

Peran *Room Attendant* dalam Menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembersihan Kamar di Hotel Kimaya Sudirman by Harris Yogyakarta

Lia Mamluatus Solihah¹, Ardi Surwiyanta¹

¹Akademi Pariwisata Yogyakarta, Indonesia

liamamlu13@gmail.com, ardisurwiyanta@gmail.com

Abstract: This study aims to determine the role of *room attendants* in implementing room cleaning Standard Operating Procedures (SOP) at Kimaya Sudirman by Harris Yogyakarta Hotel, identify the obstacles faced, and analyze the supervisor's efforts in ensuring proper SOP implementation. The research used a descriptive qualitative method with data collection techniques consisting of interviews, observations, documentation, and questionnaires. The respondents in this study were 20 *room attendants*. Data were analyzed using descriptive analysis and a Likert Scale to measure respondents' understanding of room cleaning SOP implementation. The results showed that *room attendants* had a very high level of understanding regarding the implementation of room cleaning SOPs, with the average score categorized as "very understanding." *Room attendants* understood their responsibilities in maintaining room cleanliness, cleaning procedures according to SOPs, the importance of guest privacy, and professional work ethics that reflect the hotel's image. The study also found several obstacles in SOP implementation, including limited work equipment, high workload, limited working time, communication barriers among staff, and guest requests outside operational standards. In addition, housekeeping supervisors played an important role through routine briefings, direct supervision, room inspections, and work evaluations to ensure SOPs were consistently implemented. Overall, the implementation of room cleaning SOPs at Kimaya Sudirman by Harris Yogyakarta Hotel has been carried out well; however, improvements in work facilities, training, and supervision are still needed to maintain optimal housekeeping service quality.

Keywords: Room attendant, SOP, Housekeeping, Room Cleaning, Hotel.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *room attendant* dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar di Hotel Kimaya Sudirman by Harris Yogyakarta, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menganalisis upaya supervisor dalam memastikan SOP dijalankan dengan baik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan angket. Responden dalam penelitian ini berjumlah 20 *room attendant*. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan Skala Likert untuk mengetahui tingkat pemahaman responden terhadap penerapan SOP pembersihan kamar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *room attendant* memiliki tingkat pemahaman yang sangat baik terhadap penerapan SOP pembersihan kamar dengan rata-rata skor berada pada kategori "sangat paham". *Room attendant* memahami tanggung jawab menjaga kebersihan kamar, prosedur pembersihan sesuai SOP, pentingnya menjaga privasi tamu, serta profesionalisme kerja yang mencerminkan citra hotel. Penelitian ini juga menemukan adanya beberapa kendala dalam penerapan SOP, antara lain keterbatasan alat kerja, beban kerja yang tinggi, keterbatasan waktu, hambatan komunikasi antar staf, dan permintaan tamu di luar standar operasional. Selain itu, supervisor housekeeping memiliki peran penting melalui briefing rutin, pengawasan langsung, inspeksi kamar, serta evaluasi kerja untuk memastikan SOP dijalankan secara konsisten. Secara keseluruhan, penerapan SOP pembersihan kamar di Hotel Kimaya Sudirman by Harris Yogyakarta telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan peningkatan fasilitas kerja, pelatihan, dan pengawasan agar kualitas pelayanan housekeeping tetap optimal.

Kata Kunci: Room attendant, SOP, Housekeeping, Pembersihan Kamar, Hotel.

1 INTRODUCTION

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat menekankan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu dan keberlangsungan usaha. Salah satu departemen yang memiliki peran vital dalam menjaga kualitas pelayanan tersebut adalah *housekeeping*, khususnya *room attendant*. *Room attendant* bertanggung jawab langsung terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu, yang menjadi indikator utama dalam penilaian kualitas hotel. Dalam konteks ini, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar menjadi pedoman penting untuk memastikan konsistensi layanan yang diberikan kepada tamu.

SOP pembersihan kamar tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi juga sebagai alat kontrol mutu pelayanan yang mencerminkan profesionalisme hotel. Implementasi SOP yang baik akan berdampak pada efisiensi kerja, keselamatan kerja, serta peningkatan kepuasan pelanggan. Namun demikian, dalam praktiknya, tidak semua *room attendant* memiliki pemahaman yang sama terhadap SOP yang berlaku, sehingga dapat mempengaruhi kualitas hasil kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Suryani dan Pratama (2020) yang menyatakan bahwa tingkat pemahaman karyawan terhadap SOP berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di industri perhotelan.

Hotel Kimaya Sudirman by Harris Yogyakarta sebagai salah satu hotel berbintang di Yogyakarta memiliki standar pelayanan yang tinggi dalam menghadapi persaingan industri pariwisata yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, penting bagi setiap *room attendant* untuk memahami dan menjalankan SOP pembersihan kamar secara konsisten. Namun, dalam implementasinya, seringkali ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan waktu kerja, beban kerja yang tinggi, serta kurangnya pelatihan yang berkelanjutan. Kondisi ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara SOP yang telah ditetapkan dengan praktik di lapangan.

Selain faktor internal dari *room attendant*, peran supervisor juga menjadi kunci dalam memastikan implementasi SOP berjalan dengan baik. Supervisor memiliki tanggung jawab dalam melakukan pengawasan, evaluasi, serta memberikan arahan kepada *room attendant* agar tetap bekerja sesuai standar yang telah ditetapkan. Penelitian oleh Wibowo (2019) menunjukkan bahwa pengawasan yang efektif dari atasan dapat meningkatkan

kepatuhan karyawan terhadap SOP serta meningkatkan kualitas kerja secara keseluruhan.

Lebih lanjut, kendala dalam implementasi SOP tidak hanya berdampak pada kualitas layanan, tetapi juga dapat mempengaruhi citra hotel di mata tamu. Kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan tingkat hunian hotel serta ulasan positif yang diberikan oleh tamu. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi secara mendalam kendala-kendala yang dihadapi oleh *room attendant* dalam menjalankan SOP serta upaya yang dilakukan oleh supervisor dalam mengatasinya. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Hidayat dan Nugroho (2021) yang menyatakan bahwa kualitas *housekeeping* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan hotel.

2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Peran

Menurut pandangan yang dikemukakan oleh John Ughulu (2025), peran dalam perilaku organisasi dapat dipahami sebagai suatu bentuk representasi dari pola pikir (*mindset*) dan sistem keyakinan (*beliefs*) yang dimiliki oleh seorang pemimpin, yang secara langsung maupun tidak langsung membentuk, mengarahkan, serta memengaruhi pola perilaku yang ditampilkan dalam lingkungan kerja. Peran bukan sekadar jabatan formal atau tanggung jawab struktural yang tercantum dalam deskripsi pekerjaan, melainkan merupakan cerminan dari dimensi psikologis yang melekat pada individu dalam menjalankan tugas kepemimpinan dan proses pengambilan Keputusan. Sedangkan dalam pandangan Robbins dan Judge (2017) peran merupakan seperangkat pola perilaku yang diharapkan dari seseorang berdasarkan posisi atau jabatan yang ia emban dalam suatu kelompok atau organisasi. Perilaku - perilaku tersebut tidak muncul begitu saja, melainkan terbentuk dari ekspektasi sosial, struktur organisasi, dan tuntutan tugas yang melekat pada posisi tersebut. Oleh karena itu, setiap individu di dalam organisasi memiliki peran spesifik yang harus dijalankan agar sistem kerja berjalan dengan lancar dan terkoordinasi

Konsep peran dalam organisasi merupakan seperangkat perilaku yang diharapkan dari seseorang berdasarkan posisi yang dimilikinya dalam suatu sistem sosial dan organisasi. Peran terbentuk melalui ekspektasi organisasi, norma kerja, serta interaksi antar individu yang berlangsung di lingkungan kerja.

