

Analisis Penerapan SOP dalam Meningkatkan Kebersihan Kamar di Swiss-Belhotel Maleosan Manado

Yosua Jeheskiel Tolandang^{1*}, Jongky W.A Kamagi², Jemmy Pangemanan³
Politeknik Negeri Manado^{1,2,3}

*Email Korespondensi: yosuatolandang03@gmail.com

Diterima: 03-09-2025 | Disetujui: 14-09-2025 | Diterbitkan: 16-09-2025

ABSTRACT

The hospitality industry is one of the service sectors that heavily relies on service quality to attract and retain customers. In the midst of increasing competition, hotels are required not only to provide adequate facilities but also to ensure that every aspect of service is carried out optimally and consistently. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The qualitative method was chosen because the purpose of the research is to understand and explain in depth how the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) helps maintain and improve room cleanliness at Swiss-Belhotel Manado. The interview results show that the implementation of SOPs by Room attendants has been carried out properly, although there are variations in the sequence of work. Some Room attendants start from the bathroom, others from the bed, while some begin with dusting. However, in general, all stages of the SOP—from preparing the Trolley, changing linens, cleaning the bathroom, replenishing amenities, to the final inspection—are implemented. The implementation of SOPs by Room attendants has been running well. The stages include preparing the Trolley, changing linens, cleaning the bathroom, replenishing amenities, vacuuming the floor, and conducting a final check. Although there are variations in the work order, the principles of the SOP are still carried out in accordance with housekeeping standards. The application of SOPs has proven to have a positive impact on room cleanliness, guest satisfaction, and the hotel's image.

Keywords: *implementation of SOP, Room attendant, room cleanliness*

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Di tengah persaingan yang semakin ketat, hotel-hotel dituntut untuk tidak hanya memberikan fasilitas yang memadai, tetapi juga memastikan bahwa setiap aspek pelayanan berjalan secara optimal dan konsisten. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami dan menguraikan secara mendalam bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam menjaga dan meningkatkan kebersihan kamar di Swiss-Belhotel Manado. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan SOP oleh *Room attendant* sudah berjalan dengan baik meskipun terdapat variasi dalam urutan kerja. Beberapa *Room attendant* memulai dari kamar mandi, sebagian dari tempat tidur, dan yang lain lebih dahulu melakukan pembersihan debu. Namun, secara umum, semua tahapan SOP mulai dari persiapan *Trolley*, penggantian *linen*, pembersihan kamar mandi, pengisian *amenities*, hingga pemeriksaan akhir tetap dilaksanakan. Pelaksanaan SOP oleh *Room attendant* sudah berjalan baik. Tahapan yang dilakukan meliputi persiapan *Trolley*, penggantian *linen*, pembersihan kamar mandi, pengisian *amenities*, *vacuum* lantai, hingga pengecekan akhir. Meskipun terdapat variasi urutan kerja, prinsip SOP tetap dijalankan sesuai standar *housekeeping*. Penerapan SOP terbukti berpengaruh positif terhadap kebersihan kamar, kepuasan tamu, dan citra hotel.

Katakunci: *penerapan sop, room attendant, kebersihan kamar*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Di tengah persaingan yang semakin ketat, hotel-hotel dituntut untuk tidak hanya memberikan fasilitas yang memadai, tetapi juga memastikan bahwa setiap aspek pelayanan berjalan secara optimal dan konsisten. Salah satu elemen paling krusial dalam layanan hotel adalah kebersihan kamar. Kamar hotel merupakan ruang privat bagi tamu, yang menjadi tempat mereka beristirahat, bersantai, dan menghabiskan waktu selama masa menginap. Oleh karena itu, kebersihan kamar menjadi indikator utama yang secara langsung memengaruhi kenyamanan dan kepuasan tamu. Bila aspek ini diabaikan, maka tidak hanya akan muncul keluhan, tetapi juga akan berdampak pada reputasi hotel secara keseluruhan, terutama di era digital di mana ulasan tamu dapat menyebar luas melalui platform online seperti *Google Review*, *Tripadvisor*, dan media sosial lainnya.

