



# Analisis Penerapan SOP pada Penggunaan Alat-Alat *Public Area* di Aston Bogor Hotel & Resort

Paskalis Djatmiko<sup>1</sup>, Cindy Henriette Posumah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

Email : [paskalisdjatkiko04@gmail.com](mailto:paskalisdjatkiko04@gmail.com)<sup>1</sup> , [posumah.cindy27@gmail.com](mailto:posumah.cindy27@gmail.com)<sup>2</sup>

## Article Info

### Article history:

Received July 23, 2025

Revised September 21, 2025

Accepted September 26, 2025

### Keywords:

Standard Operating Procedure, Housekeeping, Public Area, Cleanliness, Aston Bogor Hotel & Resort

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the use of public area cleaning equipment at Aston Bogor Hotel & Resort. The background of this study is based on the importance of cleanliness as the main indicator in maintaining service quality and guest comfort in the hotel industry. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques in the form of observation, in-depth interviews, and documentation to three sources in the housekeeping department, especially public area attendants. The results of the study indicate that most staff have understood and implemented SOPs consistently, although there are still obstacles in implementation due to limited equipment, lack of supervision, and dynamic hotel operational conditions. Data analysis reveals that routine training, effective communication, and provision of adequate work facilities are determining factors for the success of SOP implementation. This study concludes that the implementation of SOP has a positive impact on work efficiency and the quality of public area cleanliness, but continuous evaluation and adjustment are needed from the management so that the established standards can be implemented optimally.*

*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 September 21, 2025

Accepted September 26, 2025

### Kata Kunci :

Prosedur Operasi Standar, Housekeeping, Public Area, Kebersihan, Aston Bogor Hotel & Resort

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penggunaan alat-alat kebersihan *public area* di Aston Bogor Hotel & Resort. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya kebersihan sebagai indikator utama dalam menjaga mutu pelayanan dan kenyamanan tamu di industri perhotelan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi kepada tiga orang narasumber di bagian *housekeeping*, khususnya *public area attendant*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan telah memahami dan menerapkan SOP secara konsisten, meskipun masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan akibat keterbatasan alat, kurangnya pengawasan, serta kondisi operasional hotel yang dinamis. Analisis data mengungkap bahwa pelatihan rutin, komunikasi yang efektif, dan penyediaan sarana kerja yang memadai menjadi faktor penentu keberhasilan penerapan SOP. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan SOP memiliki dampak positif terhadap efisiensi kerja dan kualitas kebersihan *public area*, namun diperlukan evaluasi dan penyesuaian berkelanjutan dari pihak manajemen agar standar yang ditetapkan dapat dijalankan secara optimal.



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



**Corresponding Author:**

Paskalis Djatmiko

Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

E-mail: [paskalisdjatkiko04@gmail.com](mailto:paskalisdjatkiko04@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan bagian integral dari sektor pariwisata yang menyediakan jasa akomodasi dan pelayanan penunjang lainnya seperti makanan, minuman, serta kenyamanan bagi para wisatawan. Dalam dinamika industri ini, kualitas pelayanan menjadi indikator utama keberhasilan manajemen hotel. Salah satu aspek vital dalam mewujudkan layanan berkualitas adalah kebersihan area publik (*public area*), yang mencerminkan standar operasional dan citra profesional sebuah hotel (Sulastiyono, 2011; Bagyono, 2000).

Kebersihan tidak hanya memiliki nilai estetika, tetapi juga menjadi bagian dari standar kesehatan dan keselamatan kerja (*Occupational Safety and Health Standards*). Oleh karena itu, pengelolaan kebersihan yang terorganisir dengan baik membutuhkan adanya standar operasional prosedur (SOP) yang sistematis, dapat dipahami, serta diterapkan secara konsisten oleh seluruh staf, khususnya pada bagian *housekeeping* (Rumekso, 2016; Novital, 2019).