Dalam konteks organisasi jasa, termasuk industri perhotelan, peran karyawan tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan tugas formal, tetapi juga mencakup perilaku pelayanan, komunikasi, dan kemampuan beradaptasi terhadap kebutuhan pelanggan (Robbins & Judge, 2017; Hasibuan, 2020).

2.2 *Room Attendant*

2.2.1 *Pengertian Room Attendant*

Menurut Simatupang dan Pandiangan (2022) *room attendant* didefinisikan sebagai individu profesional yang bertugas dalam unit housekeeping hotel dan memegang tanggung jawab utama dalam memberikan layanan kamar kepada tamu, dengan berpedoman pada pedoman dan standar kerja operasional yang telah ditetapkan oleh manajemen, sehingga mampu menciptakan suasana kamar yang bersih, tertata rapi, serta memberikan kesan nyaman dan menyenangkan bagi setiap tamu yang menginap. Sedangkan menurut Maristy dan Murni (2021) *room attendant* adalah personel operasional yang bekerja di bawah unit kerja housekeeping pada industri perhotelan, dengan tanggung jawab utama meliputi pemeliharaan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu. Lingkup pekerjaannya mencakup penggantian linen (seperti seprai dan handuk), pengisian ulang perlengkapan mandi, serta memastikan bahwa seluruh fasilitas kamar telah memenuhi standar kualitas layanan yang ditetapkan oleh manajemen hotel.

Mu'is et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan *room attendant* memiliki hubungan erat dengan kepuasan tamu, khususnya pada dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*. Ketika kebersihan kamar, ketepatan layanan, kecepatan respons, dan perhatian terhadap kebutuhan tamu tidak memenuhi harapan, kepuasan tamu akan menurun. Sejalan dengan itu, Fatimah et al. (2024) menemukan bahwa kualitas layanan *room attendant* berpengaruh terhadap kepuasan tamu di hotel, sehingga peran *room attendant* tidak hanya berkaitan dengan kebersihan fisik kamar, tetapi juga dengan kualitas pengalaman menginap yang dirasakan tamu.

Studi Prayogi dan Wijoyo (2025) memperkuat pandangan tersebut dengan menjelaskan bahwa kinerja *room attendant* dalam layanan hotel ditopang oleh lima aspek utama: kemampuan teknis, konsistensi dalam menjaga standar, perhatian terhadap detail, kemampuan beradaptasi dan merespons permintaan tamu, serta kemampuan berinteraksi secara profesional. Dengan demikian,

room attendant bukan hanya pekerja operasional, melainkan aktor layanan yang berpengaruh terhadap kualitas produk hotel, kepuasan tamu, dan reputasi hotel.

Penelitian yang dilakukan oleh Okki et al. (2023) menunjukkan bahwa beban kerja *room attendant* yang tinggi dapat mempengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas serta berdampak pada konsistensi penerapan SOP *housekeeping*. Hasil penelitian lain juga menjelaskan bahwa profesionalisme *room attendant* tidak hanya ditunjukkan melalui kemampuan teknis membersihkan kamar, tetapi juga melalui kepatuhan terhadap prosedur kerja, kemampuan menjaga privasi tamu, dan sikap pelayanan yang mencerminkan citra hotel (Okki et al., 2023; Prasetyo & Wulandari, 2022).

2.2.2 *Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant*

Room attendant memiliki tanggung jawab utama dalam mempersiapkan kamar sebelum digunakan tamu, mengganti linen, melengkapi amenities, menangani barang tertinggal, serta memastikan seluruh fasilitas kamar berada dalam kondisi baik. Tugas tersebut harus dilakukan secara sistematis agar kualitas pelayanan tetap konsisten dan sesuai standar hotel berbintang (Priantara, 2019; Linda, 2018).

Secara operasional, tugas *room attendant* meliputi: (1) menyiapkan trolley, linen, dan peralatan kerja; (2) memasuki kamar sesuai prosedur; (3) membersihkan area kamar tidur, kamar mandi, dan area sentuh; (4) mengganti linen dan handuk; (5) melengkapi guest supplies dan amenities; (6) memeriksa kondisi fasilitas kamar; (7) melaporkan kerusakan, kehilangan, atau barang tertinggal; dan (8) melakukan final checking sebelum kamar dinyatakan ready. Tugas-tugas tersebut menuntut ketelitian, kecepatan, konsistensi, serta kepatuhan terhadap SOP agar kualitas kamar tetap terjaga.

2.2.3 *Peran Room Attendant*

Dalam operasional hotel, *room attendant* memiliki peran strategis dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman bagi tamu. Pelaksanaan pembersihan kamar yang sesuai standar, penyediaan perlengkapan kamar secara lengkap, serta kemampuan merespon permintaan tamu secara cepat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat reputasi hotel. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peran *room attendant* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berorientasi pada

kualitas pelayanan (Ramadhan & Jatmiko, 2023; Okki et al., 2023).

Konsep peran (*role*) dalam organisasi merupakan aspek fundamental dalam kajian perilaku organisasi yang menjelaskan bagaimana individu bertindak sesuai dengan posisi yang dimilikinya. Peran diartikan sebagai seperangkat perilaku yang diharapkan dari seseorang berdasarkan status atau jabatan dalam organisasi (Robbins & Judge, 2017). Dalam operasional hotel, seorang karyawan tidak hanya dituntut untuk melaksanakan tugas teknis, tetapi juga menunjukkan sikap profesional, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa peran memiliki dimensi yang kompleks, meliputi aspek teknis dan perilaku. *Room attendant* memiliki peran penting dalam menjaga kualitas kebersihan dan kenyamanan kamar tamu. Beban kerja yang tinggi dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas *room attendant* sehingga diperlukan pembagian kerja yang jelas dan profesional (Okki et al., 2023).

Room attendant merupakan ujung tombak dalam operasional housekeeping karena bertanggung jawab dalam mempersiapkan kamar tamu agar memenuhi standar kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelayakan jual. Keberhasilan *room attendant* dalam menjalankan tugasnya akan memengaruhi kepuasan tamu serta citra hotel secara keseluruhan. Kualitas sumber daya manusia yang dimiliki *room attendant* juga menentukan konsistensi pelayanan yang diberikan kepada tamu. Putri dan Wibawa (2018) menjelaskan bahwa *room boy* memiliki peran penting dalam menciptakan kamar yang siap jual dan mendukung tercapainya standar pelayanan hotel, sehingga diperlukan peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pengalaman kerja. Selain itu, penelitian oleh Okumus et al. (2019) menunjukkan bahwa kompetensi karyawan housekeeping berpengaruh terhadap kualitas pelayanan hotel dan pengalaman tamu selama menginap.

2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.3.1 Pengertian *Room Attendant*

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja tertulis yang digunakan untuk menjamin konsistensi pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan efisiensi operasional, serta meminimalkan kesalahan dalam pelayanan. Pada departemen *housekeeping*, SOP berfungsi sebagai acuan bagi *room attendant* dalam melakukan tahapan pembersihan kamar mulai dari persiapan alat kerja,

proses pembersihan, penggantian linen, hingga pengecekan akhir kondisi kamar. Penerapan SOP yang baik akan membantu hotel mempertahankan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian Kisti dan Mayasari (2019) yang menyatakan bahwa konsistensi pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel akan berdampak pada berkurangnya keluhan tamu dan meningkatnya kepuasan pelanggan. Penelitian lain oleh Putri dan Wibawa (2018) juga menegaskan bahwa peningkatan kemampuan kerja melalui pelatihan mampu mendukung pencapaian kerja *room boy* secara optimal.