Untuk memastikan proses pembersihan kamar dilakukan secara profesional dan sesuai standar, hotel-hotel berbintang umumnya menetapkan *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP ini berfungsi sebagai pedoman kerja yang sistematis dan terukur, mencakup langkah-langkah spesifik mulai dari proses awal pembersihan kamar, penanganan *linen*, penyemprotan disinfektan, hingga pengecekan akhir sebelum kamar dinyatakan siap ditempati. SOP dirancang untuk menjaga konsistensi kerja seluruh staf *housekeeping*, sehingga tidak ada perbedaan kualitas kebersihan meskipun dikerjakan oleh staf yang berbeda. Selain itu, SOP juga membantu staf baru dalam menyesuaikan diri dengan prosedur kerja, serta menjadi acuan dalam melakukan evaluasi kinerja.

Namun, keberadaan SOP tidak selalu menjamin implementasi yang baik di lapangan. Dalam banyak kasus, termasuk yang terjadi di berbagai hotel di Indonesia, SOP hanya berfungsi sebagai dokumen formal yang tidak sepenuhnya diterapkan secara disiplin oleh staf. Permasalahan seperti keterbatasan jumlah tenaga kerja, kurangnya pelatihan rutin, waktu kerja yang terlalu padat, serta lemahnya sistem pengawasan, menjadi faktor-faktor yang sering menyebabkan ketidaksesuaian antara prosedur yang tertulis dengan praktik di lapangan. Akibatnya, tamu masih sering menemukan kamar dalam kondisi yang tidak sesuai harapan, seperti lantai yang masih berdebu, kamar mandi yang kurang bersih, atau *linen* yang tidak diganti dengan benar. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi secara menyeluruh terhadap bagaimana SOP dijalankan, bukan hanya sekadar mengandalkan asumsi bahwa prosedur telah tersedia.

Swiss-Belhotel Maleosan Manado, sebagai salah satu hotel berbintang empat yang tergabung dalam jaringan hotel internasional Swiss-Belhotel International, tentunya telah memiliki SOP operasional yang dirancang untuk menjaga mutu pelayanan, termasuk dalam hal kebersihan kamar. Hotel ini melayani berbagai segmen tamu, mulai dari wisatawan domestik, pelancong internasional, hingga pelaku perjalanan bisnis. Dengan reputasi yang harus dijaga, Swiss-Belhotel Maleosan Manado memiliki standar yang tinggi dalam aspek pelayanan dan kenyamanan. Namun, berdasarkan observasi awal serta informasi yang diperoleh dari beberapa tamu dan staf, masih terdapat indikasi bahwa penerapan SOP di lapangan belum berjalan maksimal. Misalnya, dalam beberapa kasus ditemukan kamar yang belum dibersihkan tepat waktu saat pergantian tamu (*check-out dan check-in*), adanya keluhan tentang kebersihan kamar mandi, serta kurangnya kelengkapan amenities kamar. Permasalahan ini menunjukkan bahwa keberadaan SOP belum sepenuhnya menjamin kualitas kebersihan kamar sebagaimana yang diharapkan.

Permasalahan tersebut penting untuk diteliti lebih lanjut karena berkaitan langsung dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali

secara mendalam bagaimana staf *housekeeping* memahami, menerapkan, dan merespon SOP yang berlaku. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi lebih dalam perspektif para pelaksana di lapangan, mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mereka hadapi, serta memahami konteks sosial dan struktural yang memengaruhi penerapan SOP. Penelitian ini juga akan melihat sejauh mana dukungan dari manajemen hotel dalam proses penerapan SOP, baik melalui pelatihan, pengawasan, maupun evaluasi rutin terhadap kinerja staf.