Aston Bogor *Hotel & Resort* merupakan salah satu hotel berbintang di Bogor yang menerapkan SOP ketat terhadap penggunaan alat-alat kebersihan, baik di kamar tamu maupun di area publik. Namun, dalam praktiknya, tidak jarang ditemukan kendala dalam penerapannya seperti keterbatasan peralatan, kurangnya pengawasan supervisor, serta tantangan operasional saat hotel dalam kondisi ramai. Permasalahan tersebut dapat berdampak langsung terhadap kualitas kebersihan dan kenyamanan tamu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana SOP telah diterapkan oleh *public area attendant*, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat, serta merumuskan strategi yang dapat memperkuat efektivitas implementasi SOP tersebut. Penelitian dilakukan melalui pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Dengan memahami dinamika pelaksanaan SOP di lapangan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap penyempurnaan prosedur kerja, peningkatan efisiensi staf *housekeeping*, serta menjaga mutu pelayanan yang berkelanjutan dalam industri perhotelan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penggunaan alat-alat *public area* di Aston Bogor *Hotel & Resort*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas *public area attendant*, wawancara mendalam dengan tiga narasumber kunci yaitu satu orang *Supervisor Housekeeping* dan dua *Public Area Attendant* serta dokumentasi visual dan tertulis guna memperoleh data yang valid dan kontekstual. Penentuan informan dilakukan dengan teknik



*purposive sampling* berdasarkan kriteria pengalaman dan keterlibatan langsung dalam operasional area publik. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan empat tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, triangulasi sumber, serta penarikan kesimpulan, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2020), guna memperoleh gambaran utuh mengenai efektivitas dan tantangan penerapan SOP dalam menjaga kualitas kebersihan di area publik hotel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Data Observasi

Observasi dilakukan terhadap dua *Public Area Attendant* di Aston Bogor Hotel & Resort untuk mengetahui sejauh mana penerapan SOP dilakukan dalam kegiatan operasional harian. Tabel di bawah ini menyajikan sembilan indikator kegiatan harian berdasarkan checklist SOP serta tingkat pelaksanaannya oleh kedua informan:

Tabel 1. Data Observasi

No.	Checklist Observation	Nama informan		Hasil	
		Astri	Ferdi	Yes	No
1.	Setiap pagi melakukan <i>morning briefing</i> secara rutin	Dilakukan	Dilakukan	√	
2.	Persiapkan troli <i>public area</i> beserta <i>amenities</i> seperti tisu wajah, tisu toilet, <i>chemicals</i> , sapu dan pengki, <i>trash bag</i> , ember pel, <i>cutton mop</i> , <i>stick mop</i> .	Dilakukan	Dilakukan	√	
3.	Mengecek kebersihan <i>public area</i> ( <i>Restroom area</i> , <i>meeting room</i> , koridor & lobi, <i>guest lift</i> )	Dilakukan	Dilakukan	√	
4.	Pembersihan pada F&B <i>outlet</i> setelah <i>breakfast</i> , dengan menyapu terlebih dahulu, sehabis itu membasahi lantai menggunakan <i>chemical</i> serbaguna, setelah dibasahi kemudian keringkan menggunakan <i>wet vaccum</i> .	Dilakukan	Dilakukan	√	



5.	Mengerjakan <i>daily project (general cleaning lobby, glass cleaning &amp; dustbin cleaning)</i>	Tidak melakukan semua	Dilakukan	√
6.	Mengerjakan <i>daily cleaning signboard</i>	Tidak selalu melakukan	Dilakukan	√
7.	Mengerjakan <i>daily cleaning smoking area,</i> dengan membersihkan <i>dustbin round</i> dari abu dan puntung rokok, pastikan tidak ada puntung rokok yang menyala	Dilakukan	Dilakukan	√
8.	Mengerjakan <i>daily cleaning employee locker rooms</i>	Dilakukan	Dilakukan	√
9.	<i>Double check</i> kebersihan pada <i>public area</i> sebelum <i>end of shift</i>	Dilakukan	Dilakukan	√
Total			77,7%	22,2%

Dari total 9 indikator SOP yang diamati, Ferdi melaksanakan seluruh kegiatan sesuai prosedur, sementara Astri tidak melaksanakan dua kegiatan yakni proyek harian (*daily project*) dan pembersihan signboard karena keterbatasan peralatan dan beban kerja. Secara umum, tingkat kepatuhan terhadap SOP oleh kedua informan adalah tinggi, dengan persentase pelaksanaan SOP sebesar 77,7% untuk Astri dan 100% untuk Ferdi.