Temuan Mu'is et al. (2022) menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara kinerja layanan *room attendant* dan harapan tamu dapat memunculkan gap kualitas layanan. Hal ini mengindikasikan pentingnya SOP sebagai alat pengendalian mutu. Sementara itu, Fatimah et al. (2024) menegaskan bahwa kualitas pelayanan *room attendant* berkaitan dengan kepuasan tamu; oleh sebab itu, kepatuhan terhadap SOP bukan sekadar kepatuhan administratif, tetapi bagian dari strategi menjaga kualitas layanan hotel.

Prayogi dan Wijoyo (2025) memperkuat pandangan tersebut dengan menjelaskan bahwa kinerja *room attendant* dalam layanan hotel ditopang oleh lima aspek utama: kemampuan teknis, konsistensi dalam menjaga standar, perhatian terhadap detail, kemampuan beradaptasi dan merespons permintaan tamu, serta kemampuan berinteraksi secara profesional. Dengan demikian, *room attendant* bukan hanya pekerja operasional, melainkan aktor layanan yang berpengaruh terhadap kualitas produk hotel, kepuasan tamu, dan reputasi hotel.

Dalam industri perhotelan, SOP memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan pengalaman pelanggan. Setiap departemen, termasuk housekeeping, memiliki SOP yang mengatur setiap tahapan pekerjaan secara rinci. Dengan adanya SOP, organisasi dapat meminimalkan kesalahan kerja dan menjaga standar pelayanan yang seragam. SOP juga berfungsi sebagai alat kontrol manajemen dalam mengevaluasi kinerja karyawan. Dengan membandingkan pelaksanaan kerja dengan SOP yang telah ditetapkan, manajemen dapat mengidentifikasi penyimpangan dan melakukan perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian kualitas.

Penelitian pada *Journal of Tourism & Economic* menjelaskan bahwa penerapan SOP housekeeping secara konsisten dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional, meminimalkan kesalahan kerja,

serta menjaga standar pelayanan hotel berbintang. SOP *room attendant* mencakup tahapan persiapan alat, proses pembersihan kamar, penggantian linen, pengecekan amenities, hingga pemeriksaan akhir kamar sebelum kamar dijual kembali kepada tamu (Prasetyo & Wulandari, 2022; Okki et al., 2023).

Menurut penelitian yang dimuat dalam Journal of Tourism and Economic (JTEC) STIE Pariwisata API Yogyakarta, *room attendant* merupakan bagian penting dalam operasional housekeeping yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu. Dalam pelaksanaannya, *room attendant* harus bekerja berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar pelayanan yang diberikan tetap konsisten dan sesuai standar hotel. SOP *room attendant* mencakup tahapan kerja mulai dari persiapan alat kerja, proses pembersihan kamar, penggantian linen, pengecekan amenities, hingga pemeriksaan akhir kamar sebelum digunakan kembali oleh tamu. Penerapan SOP yang baik dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja, meminimalisir kesalahan operasional, serta menjaga kualitas pelayanan hotel secara menyeluruh. Selain itu, penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa beban kerja *room attendant* yang tidak sesuai dapat memengaruhi efektivitas penerapan SOP, sehingga diperlukan pengelolaan kerja yang baik dari pihak manajemen housekeeping (Okki et al., 2023).

2.3.2 Jenis-Jenis SOP Yang Ada di Hotel

Dalam operasional hotel, SOP dapat dikelompokkan menjadi SOP teknis dan SOP administratif. SOP teknis mengatur prosedur kerja yang dilakukan secara langsung oleh karyawan operasional, sedangkan SOP administratif berkaitan dengan pencatatan, pelaporan, dan koordinasi antarbagian. Kedua jenis SOP tersebut diperlukan untuk menjaga efektivitas operasional dan menjamin konsistensi pelayanan hotel (Adeometri, 2024; Hidayatullah, 2025).

A. SOP Teknis

SOP ini berisi panduan langkah-langkah kerja yang dilakukan langsung di lapangan oleh staf hotel, terutama di bagian housekeeping. Contohnya seperti prosedur pembersihan kamar (*make-up room*), pemeriksaan kamar (*room inspection*), dan penanganan linen. SOP teknis disusun secara sistematis agar pekerjaan dilakukan dengan cara yang sama oleh setiap staf, sehingga hasilnya tetap konsisten dan sesuai standar hotel.

B. SOP Administratif

SOP ini lebih fokus pada kegiatan manajerial dan pendokumentasian, seperti pencatatan laporan kerja, pelacakan barang inventaris, serta koordinasi antar departemen. SOP administratif membantu memastikan semua data dan kegiatan operasional terdokumentasi dengan baik, sehingga memudahkan pengawasan dan evaluasi oleh manajemen

2.4 Pembersihan Kamar di Hotel

Menurut Sari (2021), pembersihan kamar hotel merupakan sebuah kegiatan yang wajib dilaksanakan secara konsisten dan terstandar oleh petugas housekeeping dengan merujuk pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel. Hal ini bertujuan untuk menjamin keseragaman dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu, mencegah terjadinya keluhan atau ketidakpuasan terhadap kebersihan kamar, serta menjaga citra profesionalisme hotel itu sendiri. Dalam praktiknya, SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman umum, tetapi juga memuat ketentuan teknis secara rinci, sebagaimana dijelaskan oleh Darsana dan Sudarmawan (2022), yang menekankan bahwa SOP pembersihan kamar mencakup pengaturan durasi waktu kerja yang ideal untuk setiap jenis kamar, urutan langkah kerja mulai dari tahap awal hingga akhir pembersihan, serta spesifikasi penggunaan alat, bahan kimia, dan perlengkapan kebersihan lainnya yang harus sesuai dengan standar keamanan dan efektivitas kerja.

Mu'is et al. (2022) menunjukkan bahwa atribut kebersihan kamar, kondisi fasilitas, kejelasan informasi, dan perhatian *room attendant* terhadap kebutuhan tamu merupakan elemen yang dinilai langsung oleh tamu. Temuan ini menunjukkan bahwa pembersihan kamar bukan sekadar aktivitas back-of-house, melainkan aktivitas yang sangat menentukan persepsi tamu terhadap kualitas hotel. Oleh karena itu, kualitas pembersihan kamar harus ditopang oleh SOP yang jelas, alat kerja yang memadai, pembagian beban kerja yang rasional, serta supervisi yang efektif.

Penerapan SOP pembersihan kamar secara konsisten terbukti mampu meningkatkan produktivitas *room attendant*, mempercepat proses penyiapan kamar, serta mengurangi potensi kesalahan operasional. Selain itu, pengawasan rutin yang dilakukan supervisor housekeeping berperan penting dalam memastikan seluruh tahapan

pembersihan kamar dilaksanakan sesuai standar hotel (Prasetyo & Wulandari, 2022; Okki et al., 2023). Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa *room attendant* harus melaksanakan prosedur pembersihan kamar secara teliti mulai dari penataan tempat tidur, sanitasi kamar mandi, penggantian linen, hingga pengecekan kelengkapan amenities sesuai standar hotel. Penerapan SOP pembersihan kamar yang konsisten dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan housekeeping, mempercepat proses kerja, serta meminimalisir terjadinya kesalahan operasional yang dapat memengaruhi citra hotel.