Dengan melakukan analisis terhadap penerapan SOP kebersihan kamar di Swiss-Belhotel Maleosan Manado, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kondisi aktual di lapangan. Selain itu, penelitian ini juga akan menghasilkan rekomendasi praktis yang dapat digunakan oleh pihak manajemen hotel untuk memperbaiki sistem kerja, meningkatkan pelatihan dan pembinaan bagi staf, serta memperkuat pengawasan agar SOP benar-benar dijalankan secara konsisten. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap literatur akademik di bidang manajemen perhotelan, khususnya dalam konteks operasional dan peningkatan mutu pelayanan melalui penguatan sistem kerja berbasis SOP.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Housekeeping

Housekeeping merupakan salah satu departemen vital dalam operasional hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, serta kenyamanan di seluruh area hotel, baik di kamar tamu (*guest room*) maupun area publik (*public area*). Arief (2005) menjelaskan bahwa *housekeeping* atau tata graha adalah unit kerja hotel yang menangani aspek-aspek kerumahaan, termasuk mempersiapkan kamar tamu beserta kelengkapannya, menjaga kebersihan lingkungan hotel, serta memastikan setiap fasilitas tetap terawat dan siap digunakan, dengan pengecualian pada area dapur.

Selain itu, Rumecko (2011:25); dan Polii, & Towoliu, (2018), menambahkan bahwa *housekeeping* merupakan departemen yang menyediakan jasa kebersihan, perapihan, dan pemeliharaan, sehingga mampu menciptakan kenyamanan serta suasana sehat di lingkungan hotel. Dengan demikian, fungsi *housekeeping* tidak hanya bersifat fisik terkait kebersihan, tetapi juga menyentuh aspek psikologis, karena keberhasilan departemen ini turut berperan dalam membangun rasa aman dan nyaman bagi tamu selama menginap.

Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha jasa yang bergerak di bidang akomodasi dan memiliki peranan penting dalam mendukung pertumbuhan industri pariwisata. Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat untuk berbagai kepentingan, baik bisnis, wisata, pendidikan, maupun kegiatan sosial, kebutuhan akan sarana penginapan yang nyaman, aman, dan representatif semakin tinggi. Kehadiran hotel tidak hanya sekadar menyediakan tempat beristirahat sementara, tetapi juga menawarkan berbagai layanan tambahan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kenyamanan optimal bagi tamu.

Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola pemiliknya dengan menyediakan layanan berupa makanan, minuman, serta fasilitas kamar bagi orang yang sedang melakukan perjalanan, dengan imbalan biaya yang wajar sesuai pelayanan yang diberikan, tanpa memerlukan

perjanjian khusus. Ini menegaskan bahwa hotel berperan sebagai penyedia layanan praktis dan langsung, dengan tujuan utama memberikan kenyamanan bagi tamunya. Sejalan dengan hal tersebut, Arief (2005:15) menjelaskan bahwa hotel adalah bangunan yang dikelola secara komersial untuk menyediakan akomodasi sementara yang dilengkapi dengan layanan makanan, minuman, dan berbagai jasa lainnya yang dibutuhkan tamu, (Towoliu, dkk. 2019). Penjelasan ini menekankan bahwa fungsi hotel tidak hanya sebagai tempat bermalam, tetapi juga sebagai pusat pelayanan yang memberikan pengalaman menyeluruh kepada para pengunjung.

Kebersihan Kamar

Kebersihan kamar merupakan aspek fundamental dalam industri perhotelan karena kamar merupakan produk utama yang digunakan tamu dan menjadi objek penilaian pertama terhadap kualitas pelayanan hotel. Kamar yang bersih tidak hanya diartikan sebagai ruang yang bebas dari kotoran fisik seperti debu, noda, sampah, maupun serangga, tetapi juga mencerminkan kenyamanan, kesehatan, dan rasa aman bagi tamu selama menginap. Oleh sebab itu, kebersihan kamar menjadi tolok ukur penting dalam menentukan mutu layanan hotel.