Temuan observasi menunjukkan bahwa briefing pagi dan persiapan alat adalah kegiatan yang paling konsisten dijalankan. Hambatan utama dalam pelaksanaan SOP berasal dari faktor eksternal seperti kerusakan alat, kurangnya fasilitas, dan tingkat okupansi hotel yang tinggi, yang menyebabkan beberapa SOP tidak dapat diterapkan secara penuh. Selain itu, kegiatan seperti *daily project* dan pembersihan signboard dianggap opsional atau kurang diawasi secara langsung oleh supervisor.

Kesimpulannya, meskipun sebagian besar kegiatan telah sesuai SOP, tetap diperlukan peningkatan supervisi, ketersediaan alat yang memadai, dan distribusi tugas yang lebih merata untuk memastikan seluruh SOP dijalankan secara konsisten.

### Hasil Data Wawancara



Wawancara dilakukan terhadap tiga informan utama yang terdiri dari satu orang *Supervisor Housekeeping* (Deru) dan dua orang *Public Area Attendant* (Astri dan Ferdi). Wawancara ini bertujuan untuk mendalami penerapan SOP, tantangan pelaksanaan, serta efektivitas SOP dalam mendukung kualitas kebersihan area publik.

Tabel 2. Hasil Wawancara *Supervisor Housekeeping*

No	Pertanyaan	Jawaban Supervisor (Deru)
1	Bagaimana prosedur SOP disosialisasikan kepada staff?	Melalui pelatihan rutin dan briefing mingguan yang berfokus pada pembiasaan ( <i>habit-forming</i> ) praktik kerja bersih.
2	Apakah seluruh staff wajib memahami SOP sebelum bekerja?	Wajib, terutama karena penggunaan bahan kimia dan alat harus sesuai standar demi keamanan dan efektivitas.
3	Apa bentuk pelatihan rutin yang dilakukan?	Dilakukan <i>roleplay</i> langsung oleh supervisor di lapangan agar lebih mudah dipahami oleh staff.
4	Bagaimana memastikan penggunaan alat sesuai SOP?	Dengan pengecekan kelayakan alat, pelatihan, serta instruksi pemakaian alat seperti vacuum dan polisher.
5	Apakah ada sanksi bagi pelanggaran SOP?	Ya, sanksi diberikan untuk pelanggaran serius, terutama pada penggunaan alat berat yang bisa rusak jika disalahgunakan.
6	Apa tantangan utama dalam implementasi SOP?	Keterbatasan alat yang layak dan lemahnya pengawasan menyebabkan inkonsistensi dalam pelaksanaan SOP.
7	Bagaimana prosedur pengecekan alat dilakukan?	Dilakukan setiap akhir shift dengan pelaporan kerusakan, dan pengecekan ulang oleh supervisor.
8	Seberapa efektif SOP dalam menjaga kebersihan public area?	Sangat efektif bila dijalankan dengan benar dan dilengkapi sarana memadai.

Tabel 3. Hasil Wawancara *Public Area Attendant*

No	Pertanyaan	Astri	Ferdi
1	Bagaimana SOP dijalankan oleh staff di lapangan?	Memahami langkah kerja sesuai prosedur, termasuk pengecekan alat.	Memastikan alat sesuai prosedur, mulai dari penyimpanan hingga penggunaan.
2	Apakah wajib memahami SOP sebelum bekerja?	Ya, SOP adalah acuan standar kerja.	Wajib, karena pekerjaan menjadi lebih terstruktur.
3	Apa bentuk pelatihan dan briefing yang diterima?	Roleplay dan briefing harian.	Roleplay proyek mingguan seperti <i>corridor buffing</i> .
4	Apakah alat selalu digunakan sesuai SOP?	Biasanya iya, tetapi saat ramai kadang hanya dokumentasi formalitas.	Tidak selalu; efisiensi waktu sering dijadikan alasan.