3 METODE, DATA DAN ANALISIS

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai peran *room attendant* dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan kamar tanpa melakukan manipulasi terhadap kondisi yang diteliti. Pendekatan deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai aktivitas kerja, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam menjaga kualitas pelayanan kamar hotel (Sugiyono, 2022; Surwiyanta & Warsih, 2024).

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2022), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dokumentasi, dan angket.

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2022), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti serta untuk mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada supervisor housekeeping dan *room attendant* untuk memperoleh informasi mengenai penerapan SOP pembersihan kamar di Hotel Kimaya Sudirman Yogyakarta.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2022), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik dibandingkan teknik lainnya, yaitu tidak terbatas pada orang tetapi juga objek-objek alam lainnya. Observasi dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap aktivitas yang terjadi di lapangan.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses kerja *room attendant* dalam menjalankan SOP pembersihan kamar serta pengawasan yang dilakukan supervisor housekeeping.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2022), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar, maupun karya monumental seseorang yang digunakan sebagai pelengkap data penelitian.

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari foto kegiatan, SOP housekeeping, data operasional housekeeping, struktur organisasi, dan dokumen lain yang berkaitan dengan penerapan SOP pembersihan kamar di Hotel Kimaya Sudirman Yogyakarta.

4. Angket (Kuesioner)

Menurut Sugiyono (2022), angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Dalam penelitian ini, angket digunakan untuk mengetahui tingkat pemahaman dan kendala *room attendant* terhadap penerapan SOP pembersihan kamar dengan menggunakan Skala Likert.

3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan data secara sistematis sesuai fakta yang ditemukan di lapangan tanpa bermaksud membuat generalisasi yang luas (Sugiyono, 2022). Analisis ini digunakan untuk membahas upaya supervisor dalam memastikan *room attendant* menjalankan SOP pembersihan kamar di Hotel Kimaya Sudirman Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat pemahaman dan kendala *room attendant* terhadap penerapan SOP pembersihan kamar. Menurut Sugiyono (2022), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi,

dan pendapat individu terhadap fenomena sosial yang diteliti.

Setiap pernyataan diberikan pilihan jawaban dengan skor sebagai berikut:

Tabel 1: Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat tidak paham
2	Tidak paham
3	Ragu-ragu
4	Paham
5	Sangat paham

Sumber: Sugiono (2022)

Untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden digunakan perhitungan *mean* (rata-rata). Menurut Sugiyono (2022), mean digunakan untuk mengetahui nilai rata-rata jawaban responden terhadap suatu variabel penelitian.

Rumus mean yang digunakan adalah:

$$X^- = \frac{(f1x1)+(f2x2)+(f3x3)+(f4x4)+(f5x5)}{N} \quad (1)$$

Keterangan:

f1- f5 = Jumlah responden yang memilih skor 1 hingga 5

N = Jumlah total responden

X^- = Rata-rata skor atau nilai tengah keseluruhan

Interpretasi skor rata-rata adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Interpretasi Skor Rata-rata

Skor rata-rata	Keterangan
1.00–1.79	Sangat tidak Paham
1.80–2.59	Tidak Paham
2.60–3.39	Ragu-ragu
3.40–4.19	Paham
4.20–5.00	Sangat paham

Sumber: Data yang diolah peneliti

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kimaya Sudirman Yogyakarta by Harris merupakan salah satu hotel berbintang yang berada di kawasan strategis Kota Yogyakarta. Hotel ini terletak di Jalan Jenderal Sudirman, yang dikenal sebagai pusat bisnis,

pemerintahan, serta akses utama menuju berbagai destinasi wisata dan fasilitas umum di Yogyakarta. Lokasi yang strategis menjadikan hotel ini sebagai pilihan utama bagi wisatawan bisnis maupun wisatawan rekreasi.

Sebagai bagian dari jaringan manajemen perhotelan modern di bawah The Ascott Limited, hotel ini mengusung konsep pelayanan profesional dengan standar operasional yang terstruktur dan berorientasi pada kepuasan tamu. Dalam operasionalnya, hotel menyediakan berbagai fasilitas seperti kamar tamu dengan berbagai tipe, restoran, ruang pertemuan, pusat kebugaran, dan kolam renang, yang semuanya membutuhkan pengelolaan pelayanan yang konsisten dan berkualitas.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam menjaga kualitas layanan adalah Housekeeping Department, khususnya pada bagian *room attendant*. *Room attendant* bertanggung jawab secara langsung terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu, yang merupakan salah satu indikator utama kepuasan tamu dalam industri perhotelan. Oleh karena itu, dalam menjalankan tugasnya, *room attendant* harus mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel.

Penerapan SOP pembersihan kamar di hotel ini mencakup berbagai tahapan kerja, mulai dari persiapan alat dan bahan, proses pembersihan kamar tamu (*occupied room* maupun *vacant room*), hingga tahap pengecekan akhir (*final checking*). SOP tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa setiap kamar yang disediakan kepada tamu berada dalam kondisi bersih, higienis, rapi, dan siap digunakan sesuai standar hotel berbintang.

Dalam praktiknya, pelaksanaan SOP oleh *room attendant* tidak selalu berjalan optimal. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi, seperti tingkat pemahaman terhadap SOP, beban kerja, pengawasan dari supervisor, serta keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini dapat berdampak pada kualitas kebersihan kamar serta kepuasan tamu. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji bagaimana peran *room attendant* dalam menjalankan SOP pembersihan kamar, sejauh mana tingkat pemahaman mereka terhadap prosedur yang berlaku, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Selain itu, penelitian ini juga relevan untuk mengetahui bagaimana upaya supervisor dalam memastikan SOP dijalankan secara konsisten oleh *room attendant* di Kimaya Sudirman Yogyakarta by Harris.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Deskripsi Responden

Tabel 3: Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
< 20 Tahun	-	-
20-30 Tahun	14	70%
31 – 40 Tahun	5	25%
>40 Tahun	1	5%
Total Responden	20	100%

Sumber: Data primer yang di olah peneliti

Tabel 4: Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki / Pria	15	75%
Perempuan /Wanita	5	25%
	20	100%

Sumber: Data primer yang di olah peneliti

4.2.2 Hasil Survey

1. Pemahaman *room attendant* terkait perannya dalam menjalankan SOP pembersihan kamar di Hotel Kimaya Sudirman by Harris Yogyakarta

Tabel 5: Pemahaman *Room Attendant* Terkait Perannya dalam Menjalankan SOP Pembersihan Kamar

No	Pernyataan	Sangat paham 5	Paham 4	Ragu-Ragu 3	Tidak paham 2	Sangat tidak paham 1	Jumlah Responden
1	Memahami bahwa menjaga kebersihan kamar merupakan tanggung jawabnya.	12	8	0	0	0	20
2	Memahami Langkah - langkah pembersihan kamar sesuai SOP	16	4	0	0	0	20
3	Memahami bahwa sikap profesional <i>room attendant</i> mencerminkan citra dan reputasi hotel dimata tamu.	13	7	0	0	0	20
4	Memahami pentingnya menjaga etika dan penampilan selama berada di lingkungan hotel.	10	10	0	0	0	20
5	Memahami pentingnya menjaga privasi tamu.	16	4	0	0	0	20
6	Memahami bahwa membuka atau menyentuh barang pribadi tamu tanpa izin tidak diperbolehkan.	17	3	0	0	0	20
7	Memahami prosedur keamanan dalam penanganan barang tamu yang tertinggal.	15	5	0	0	0	20
8	Memahami prosedur dalam control kualitas	14	6	0	0	0	20
9	Memahami perbedaan standar pembersihan kamar vacant dan occupied.	12	8	0	0	0	20
10	Memahami bahwa seluruh perannya harus jalankan sesuai SOP yang ditetapkan hotel.	14	6	0	0	0	20
Total		139	61	0	0	0	200

