menyatakan bahwa petugas selalu mengetuk pintu sebanyak tiga kali dan menyebutkan identitas sebelum memasuki kamar, sesuai dengan standar internasional yang bertujuan untuk menjaga privasi dan keamanan tamu. Ini menunjukkan adanya kesadaran profesional dan pemahaman terhadap etika kerja di lingkungan perhotelan.

Dalam hal pengangkatan sampah dan linen kotor, seluruh informan menyatakan bahwa proses ini telah mengikuti SOP dengan benar, yaitu menggunakan perlindungan diri (APD), memisahkan jenis sampah, serta membuang linen kotor ke dalam *linen chute* yang tersedia di setiap lantai hotel. Prosedur ini sangat penting untuk menjaga higienitas dan menghindari risiko kontaminasi silang, terutama karena proses ini bersentuhan langsung dengan limbah tamu. Penanganan yang dilakukan juga disertai dengan pengecekan ganda (*double-check*) untuk mengantisipasi kemungkinan tertinggalnya barang milik tamu.

Pada tahapan *making bed*, ketiga informan menjelaskan bahwa petugas memastikan linen yang digunakan bebas dari noda dan kotoran, serta menerapkan pelipatan dan penataan tempat



tidur secara rapi dan simetris. Hal ini menunjukkan bahwa estetika dan kebersihan tempat tidur menjadi prioritas utama dalam menjamin kenyamanan tamu. Proses *dusting* atau pembersihan debu juga dijalankan dengan konsisten dan menyeluruh oleh setiap petugas Housekeeping. Semua permukaan, mulai dari meja, lemari, hingga bingkai foto dan lampu, dibersihkan dengan teliti guna memastikan kamar bebas dari debu dan tampak bersih.

Selanjutnya, untuk proses pembersihan kamar mandi, para informan menjelaskan bahwa karyawan telah melakukan pembersihan secara sistematis dari area tertinggi ke terendah menggunakan metode *clockwise*. Penggunaan bahan kimia pembersih yang sesuai dan perhatian pada detail seperti tidak adanya rambut di *floor drain* menandakan bahwa SOP diikuti secara detail. Prosedur ini penting untuk menjaga sanitasi dan kenyamanan tamu, serta menghindari potensi komplain akibat kamar mandi yang tidak higienis.

Proses pembersihan lantai juga dilaksanakan secara terstruktur dengan menggunakan metode penyapuan, penyedotan debu menggunakan vacuum cleaner, dan pengepelan menggunakan *flat mop*. Bahkan area di bawah tempat tidur turut dibersihkan untuk memastikan tidak ada debu yang tertinggal. Ketiga informan juga menekankan bahwa pengecekan ulang selalu dilakukan sebagai bentuk pengawasan mutu kerja.

Terakhir, pada tahap pengisian ulang (*refill*) amenities dan pengecekan akhir, semua informan menyatakan bahwa kegiatan ini dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan terdokumentasi dalam *room boy worksheet*. Perlengkapan seperti sabun, sampo, sikat gigi, dan air mineral diisi ulang sesuai standar yang telah ditetapkan, dan pengecekan akhir dilakukan untuk memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal serta seluruh fasilitas berfungsi normal.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat tantangan operasional di lapangan, penerapan SOP dalam pembersihan kamar *Occupied Dirty* oleh tim Housekeeping Swiss-Bell Hotel Bogor telah dijalankan dengan profesionalisme tinggi. Hal ini mencerminkan kepatuhan terhadap standar pelayanan hotel berbintang dan komitmen terhadap kepuasan serta kenyamanan tamu. Namun, penelitian ini juga menyarankan perlunya evaluasi rutin, pelatihan berkelanjutan, dan pengawasan lebih ketat agar implementasi SOP semakin optimal dan konsisten di setiap unit kerja.

Data Observasi

Tabel 2. Hasil Observasi

Tahapan SOP	Hasil Observasi
Masuk kamar dengan spreii bersih	Sesuai SOP
Buka gorden, kumpulkan sampah, tray, gelas bekas, asbak	Sesuai SOP
Laporkan barang hilang ke supervisor	Sesuai SOP
Rendam gelas kotor, asbak, mug di wastafel	Sesuai SOP
Lepaskan spreii, selimut, sarung bantal, simpan linen kotor	Sesuai SOP



Tahapan SOP	Hasil Observasi
Merapikan tempat tidur sesuai SOP	Tidak selalu sesuai SOP (tergesa saat okupansi tinggi)
Persiapan dan pembersihan kamar mandi	Sesuai SOP
Bersihkan semua perabotan kamar	Sesuai SOP
Vacuum lantai	Sesuai SOP
Gosok tepi dan sudut lantai	Sesuai SOP
Sapu lantai	Sesuai SOP
Periksa lemari dan laci pakaian	Sesuai SOP
Final checking searah jarum jam	Sesuai SOP
Refill amenities	Sesuai SOP