No	Pertanyaan	Astri	Ferdi
5	Apakah pernah menyimpang dari SOP dan adakah sanksi?	Pernah, demi efisiensi waktu. Tidak ada sanksi jika tidak diketahui atasan.	Pernah; kondisi ramai membuat pelanggaran dimaklumi.
6	Tantangan utama dan solusinya?	Kelelahan saat ramai, disarankan penambahan jumlah staff.	Terlalu sering diminta ke area lain, mengganggu efisiensi kerja.
7	Bagaimana prosedur pemeliharaan alat dilakukan?	Beberapa alat dibersihkan oleh vendor, sisanya oleh staff saat end of shift.	Dibersihkan dan disimpan kembali setiap akhir shift.
8	Efektivitas SOP dalam menjaga kebersihan?	Efektif jika alat memadai, apalagi saat hotel sedang ramai.	Tidak efektif saat hotel ramai; efektif saat kondisi tamu sepi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemahaman terhadap SOP secara umum cukup baik, baik dari *supervisor* maupun *staff*. *Supervisor* secara aktif menjalankan fungsi pelatihan dan pengawasan, meskipun masih dihadapkan pada tantangan seperti keterbatasan peralatan dan kurangnya pengawasan langsung pada saat jam sibuk. SOP dinilai sangat penting dalam menjaga kualitas kebersihan dan keselamatan kerja, namun penerapannya belum sepenuhnya konsisten di lapangan.

Kedua *public area attendant* mengakui bahwa SOP sangat membantu pekerjaan menjadi lebih terstruktur, tetapi penerapannya sering kali diabaikan saat beban kerja meningkat, terutama ketika okupansi hotel tinggi. Pelanggaran SOP terjadi secara tidak formal dan tanpa konsekuensi tegas, menunjukkan lemahnya sistem pengawasan dan evaluasi.

Kesimpulannya, penerapan SOP di Aston Bogor *Hotel & Resort* telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Untuk meningkatkan efektivitas, dibutuhkan evaluasi rutin, penguatan sistem pelaporan, peningkatan jumlah staff, dan perbaikan manajemen logistik alat-alat kebersihan.

**Triangulasi**

Pada tahap ini, dilakukan triangulasi untuk memvaliditaskan data observasi dan wawancara beserta hasilnya. Berikut adalah table triangulasi:

Tabel 4. Triangulasi Wawancara

No.	Butir Wawancara	Hasil Wawancara	Bukti Wawancara	Hasil (Ya)	Hasil (Tidak)
1.	Sebagai <i>public area attendant</i> apakah memahami SOP pada penggunaan alat-	Sesuai	Sesuai, ada di poin wawancara <i>public area attendant</i> nomor satu	√	



	alat <i>public area</i> saat digunakan?			
2.	Sebagai <i>public area attendant</i> mengapa sangat penting untuk memahami SOP yang ada?	Sesuai	Sesuai, ada di poin wawancara <i>public area attendant</i> nomor dua	√
3.	Sebagai <i>public area attendant</i> apa bentuk pelatihan yang rutin diberikan kepada <i>public area attendant</i> ?	Sesuai	Sesuai, ada di poin wawancara <i>public area attendant</i> nomor tiga	√
4.	Sebagai <i>public area attendant</i> Bagaimana untuk memastikan bahwa penggunaan alat atau mesin <i>public area</i> dilakukan sesuai SOP yang berlaku	Tidak Sesuai	Tidak sesuai, ada di poin wawancara <i>public area attendant</i> nomor empat	√
5.	Sebagai <i>public area attendant</i> apakah pernah melakukan penyimpangan dan alasan mengapa tidak melakukan SOP pada penggunaan alat-alat <i>public area</i> ?	Tidak Sesuai	Tidak sesuai, ada di poin wawancara <i>public area attendant</i> nomor lima	√
6.	Sebagai <i>public area attendant</i> apakah bisa menjalankan tantangan utama yang menjadi kendala saat penerapan SOP pada penggunaan	Tidak sesuai	Tidak sesuai, ada di poin wawancara <i>public area attendant</i> nomor enam	√