Sumber: Data primer yang di olah peneliti

Tabel 6: Skor Rata-Rata Pemahaman *Room Attendant*

No	Pernyataan	Skor rata-rata	Kategori
1	Memahami bahwa menjaga kebersihan kamar merupakan tanggung jawabnya.	4,6	Sangat Paham
2	Memahami Langkah-langkah pembersihan kamar sesuai SOP	4,8	Sangat Paham
3	Memahami bahwa sikap profesional <i>room attendant</i> mencerminkan citra dan reputasi hotel dimata tamu.	4,65	Sangat Paham
4	Memahami pentingnya menjaga etika dan penampilan selama berada di lingkungan hotel.	4,5	Sangat Paham
5	Memahami pentingnya menjaga privasi tamu.	4,8	Sangat Paham
6	Memahami bahwa membuka atau menyentuh barang pribadi tamu tanpa izin tidak diperbolehkan.	4,85	Sangat Paham
7	Memahami prosedur dalam penanganan barang tamu yang tertinggal.	4,75	Sangat Paham
8	Memahami prosedur dalam control kualitas	4,7	Sangat Paham
9	Memahami perbedaan standar pembersihan kamar vacant dan occupied.	4,6	Sangat Paham
10	Memahami bahwa seluruh perannya harus jalankan sesuai SOP yang ditetapkan hotel.	4,7	Sangat Paham

Sumber: Data primer yang di olah peneliti

Dari tabel 5 nomor 1 sebanyak 20 responden. 12 responden (60%) menjawab dengan sangat paham, 8 responden (40%) menjawab paham. Skor rata-rata 4,60 (Tabel 6 nomor 1). Berdasarkan hasil analisis menunjukkan room attenden di Hotel Kimaya Yogyakarta. Room attendan memahami bahwa menjaga kebersihan kamar merupakan tanggung jawabnya. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00 dan hal ini pemahaman terhadap pentingnya penerapan SOP dalam pelaksanaan tugas sehari-hari terkait perannya dalam menjalankan SOP pembersihan kamar.

Dari tabel 5 nomor 2 sebanyak 20 responden. 16 responden (80%) menjawab dengan sangat paham, 4 responden (20%) menjawab paham. Skor rata-rata 4,80 (Tabel 6 nomor 2). Berdasarkan hasil analisis menunjukkan room attenden di Hotel Kimaya Yogyakarta. Room attendan memahami langkah-langkah pembersihan kamar sesuai dengan SOP. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00 dan hal ini pemahaman terhadap pentingnya penerapan SOP dalam pelaksanaan tugas sehari-hari terkait perannya dalam menjalankan SOP pembersihan kamar.

Dari tabel 5 nomor 3 sebanyak 20 responden. 13 responden (65%) menjawab dengan sangat paham,

7 responden (35%) menjawab paham. Skor rata-rata 4,65 (Tabel 6 nomor 3). Berdasarkan hasil analisis menunjukkan room attenden di Hotel Kimaya Yogyakarta. Room attendan memahami sikap profesional yang mencerminkan citra dan reputasi hotel di mata tamu. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00 dan hal ini pemahaman terhadap pentingnya penerapan SOP dalam pelaksanaan tugas sehari-hari terkait perannya dalam menjalankan SOP pembersihan kamar.

Dari tabel 5 nomor 4 sebanyak 20 responden. 10 responden (50%) menjawab dengan sangat paham, 10 responden (50%) menjawab paham. Skor rata-rata 4,50 (Tabel 6 nomor 4). Berdasarkan hasil analisis menunjukkan room attenden di Hotel Kimaya Yogyakarta. Room attendan memahami pentingnya menjaga etika dan penampilan selama berada di hotel. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00 dan hal ini pemahaman terhadap pentingnya penerapan SOP dalam pelaksanaan tugas sehari-hari terkait perannya dalam menjalankan SOP pembersihan kamar.

Dari tabel 5 nomor 5 sebanyak 20 responden. 16 responden (80%) menjawab dengan sangat paham, 4 responden (20%) menjawab paham. Skor rata-rata

4,80 (Tabel 6 nomor 5). Berdasarkan hasil analisis menunjukkan *room attenden* di Hotel Kimaya Yogyakarta. *Room attendant* memahami pentingnya menjaga privasi tamu. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00 dan hal ini pemahaman terhadap pentingnya penerapan SOP dalam pelaksanaan tugas sehari-hari terkait perannya dalam menjalankan SOP pembersihan kamar.

Dari tabel 5 nomor 6 sebanyak 20 responden. 17 responden (85%) menjawab dengan sangat paham, 3 responden (15%) menjawab paham. Skor rata-rata 4,85 (Tabel 6 nomor 6). Berdasarkan hasil analisis menunjukkan *room attenden* di Hotel Kimaya Yogyakarta. *Room attendant* memahami pentingnya menjaga privasi tambawha tidak diperbolehkan membuka atau menyentuh barang pribadi tamu tanpa ijin. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00 dan hal ini pemahaman terhadap pentingnya penerapan SOP dalam pelaksanaan tugas sehari-hari terkait perannya dalam menjalankan SOP pembersihan kamar.

Dari tabel 5 nomor 7 sebanyak 20 responden. 17 responden (85%) menjawab dengan sangat paham, 3 responden (15%) menjawab paham. Skor rata-rata 4,85 (Tabel 6 nomor 7). Berdasarkan hasil analisis menunjukkan *room attenden* di Hotel Kimaya Yogyakarta. *Room attendant* memahami prosedur dalam menangi barang tamu yang tertinggal di kamar. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00 dan hal ini pemahaman terhadap pentingnya penerapan SOP dalam pelaksanaan tugas sehari-hari terkait perannya dalam menjalankan SOP pembersihan kamar.

Dari tabel 5 nomor 8 sebanyak 20 responden. 17 responden (85%) menjawab dengan sangat paham,

3 responden (15%) menjawab paham. Skor rata-rata 4,85 (Tabel 6 nomor 8). Berdasarkan hasil analisis menunjukkan *room attenden* di Hotel Kimaya Yogyakarta. *Room attendant* memahami prosedur dalam kontrol kualitas. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00 dan hal ini pemahaman terhadap pentingnya penerapan SOP dalam pelaksanaan tugas sehari-hari terkait perannya dalam menjalankan SOP pembersihan kamar.

Dari tabel 5 nomor 9 sebanyak 20 responden. 12 responden (60%) menjawab dengan sangat paham, 8 responden (40 %) menjawab paham. Skor rata-rata 4,70 (Tabel 6 nomor 9). Berdasarkan hasil analisis menunjukkan *room attenden* di Hotel Kimaya Yogyakarta. *Room attendant* memahami perbedaan standar pembersihan kamar check-in dan kamar yang sedang digunakan tamu. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00 dan hal ini pemahaman terhadap pentingnya penerapan SOP dalam pelaksanaan tugas sehari-hari terkait perannya dalam menjalankan SOP pembersihan kamar.