Menurut Han dan Ryu (2009), kebersihan kamar memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan tamu. Penelitian mereka menunjukkan bahwa kamar yang terawat dengan baik, rapi, dan bersih dapat memberikan pengalaman menginap yang lebih menyenangkan serta menumbuhkan keinginan tamu untuk Kembali. Sejalan dengan itu, Rumekso (2011:55) menyatakan bahwa kebersihan kamar adalah kondisi ruang yang terhindar dari sampah, debu, maupun kotoran, serta dilengkapi dengan *linen*, perlengkapan mandi, dan fasilitas lain dalam keadaan bersih sehingga menciptakan suasana yang nyaman, sehat, dan tertata rapi. Definisi ini menegaskan bahwa kebersihan kamar tidak hanya berkaitan dengan tampilan fisik, tetapi juga menyangkut kesan psikologis yang dirasakan tamu.

Room Attendant

Pengertian Room Attendant

Room attendant merupakan salah satu posisi penting dalam organisasi hotel yang berada di bawah departemen *Housekeeping*. Petugas ini memegang tanggung jawab utama dalam memastikan kamar tamu selalu bersih, rapi, nyaman, dan siap digunakan kapan saja. Ruang lingkup pekerjaan *Room attendant* meliputi pembersihan kamar tidur, penggantian *linen* dan handuk, pengisian ulang perlengkapan mandi, perawatan kamar mandi, serta pengecekan fasilitas kamar agar tetap berfungsi sesuai standar yang telah ditetapkan hotel. Menurut Sulastiyono (2011:124); dan Lengkey, dkk (2015), *Room attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu, sementara pelaksanaan tugas sehari-hari diawasi oleh seorang *room supervisor*. Rumekso (2011:42) dalam Sulastiyono menambahkan bahwa salah satu tugas penting *Room attendant* adalah mempersiapkan tempat tidur, sebab aspek inilah yang pertama kali menjadi perhatian tamu ketika memasuki kamar.

Tugas -Tugas Room attendant

Tugas dan tanggung jawab *Room attendant* menurut Nawar dalam Iskandar (2019), *Room attendant* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Menerima pengarahan dan penugasan dari *floor supervisor*.

2. Melakukan *handing over* dari *Room attendant night shift*, *morningshift*, dan *eveningshift*.
3. Menyiapkan *Trolley* dengan peralatan kerja, *guest supplies*, *cleaning supplies*, dan *linen* untuk setiap *floor section* dilakukan *Room attendant night shift*.
4. Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
5. Melaporkan kepada *floor supervisor* jika terjadi perbedaan status kamar
6. Membersihkan kamar sesuai dengan *Standard Operational Procedure (SOP)*.
7. Melakukan *Turn Down Service*, membersihkan kamar yang *Late Check out*, dan membantu pengiriman *laundry* yang bersih yang dilakukan *Room attendant evening shift*.
8. Membuat *Room attendant report* dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
9. Melaporkan kepada *floor supervisor* atau *Order Taker* jika ada barang tamu yang tertinggal di area kamar
10. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guest supplies*
11. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guest supplies* dan *cleaning supplies*

Standard Operating Procedure

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan seperangkat pedoman tertulis yang berisi langkah-langkah kerja yang disusun secara sistematis untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif, efisien, dan konsisten. Menurut Laksmi (2008:52), SOP adalah dokumen prosedural yang menjelaskan tahapan kerja secara berurutan untuk mencapai hasil optimal dengan biaya serendah mungkin. Umumnya, SOP memuat informasi tentang tujuan, manfaat, waktu penyusunan atau revisi, metode pelaksanaan, hingga dilengkapi dengan bagan alur (*flowchart*) sebagai representasi visual dari proses kerja.

Setiap perusahaan, baik yang bergerak di bidang jasa maupun produksi, memerlukan SOP sebagai pedoman operasional yang sistematis. SOP berfungsi untuk menyederhanakan proses kerja, meminimalisasi kesalahan, serta meningkatkan efisiensi pelaksanaan tugas. Dengan adanya SOP, kegiatan organisasi dapat berjalan secara tertib, terarah, dan konsisten sesuai dengan standar yang berlaku. Hal ini sejalan dengan pendapat Bataafi (2006:87) yang menyebutkan bahwa SOP merupakan panduan kerja yang mengatur pelaksanaan tugas, baik bersifat umum maupun khusus sesuai dengan jabatan dan tanggung jawab masing-masing.