	alat-alat <i>public area</i> ?			
7.	Sebagai <i>supervisor housekeeping</i> apa bentuk pelatihan atau <i>briefing</i> rutin yang diberikan oleh kepada <i>public area attendant</i>	Sesuai	Sesuai, ada di poin wawancara <i>supervisor housekeeping</i> nomor tiga	√
8.	Sebagai <i>supervisor housekeeping</i> bagaimana untuk mengecek bahwa penggunaan alat atau mesin <i>public area</i> sesuai dengan SOP yang ada?	Sesuai	Sesuai, ada di poin wawancara <i>supervisor housekeeping</i> nomor empat	√
9.	Sebagai <i>supervisor housekeeping</i> Adakah terdapat sanksi kepada <i>staff</i> bila ditemukan penyimpangan saat penggunaan alat-alat <i>public area</i> saat bekerja	Sesuai	Sesuai, ada di poin wawancara <i>supervisor housekeeping</i> nomor lima	√
10.	Sebagai <i>supervisor housekeeping</i> Seberapa efektif penerapan SOP pada alat-alat <i>public area</i> untuk menjaga kualitas kebersihan di <i>public area</i>	Sesuai	Sesuai, ada di poin wawancara <i>supervisor housekeeping</i> nomor delapan	√

Berdasarkan hasil penelitian triangulasi mengenai analisis penerapan SOP pada penggunaan alat-alat *public area* di Aston Bogor Hotel & Resort. Disimpulkan bahwa sebagian besar *public area attendant* memahami dan menerapkan SOP yang berlaku, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi wawancara yang mayoritas prosedur telah di lakukan seperti persiapan awal, pada saat proses pembersihannya, hingga seperti penyimpanan sesuai dengan standar prosedur berlaku. Meskipun demikian masih ada kendala saat penerapan SOP di *public area* terlebih situasi hotel yang sedang ramai dengan aktivitas tamu, yang berdampak kepada aspek



kebersihan saat penggunaan alat-alat *public area*. Meskipun demikian, tidak menerapkan SOP pada penggunaan alat-alat *public area* hanya bersifat situasional dikarenakan beban kerja dan keterbatasan waktu saat bekerja.

## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk menganalisis sejauh mana Standar Operasional Prosedur (SOP) pada penggunaan alat-alat *public area* di Aston Bogor Hotel & Resort telah dijalankan dengan semestinya, namun masih ada kendala teknis maupun waktu pada saat pengerjaannya. Berikut adalah penjabaran dari hasil penelitian:

### **1. Tingkat pemahaman dan pelaksanaan pada SOP**

Astri dan Ferdi merupakan dua orang *public area attendant* menyatakan bahwa sebagian besar telah memahami Standar Operasional Prosedur (SOP), hal ini diperkuat dengan pernyataan Pak Deru selaku *supervisor housekeeping* sekitar 70% SOP telah di pahami dan diterapkan oleh *public area attendant*. Hal ini diperkuat dengan adanya pelatihan rutin yang dilakukan *supervisor* kepada *public area attendant*. Pelatihan dilakukan oleh *supervisor housekeeping* agar para *public area attendant* meningkatkan disiplin dan tanggungjawab dalam mengimplementasikan SOP pada alat-alat *public area* untuk meningkatkan aspek kebersihan pada hotel.

### **2. Kendala dalam implementasi SOP**

Kendala utama pada implementasi SOP adalah faktor yang terjadi di manusianya itu sendiri seperti faktor kelelahan, kecepatan alur kerja, dan kurangnya konsistensi saat penerapan SOP. Hal ini juga dikonfirmasi oleh *supervisor housekeeping* saat mengamati kinerja *public area attendant*-nya. Diperlukan adanya pengawasan lebih terhadap penerapan SOP pada penggunaan alat-alat *public area* yang dilakukan oleh *public area attendant*.