Dari tabel 5 nomor 10 sebanyak 20 responden. 14 responden (70%) menjawab dengan sangat paham, 6 responden (30 %) menjawab paham. Skor rata-rata 4,70 (Tabel 6 nomor 10). Berdasarkan hasil analisis menunjukkan *room attenden* di Hotel Kimaya Yogyakarta. *Room attendant* memahami peran yang harus dijalankan sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan hotel. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00 dan hal ini pemahaman terhadap pentingnya penerapan SOP dalam pelaksanaan tugas sehari-hari terkait perannya dalam menjalankan SOP pembersihan kamar.

2. Pemahaman *room attendant* terkait perannya dalam menjalankan SOP pembersihan kamar di Hotel Kimaya Sudirman by Harris Yogyakarta

Tabel 7: Pemahaman Kendala *Room Attendant* dalam Menjalankan SOP Pembersihan Kamar

No	Pernyataan	Sangat paham	Paham	Ragu-Ragu	Tidak paham	Sangat tidak paham	Jumlah Responden
		5	4	3	2	1	
1	Saya memahami bahwa pelatihan yang tidak memadai dapat menghambat penerapan SOP secara konsisten	8	12	0	0	0	20
2	Saya memahami bahwa keterbatasan alat atau bahan kebersihan dapat menjadi hambatan dalam menjalankan SOP	8	12	0	0	0	20

3	Saya memahami bahwa beban kerja yang berlebihan dapat mengurangi kualitas penerapan SOP	9	9	2	0	0	20
4	Saya memahami pentingnya pengawasan rutin untuk memastikan semua langkah dalam SOP dijalankan dengan benar	11	8	1	0	0	20
5	Saya memahami bahwa kurangnya disiplin kerja dapat menjadi penyebab SOP tidak diterapkan secara konsisten.	13	7	0	0	0	20
6	Saya memahami bahwa permintaan tamu diluar standar dapat menyulitkan penerapan SOP	6	10	4	0	0	20
7	Saya memahami bahwa perubahan SOP perlu disosialisasikan dengan jelas agar dapat dijalankan dengan tepat	11	9	0	0	0	20
8	Saya memahami bahwa hambatan komunikasi antar staf dapat mempengaruhi kelancaran pelaksanaan SOP	8	9	3	0	0	20
9	Saya memahami bahwa waktu kerja yang terbatas dapat menyebabkan SOP tidak dijalankan menyeluruh	6	13	1	0	0	20
10	Saya memahami bahwa ketiadaan SOP tertulis di tempat kerja dapat menyulitkan pelaksanaan tugas sesuai standar	8	9	3	0	0	20
		139	61	0	0	0	200

Sumber: Data primer yang diolah peneliti

Tabel 8: Skor Rata-Rata Kendala *Room Attendant*

No	Pernyataan	Skor rata- rata	Kategori
1	Saya memahami bahwa pelatihan yang tidak memadai dapat menghambat penerapan SOP secara konsisten	4,4	Sangat Paham
2	Saya memahami bahwa keterbatasan alat atau bahan kebersihan dapat menjadi hambatan dalam menjalankan SOP	4,4	Sangat Paham
3	Saya memahami bahwa beban kerja yang berlebihan dapat mengurangi kualitas penerapan SOP	4,35	Sangat Paham
4	Saya memahami pentingnya pengawasan rutin untuk memastikan semua langkah dalam SOP dijalankan dengan benar	4,5	Sangat Paham
5	Saya memahami bahwa kurangnya disiplin kerja dapat menjadi penyebab SOP tidak diterapkan secara konsisten.	4,65	Sangat Paham
6	Saya memahami bahwa permintaan tamu diluar standar dapat menyulitkan penerapan SOP	4,1	Paham
7	Saya memahami bahwa perubahan SOP perlu disosialisasikan dengan jelas agar dapat dijalankan dengan tepat	4,55	Sangat Paham
8	Saya memahami bahwa hambatan komunikasi antar staf dapat mempengaruhi kelancaran pelaksanaan SOP	4,25	Sangat Paham
9	Saya memahami bahwa waktu kerja yang terbatas dapat menyebabkan SOP tidak dijalankan menyeluruh	4,25	Sangat Paham
10	Saya memahami bahwa ketiadaan SOP tertulis di tempat kerja dapat menyulitkan pelaksanaan tugas sesuai standar	4,25	Sangat Paham

Sumber: Data primer yang diolah peneliti

Pemahaman terhadap pelatihan yang tidak memadai dapat menghambat penerapan SOP secara konsisten

Dari tabel 7 no 1 diatas menunjukkan 40% atau 8 dari 20 responden menjawab dengan skor 5 yang artinya *room attendant* sangat memahami bahwa pelatihan yang tidak memadai dapat menghambat penerapan SOP secara konsisten, sedangkan 60% atau 12 responden lainnya menjawab pada skor 4 yang mana berarti mereka paham dengan hal tersebut. Skor rata-rata 4,4 (tabel 8 nomor 1). Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00 dan hal ini pemahaman terhadap pentingnya penerapan SOP dalam pelaksanaan tugas sehari-hari terkait perannya dalam menjalankan SOP pembersihan kamar.

Dari tabel 7 no 2 diatas menunjukkan 40% atau 8 dari 20 responden menjawab dengan skor 5 yang artinya *room attendant* sangat memahami bahwa keterbatasan alat atau bahan kebersihan dapat menjadi hambatan dalam menjalankan SOP, sedangkan 60% atau 12 responden lainnya menjawab pada skor 4 yang mana berarti mereka paham dengan hal tersebut. Skor rata-rata 4,4 (tabel 8 nomor 2). Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00 dan hal ini pemahaman terhadap memahami bahwa keterbatasan alat atau bahan kebersihan dapat menjadi hambatan dalam menjalankan SOP.

Dari tabel 7 no 3 diatas menunjukkan 45% atau 9 dari 20 responden menjawab dengan skor 5 yang artinya *room attendant* sangat memahami bahwa beban kerja yang berlebih dapat mengurangi kualitas penerapan SOP, 45% atau 9 lainnya menjawab pada skor 4 dan 10% atau 2 responden lainnya menjawab ragu-ragu. Skor rata-rata 4,35 (tabel 8 nomor 3). Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00 dan hal ini *room attendant* sangat memahami bahwa beban kerja yang berlebih dapat mengurangi kualitas penerapan SOP.

Dari tabel 7 no 4 diatas menunjukkan 55% atau 11 dari 20 responden menjawab dengan skor 5 yang artinya *room attendant* sangat memahami penting ya pengawasan rutin untuk memastikan semua langkah dalam SOP dijalankan dengan benar. 40% atau 8 lainnya menjawab pada skor 4 dan 5% atau 1 responden lainnya menjawab di skor 3 yang mana berarti mereka ragu-ragu dengan hal tersebut. Skor rata-rata 4,5 (tabel 8 nomor 4). Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00. Dalam hal ini *room attendant* sangat memahami penting ya pengawasan rutin untuk

memastikan semua langkah dalam SOP dijalankan dengan benar.

Dari tabel 7 no 5 diatas menunjukkan 65% atau 13 dari 20 responden menjawab dengan skor 5 yang artinya *room attendant* sangat memahami bahwa kurangnya disiplin kerja dapat menjadi penyebab SOP tidak diterapkan secara konsisten sedangkan 35% atau 7 responden lainnya menjawab paham terkait hal tersebut. Skor rata-rata 4,65 (tabel 8 nomor 5). Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00. Dalam hal ini *room attendant* sangat memahami bahwa kurangnya disiplin kerja dapat menjadi penyebab SOP tidak diterapkan secara konsisten.