Dari hasil observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa secara umum karyawan Housekeeping di Swiss-Bell Hotel Bogor telah melaksanakan hampir seluruh tahapan dalam Standard Operating Procedure (SOP) dengan baik dan sesuai standar. Seluruh proses awal seperti masuk kamar, mengumpulkan sampah dan linen, merendam peralatan makan kotor, hingga proses pembersihan kamar mandi dan refill amenities dilakukan secara konsisten dan sesuai panduan operasional. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pengawasan terhadap SOP cukup efektif dalam membentuk budaya kerja yang disiplin dan terstruktur di lingkungan Housekeeping.

Namun, satu tahapan yang masih menunjukkan ketidakkonsistenan adalah pada proses *making bed* (merapikan tempat tidur). Observasi menemukan bahwa dalam kondisi okupansi tinggi atau saat staf sedang terburu-buru karena permintaan kamar yang banyak, SOP tidak selalu dijalankan secara penuh. Hal ini menyebabkan kemungkinan terjadinya kekurangan dalam detail kerapihan tempat tidur, yang bisa memengaruhi persepsi kenyamanan dan estetika bagi tamu.

Kelemahan ini menjadi catatan penting bagi manajemen hotel agar meningkatkan pengawasan saat periode sibuk dan memberikan pelatihan ulang yang menekankan pentingnya konsistensi dalam setiap tahap prosedur, meskipun dalam tekanan kerja. Selain itu, evaluasi berkala dan check list standar dapat menjadi alat bantu efektif untuk memastikan SOP dijalankan utuh, tanpa kompromi pada kualitas. Secara keseluruhan, implementasi SOP pembersihan kamar *Occupied Dirty* tergolong efektif, namun masih menyisakan ruang untuk perbaikan pada tahap-tahap yang rentan diabaikan dalam kondisi sibuk.

Perbandingan Data Wawancara dan Observasi

Tabel 3. Perbandingan Data Wawancara dan Observasi

Tahapan SOP	Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Kesesuaian
Masuk kamar dengan spreng bersih	Sesuai SOP	Sesuai SOP	Ya



Tahapan SOP	Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Kesesuaian
Kumpulkan sampah, tray, gelas, asbak	Sesuai SOP	Sesuai SOP	Ya
Lapor kehilangan barang ke supervisor	Sesuai SOP	Sesuai SOP	Ya
Rendam gelas kotor di wastafel	Sesuai SOP	Sesuai SOP	Ya
Lepaskan linen & simpan di troli	Sesuai SOP	Sesuai SOP	Ya
Merapikan tempat tidur	Sesuai SOP	Tidak selalu sesuai SOP (<i>tergesa saat okupansi tinggi</i>)	Tidak Sepenuhnya
Bersihkan kamar mandi	Sesuai SOP	Sesuai SOP	Ya
Bersihkan perabotan kamar	Sesuai SOP	Sesuai SOP	Ya
Vacuum lantai	Sesuai SOP	Sesuai SOP	Ya
Gosok tepi dan sudut lantai	Sesuai SOP	Sesuai SOP	Ya
Sapu lantai	Sesuai SOP	Sesuai SOP	Ya
Periksa lemari dan laci	Sesuai SOP	Sesuai SOP	Ya
Final checking dan refill amenities	Sesuai SOP	Sesuai SOP	Ya

Berdasarkan perbandingan di atas, terlihat bahwa secara umum terdapat konsistensi yang kuat antara pernyataan hasil wawancara dengan kondisi nyata di lapangan sebagaimana terpantau melalui observasi. Seluruh tahapan SOP, mulai dari awal hingga akhir proses pembersihan kamar *Occupied Dirty*, seperti pengumpulan sampah, perawatan linen, pembersihan kamar mandi dan perabot, hingga proses pengecekan akhir serta pengisian ulang amenities, dilaksanakan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Ini mencerminkan bahwa para karyawan Housekeeping telah memiliki pemahaman yang baik terhadap SOP dan menerapkannya secara konsisten dalam praktik kerja.

Namun, terdapat satu pengecualian yang penting untuk dicatat, yaitu pada proses *making bed* atau merapikan tempat tidur. Meskipun dalam wawancara para informan menyatakan bahwa prosedur ini telah dilaksanakan sesuai standar, hasil observasi menunjukkan adanya ketidaksesuaian pada kondisi tertentu, khususnya saat tingkat hunian kamar tinggi atau dalam kondisi kerja yang tergesa-gesa. Dalam situasi tersebut, petugas cenderung melakukan pekerjaan lebih cepat dan kurang teliti, sehingga aspek kerapihan tempat tidur bisa terabaikan.