### **3. Aplikatif atau tidaknya penerapan SOP di lapangan**

Baik *supervisor housekeeping* dan *public area attendant* menyatakan bahwa penerapan SOP sudah aplikatif. Hal ini menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah standarisasi dalam bekerja yang harus dipenuhi oleh *supervisor* maupun *staff*. Namun demikian, permasalahannya bukan dari SOP-nya, melainkan dari *public area attendant* itu sendiri saat pelaksanaannya di lapangan. Hal ini juga menjadi evaluasi rutin kepada *leader* untuk terus memberikan pelatihan kepada *staff* agar tetap konsisten dalam menerapkan SOP.

Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) oleh *public area attendant* sangat penting untuk memastikan konsistensi, efisiensi, dan kualitas pelayanan kebersihan di area publik hotel. Dengan menjalankan prosedur secara disiplin, staf dapat meminimalkan kesalahan kerja, menjaga standar kebersihan sesuai dengan ekspektasi tamu, serta menciptakan lingkungan hotel yang aman dan nyaman. Oleh karena itu, setiap *public area attendant* wajib memperhatikan dan mematuhi SOP yang berlaku di Aston Bogor Hotel & Resort. Hal ini menjadi langkah strategis untuk mempertahankan citra profesional hotel serta meningkatkan kepuasan tamu secara menyeluruh.



## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai Analisis Penerapan SOP pada Penggunaan Alat-Alat Public Area di Aston Bogor *Hotel & Resort*, penulis menyimpulkan bahwa penerapan standar operasional prosedur (SOP) oleh *public area attendant* telah berjalan cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa staf yang belum menjalankan SOP secara optimal, yang disebabkan oleh faktor internal seperti kurangnya kesadaran dan rasa tanggung jawab individu terhadap kebersihan, serta faktor eksternal seperti kondisi hotel yang padat aktivitas yang berdampak pada efektivitas pembersihan, dan keterbatasan kelayakan alat-alat public area. Hal ini perlu menjadi perhatian serius baik bagi staf maupun manajemen hotel, karena berkaitan langsung dengan aspek kebersihan dan kenyamanan tamu dalam operasional hotel secara keseluruhan. Dengan adanya temuan penelitian ini, diharapkan manajemen Aston Bogor Hotel & Resort dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kinerja staf, khususnya *public area attendant*, dalam hal konsistensi dan kepatuhan terhadap SOP dalam penggunaan alat-alat kebersihan area publik.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad, R., Nathasya, N., & Taskia, S. (2023). Kepuasan pelanggan dalam layanan perhotelan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(2), 88–99. <https://doi.org/10.25077/jim.v17i2.2023>
- Arnani, P. (2016). *Standard operating procedure (SOP) dalam administrasi hotel*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Asriyandi, D. (2022). Standar operasional prosedur pada *housekeeping* di hotel. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 10(1), 35–41. <https://doi.org/10.31002/pariwisata.v10i1.2022>
- Bagyono. (2015). *Dasar-dasar housekeeping untuk perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Novital, Y. (2019). Standar Operasional Prosedur di Area Publik Hotel. *Jurnal Ilmu dan Praktik Pariwisata*, 7(1), 55–61.
- Putri, D. K. (2015). Fungsi *housekeeping* dalam menjaga citra hotel. *Jurnal Ilmu Perhotelan*, 5(1), 48–56.
- Rahman, H. (2021). Implementasi SOP dalam pelayanan perhotelan. *Jurnal Operasional Hotel*, 6(2), 91–99.
- Ranius, A., Nathasya, N., & Taskia, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di industri perhotelan. *Jurnal Manajemen Layanan*, 3(2), 58–65.
- Rumekso, E. (2017). *Housekeeping dan penataan fasilitas publik*. *Jurnal Perhotelan Indonesia*, 5(3), 60–68.



Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, H. (2017). Pengelolaan hotel dan akomodasi. Dalam Susepti, N., Hamid, A., & Kusumawati, D. *Jurnal Manajemen Akomodasi*, 9(1), 54–60.