Dari tabel 7 no 6 diatas menunjukkan 30% atau 6 dari 20 responden menjawab dengan skor 5 yang artinya *room attendant* sangat memahami bahwa permintaan tamu diluar standar dapat menyulitkan penerapan SOP, 50% atau 10 responden lainnya menjawab pada skor 4 dan 20% atau 4 lainnya menjawab ragu-ragu. Skor rata-rata 4,1 (tabel 8 nomor 6). Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 3,40-4,19. Dalam hal ini *room attendant* memahami bahwa permintaan tamu diluar standar dapat menyulitkan penerapan SOP.

Dari tabel 7 no 7 diatas menunjukkan 55% atau 11 dari 20 responden menjawab dengan skor 5 yang artinya *room attendant* sangat memahami bahwa perubahan SOP perlu disosialisasikan dengan jelas agar dapat dijalankan dengan tepat, sedangkan 45% atau 9 responden lainnya menjawab pada skor 4 yang mana berarti mereka paham dengan hal tersebut. Skor rata-rata 4,55 (tabel 8 nomor 7). Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00. Dalam hal ini *room attendant* sangat memahami bahwa *room attendant* sangat memahami bahwa perubahan SOP perlu disosialisasikan dengan jelas agar dapat dijalankan dengan tepat.

Dari tabel 7 no 8 diatas menunjukkan 40% atau 8 dari 20 responden menjawab dengan skor 5 yang artinya *room attendant* sangat memahami bahwa hambatan komunikasi antar staf dapat memengaruhi kelancaran pelaksanaan SOP, 45% atau 9 menjawab dengan skor 4 yang artinya paham dan 15% atau 3 responden lainnya menjawab pada skor 3 yang berarti mereka ragu-ragu. Skor rata-rata 4,25 (tabel 8 nomor 8). Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00. Dalam hal ini *room attendant* sangat memahami bahwa hambatan komunikasi antar staf dapat memengaruhi kelancaran pelaksanaan SOP.

Dari tabel 7 no 9 diatas menunjukkan 30% atau 6 dari 20 responden menjawab dengan skor 5 yang artinya *room attendant* sangat memahami bahwa waktu kerja yang terbatas dapat menyebabkan SOP tidak dijalankan secara menyeluruh, dan 65% atau 13 menjawab pada skor 4 yang artinya paham sedangkan 5% atau 1 responden lainnya menjawab ragu-ragu. Skor rata-rata 4,25 (tabel 8 nomor 9). Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00. Dalam hal ini *room attendant* sangat memahami bahwa waktu kerja yang terbatas dapat menyebabkan SOP tidak dijalankan secara menyeluruh.

Dari tabel 7 no 10 diatas menunjukkan 40% atau 8 dari 20 responden menjawab dengan skor 5 yang artinya *room attendant* sangat memahami bahwa ketiadaan SOP tertulis di tempat kerja dapat menyulitkan pelaksanaan tugas sesuai standar, 45% atau 9 lainnya menjawab paham sedangkan 14% atau 3 responden lainnya menjawab ragu-ragu. Skor rata-rata 4,25 (tabel 8 nomor 10). Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata responden yang berada pada rentan angka 4,20-5,00. Dalam hal ini *room attendant* sangat memahami bahwa ketiadaan SOP tertulis di tempat kerja dapat menyulitkan pelaksanaan tugas sesuai standar.

4.2.3 Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan dua orang *room attendant* di Kimaya Sudirman Yogyakarta by Harris yaitu Ghannis W. dan Hafana Rifki, diperoleh informasi bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar telah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku di hotel. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas kerja *room attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan kamar tamu.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi *room attendant* terdiri atas kendala teknis dan non-teknis. Kendala teknis yang paling sering ditemukan berkaitan dengan keterbatasan peralatan kerja yang kurang memadai, seperti lobby duster yang sudah tidak layak digunakan, dispenser bahan kimia yang rusak, serta *trolley housekeeping* yang mengalami kerusakan pada roda. Kondisi tersebut menyebabkan proses pembersihan kamar menjadi kurang efektif dan menghambat *room attendant* dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan hotel.

Selain keterbatasan peralatan, *room attendant* juga mengalami kesulitan dalam membersihkan

beberapa area kamar mandi seperti *glass door*, *toilet bowl*, dan *shower area* yang membutuhkan waktu pembersihan lebih lama. Kondisi ini sering kali membuat petugas harus bekerja lebih cepat agar target waktu penyelesaian kamar tetap terpenuhi. Apabila tidak dibersihkan secara maksimal, maka kualitas kebersihan kamar dapat menurun dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan tamu.

Kendala teknis lainnya berasal dari kondisi kamar yang ditinggalkan tamu dalam keadaan sangat kotor atau mengalami kerusakan. Beberapa kasus yang ditemukan antara lain kamar mandi banjir, noda makanan dan minuman yang sulit dibersihkan, penggunaan *kettle jug* untuk merebus mi instan, hingga kerusakan fasilitas hotel seperti cermin pecah dan kehilangan handuk. Kondisi tersebut menyebabkan *room attendant* harus memfokuskan waktu dan tenaga pada area tertentu sehingga proses pembersihan kamar secara menyeluruh menjadi kurang optimal.

Sementara itu, kendala non-teknis yang dihadapi *room attendant* meliputi keterbatasan jumlah tenaga kerja, kurangnya komunikasi antarbagian, keterbatasan waktu kerja, serta adanya permintaan khusus dari tamu. Jumlah *room attendant* yang tidak sebanding dengan jumlah kamar yang harus dibersihkan menyebabkan meningkatnya beban kerja karyawan. Akibatnya, *room attendant* harus bekerja secara terburu-buru sehingga berpengaruh terhadap ketelitian dalam membersihkan kamar.

Hasil wawancara dengan supervisor housekeeping, yaitu Bapak Edi Kurniawan Hartanto, menunjukkan bahwa supervisor memiliki peran penting dalam memastikan *room attendant* menjalankan SOP secara konsisten. Supervisor melakukan briefing rutin setiap pagi untuk memberikan arahan kerja, mengingatkan kembali tahapan SOP, serta mengevaluasi hasil kerja *room attendant*. Selain itu, supervisor juga melakukan inspeksi kamar secara langsung untuk memastikan kebersihan kamar telah sesuai standar hotel.

Dalam menangani ketidaksesuaian penerapan SOP, supervisor lebih mengutamakan pendekatan persuasif dan edukatif. *Room attendant* yang melakukan kesalahan diberikan arahan dan kesempatan untuk memperbaiki hasil pekerjaannya. Apabila kesalahan terjadi secara berulang, maka dilakukan pembinaan lanjutan melalui evaluasi dan pelatihan ulang. Langkah tersebut dilakukan untuk meningkatkan disiplin dan konsistensi *room attendant* dalam menjalankan SOP pembersihan kamar.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan SOP *room attendant*

di Hotel Kimaya Sudirman Yogyakarta telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala teknis dan non-teknis yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembersihan kamar. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas kerja, penguatan koordinasi antarbagian, serta pengawasan dan pelatihan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan housekeeping tetap terjaga sesuai standar hotel.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran *room attendant* dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar di Hotel Kimaya Sudirman by Harris Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa *room attendant* telah memahami dan menjalankan SOP pembersihan kamar dengan sangat baik. Hal ini dibuktikan dari hasil angket yang menunjukkan rata-rata skor pemahaman berada pada kategori “sangat paham”, terutama terkait tanggung jawab menjaga kebersihan kamar, langkah-langkah pembersihan sesuai SOP, menjaga privasi tamu, serta pentingnya profesionalisme dalam bekerja. Pemahaman yang baik tersebut menunjukkan bahwa *room attendant* memiliki kesadaran terhadap pentingnya SOP dalam menjaga kualitas pelayanan housekeeping dan citra hotel di mata tamu.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *room attendant* memahami berbagai kendala yang dapat memengaruhi penerapan SOP pembersihan kamar. Kendala tersebut meliputi keterbatasan alat dan bahan kebersihan, beban kerja yang tinggi, keterbatasan waktu kerja, kurangnya komunikasi antar staf, serta adanya permintaan tamu di luar standar hotel. Selain itu, hasil wawancara menunjukkan adanya kendala teknis seperti kerusakan peralatan housekeeping, kondisi kamar yang sangat kotor, serta kerusakan fasilitas kamar yang membutuhkan waktu penanganan lebih lama. Kendala nonteknis seperti keterbatasan jumlah tenaga kerja juga memengaruhi efektivitas pelaksanaan SOP di lapangan.