Kesenjangan ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara persepsi atau klaim pelaksanaan prosedur dengan kenyataan di lapangan, yang bisa disebabkan oleh tekanan kerja atau keterbatasan sumber daya manusia pada waktu tertentu. Oleh karena itu, pihak manajemen disarankan untuk memberikan pengawasan ekstra saat masa okupansi tinggi dan memberikan



pelatihan penguatan SOP secara berkala agar kualitas pelayanan tetap terjaga konsisten tanpa kompromi pada detail-detail penting.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan analisis terhadap penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pembersihan kamar tamu dengan status *Occupied Dirty* di Swiss-Bell Hotel Bogor, dapat disimpulkan bahwa secara umum implementasi SOP telah dilaksanakan dengan cukup baik dan sesuai standar operasional yang berlaku di industri perhotelan. Seluruh tahapan penting seperti proses masuk kamar, pengumpulan sampah dan linen, pembersihan kamar mandi, dusting, vacuuming, hingga final checking dan pengisian ulang amenities dilakukan secara sistematis dan konsisten oleh staf Housekeeping. Hal ini mencerminkan adanya pemahaman dan pelaksanaan prosedur yang cukup matang oleh petugas di lapangan. Namun demikian, ditemukan satu kelemahan utama pada tahap merapikan tempat tidur (*making bed*), yang dalam kondisi okupansi tinggi atau tekanan waktu seringkali tidak dilakukan secara optimal. Perbedaan antara pengakuan informan dalam wawancara dan temuan lapangan menunjukkan perlunya penguatan pengawasan dan pelatihan berkelanjutan agar kualitas layanan tetap terjaga secara konsisten di semua kondisi. Oleh karena itu, evaluasi rutin, peningkatan koordinasi tim, serta penguatan budaya kerja berbasis SOP sangat disarankan guna mendukung tercapainya standar pelayanan kamar yang maksimal dan meningkatkan kepuasan tamu secara menyeluruh.

DAFTAR RUJUKAN

- Darsana, K. B., & Sudarmawan, W. E. (2021). 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>
- Goetsch, D. L. ., & Davis, Stanley. (2021). *Quality management for organizational excellence : introduction to total quality*. Pearson.
- I Made Wirasatya. (2020). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kamar Occupied Oleh Room Attendant Di Hotel Segara Village Sanur*.
- I Putu Wahyu Sadena Putra, P. P. J. (2020). *Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Housekeeping dalam Menyiapkan Kamar Tamu Check IN*.
- Jurnal, H., Agustiad, Z., Sugiman, S., Prastowo, I., Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, S., Alamat, I., Adi Sucipto No, J., & Laweyan, J. (2020). *Analisis Pemenuhan Standar Waktu Pembersihan Kamar Hotel terhadap Kinerja Room Attendant di Grand Praba Hotel Bandar Lampung*. 3(1).
- Muhammad Arsyah Gibran. (2020). *Peran Housekeeping Dalam Menciptakan Suasana Nyaman Dan Aman Di Planet Holiday Hotel & Residence Batam*.
- Nawing, A. Y., Widyarto, E. A., Pariwisata, A., Nusantara, D., Akparda, S. (, & Yogyakarta,). (2020). *Penerapan Standard Operational Procedure Oleh Room Attendant Dalam*



- Menjaga Hygiene Dan Sanitasi Kamar Di Hotel Indah Palace Yogyakarta Di Masa Pandemi Covid-19* (Vol. 5, Issue 2). <http://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara31>
- Ngurah, A. A. I., Prami, D., Widiasturi, N. P., Kadek, I., & Ariestawa, A. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Room Attendant Pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak. In *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)* (Vol. 02, Issue 2).
- Putu, I., Suputra, K., & Juniarta, P. (2020). Penerapan Standard Operational Procedure Room Attendant dalam Penyiapan Kamar Expected Arrival Implementation of Standard Operational Procedure Room Attendant in the Preparation of Expected Arrival Rooms. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 2024(6), 966–975. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i6>
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2020). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Raden Intan Medya Ratna Pury, R. G. J. (2020). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Oleh Room Attendant Di Palace Hotel Cipanas Cianjur*.
- Trinaldo, D., Manajemen, S., Kamar, D., Batam, P., & Divisi Kamar, M. (n.d.). *Analisis Room Attendant Dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedur Di Travelodge Batam Eriana Pandiangan*.