Peran supervisor *housekeeping* dalam memastikan penerapan SOP juga dinilai sangat penting. Supervisor melakukan *briefing* rutin, pengawasan langsung, inspeksi kamar, serta memberikan evaluasi dan pembinaan kepada *room attendant* agar tetap bekerja sesuai standar hotel. Pendekatan persuasif dan edukatif yang dilakukan supervisor terbukti membantu meningkatkan

kedisiplinan dan konsistensi *room attendant* dalam menjalankan SOP pembersihan kamar.

Secara keseluruhan, penerapan SOP pembersihan kamar di Hotel Kimaya Sudirman by Harris Yogyakarta telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan peningkatan dalam aspek fasilitas kerja, pelatihan berkelanjutan, penguatan komunikasi antar staf, serta penambahan pengawasan operasional agar kualitas pelayanan housekeeping dapat terus terjaga secara optimal sesuai standar hotel berbintang.

5.2 Saran

1. Pihak manajemen Hotel Kimaya Sudirman by Harris Yogyakarta disarankan untuk meningkatkan fasilitas dan kelengkapan peralatan *housekeeping* agar *room attendant* dapat menjalankan SOP pembersihan kamar secara lebih efektif dan optimal sesuai standar hotel.
2. Supervisor *housekeeping* diharapkan terus melakukan pengawasan, *briefing* rutin, serta pelatihan berkelanjutan kepada *room attendant* guna meningkatkan disiplin, konsistensi, dan kualitas pelayanan dalam penerapan SOP pembersihan kamar.
3. Pihak hotel perlu memperhatikan pembagian beban kerja dan jumlah tenaga kerja yang sesuai agar *room attendant* dapat bekerja lebih maksimal tanpa mengurangi kualitas kebersihan dan kenyamanan kamar tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeometri, F. (2024). *Penerapan SOP di Bidang Housekeeping pada Industri Perhotelan*. Jakarta: Pustaka Pariwisata.
- Darsana, A., & Sudarmawan, I. (2022). *Efektivitas SOP dalam Housekeeping Hotel Berbintang*. Denpasar: Akademi Pariwisata Bali Press.
- Fatimah et al. (2024), *The Impact of Room attendant's Service Quality on Guest Satisfaction at BWP Hotel Batam*, Jurnal Kepariwisata | P-ISSN 1412-5498 | E-ISSN 1412-5498, Vol. 23 No. 2 – September 2024, DOI: [10.52352/jpar.v23i2.1411](https://doi.org/10.52352/jpar.v23i2.1411)
- Hasibuan, M. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hidayat, R., & Nugroho, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan housekeeping terhadap kepuasan tamu hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(2), 123–134.
- John, U. (2025). *Organizational Behavior and Role Definition in Service Industry*. London: Sage Publishing.

- Kisti, R. M., & Mayasari, C. U. (2019). *Upaya Kantor Depan Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu di Hotel Cavinton Yogyakarta*. *Journal of Tourism and Economic*, 2(2), 76–86. <https://doi.org/10.36594/jtec/zb1n8a14>
- Linda, A. (2018). *Etika Kerja dan Profesionalisme Room attendant*. *Jurnal Ilmu Perhotelan*, 6(3), 102–110.
- Maristy, A., & Murni, D. (2021). *Kinerja Room attendant dalam Memberikan Layanan Kamar di Hotel*. *Jurnal Pariwisata & Perhotelan*, 9(2), 66–73.
- Mu'is, A., Elistyawati, I. A., Sudiarta, M., & Utama, I. K. (2022). *Analysis of Room attendant Service Quality Towards Guests' Satisfaction During the Covid-19 Pandemic*, *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, Volume 4 Issue 1 Year 2022 Pages 38-49, DOI: <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v4i1.38-49>
- Okki, K., Lapotulo, N., Simatupang, D. T., & Hermawati, N. N. (2023). *Analisis beban kerja room attendant di Asialink Hotel Kota Batam*. *Journal of Tourism and Economic*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.36594/jtec/e6v6n1a1>
- Prasetyo, A., & Wulandari, D. (2022). *Penerapan standar operasional prosedur room attendant dalam meningkatkan kualitas pelayanan housekeeping di hotel*. *Journal of Tourism and Economic*, 5(2), 120–128. <https://jurnal.stieparapi.ac.id>
- Priantara, D. (2019). *Manajemen Operasional Housekeeping*. Jakarta: Gramedia.
- Prayogi & Wijoyo (2025), *Room attendant Performance in Hotel Service Quality: A Qualitative Exploration*, *International Journal of Bisnis and Management Praktek*, Vol.3 No.2 DOI: <https://doi.org/10.59890/ijbmv3i2.16>
- Putri, E. D. H., & Wibawa, M. F. (2018). *Peran Peserta Training Dalam Membantu Pencapaian Kerja Room Boy Di Hotel The Sahid Rich Jogja*. *Journal of Tourism and Economic*, 1(1), 55–63. <https://doi.org/10.36594/jtec/x7yehb64>
- Ramadhan, R., & Jatmiko, T. (2023). *Peran Strategis Room attendant dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Hotel*. *Jurnal Pariwisata Modern*, 11(1), 45–58.
- Reza, V. A. (2020). *Standard Operational Procedure: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Gramedia Pro.
- Rifyan, A., & Sofial, A. (2015). *Kepatuhan terhadap SOP dan Kinerja Karyawan Hotel*. *Jurnal Riset Perhotelan*, 5(1), 17–25.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior (17th ed.)*. Pearson Education.
- Sari, N. (2021). *Manajemen Kebersihan Kamar Hotel Berbasis SOP*. *Jurnal Tata Graha Hotel*, 5(2), 34–42.
- Simatupang, D., & Pandiangan, T. (2022). *Room attendant dalam Perspektif Kualitas Layanan*. Medan: Universitas Negeri Medan Press.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, L., & Pratama, D. (2020). *Implementasi standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan hotel*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 12(1), 45–56.
- Surwiyanta, A., & Warsih, S. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Customer Service Kereta Api Bandara YIA*. *Journal of Tourism and Economic*, 7(2). DOI: <https://doi.org/10.36594/jtec/dg43sb95>
- Syarief, H. (2025). *Penerapan SOP dalam Manajemen Pelayanan Hotel*. Jakarta: Pustaka Niaga.
- Wibowo, A. (2019). *Peran pengawasan supervisor dalam meningkatkan kinerja karyawan hotel*. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 9(2), 78–89.