Menurut Bataafi (2006 d:88) *Standard Operating Procedure* sebagai berikut

1. Kerapian Penampilan
Seluruh staf dituntut untuk selalu menjaga kebersihan badan, kerapian pakaian, serta penampilan saat bekerja.
2. Kesopanan
Kesopanan adalah unsur yang sangat penting dalam melakukan jasa pelayanan
3. Tata Cara Pelayanan yang Terbaik
Memberikan pelayanan terbaik sepanjang waktu merupakan cara untuk menjamin kepuasan tamu.
4. Perilaku
Petugas *Housekeeping* hendaklah menjaga sifat dan perilaku yang profesional
5. Melengkapi *Trolley*

Trolley harus di lengkapi dengan peralatan kerja, baik *linen*, *guest supplies* maupun *cleaning supplies*, *equipment* dan ditata dengan rapih juga teratur

6. Status kamar

Status kamar menunjukkan keadaan kamar pada saat tertentu, yang memudahkan front office dan housekeeping dalam memantau ketersediaan serta kelayakan kamar.

Membersihkan kamar yang terisi tamu

Membersihkan kamar yang terisi tamu harus memberikan standar bersih, rapih, lengkap dan memperhatikan kerapian barang-barang milik tamu

7. Membersihkan kamar yang ditinggalkan tamu

Membersihkan kamar *check out* atau yang baru di kosongkan oleh tamu harus memberikan standar bersih, rapih, lengkap, dan berfungsi serta berkualitas seperti baru seHINGA kamar siap untuk di jual kembali

8. *Making bed*

Merapikan tempat tidur harus rapih, *linen* harus bersih, tanpa kerutan atau noda dan dilakukan tiap hari

9. Membersihkan kamar mandi

Membersihkan kamar mandi atau *guest room* harus dilakukan secara cermat dan selain kebersihan, kerapian serta kelengkapan juga memperhatikan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami dan menguraikan secara mendalam bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam menjaga dan meningkatkan kebersihan kamar di Swiss-Belhotel Manado.

Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berfokus pada pemahaman fenomena yang dialami subjek, meliputi perilaku, persepsi, motivasi, serta tindakan mereka secara utuh, kemudian hasilnya disajikan dalam bentuk deskripsi naratif sesuai dengan kondisi alamiah. Pendekatan deskriptif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pemaparan fakta dan proses yang terjadi di lapangan, bukan pada pengujian hipotesis atau perhitungan statistik. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menguraikan tahap-tahap penerapan SOP.

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari keterlibatan langsung peneliti, dalam hal ini peneliti melakukan observasi berdasarkan SOP dan melakukan wawancara kepada beberapa *Room attendant* dan *Supervisor*

2. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada data yang tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti, melainkan berasal dari pihak lain. seperti peneliti sebelumnya, laporan, artikel, atau sumber lainnya. Sebagai contoh adalah bukti lampiran saat melakukan wawancara.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Penulis melakukan observasi terhadap *Room attendant* saat penulis melakukan praktek kerja lapangan di Swiss-Belhotel Manado dengan mengamati SOP yang berlaku di departemen *housekeeping*.

2. Wawancara

Istilah “wawancara” berasal dari bahasa Inggris *interview*, yang secara literal dimaknai sebagai pertemuan antara dua orang untuk saling bertukar informasi atau gagasan. Menurut Sugiyono (2016), wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diteliti, sekaligus menggali informasi lebih mendalam dari responden. Pada penelitian kualitatif kegiatan wawancara memiliki sedikit perbedaan dengan kegiatan wawancara lainnya.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang berbentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, maupun gambar, seperti laporan atau keterangan lain yang dapat menunjang proses penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Observasi

1. Daftar Tabel *checklist* tugas *Room attendant*

Berikut adalah daftar observasi yang penulis amati saat melakukan pengamatan terhadap *Room attendant* dalam membersihkan kamar :

Tabel 1 Checklist data SOP

No	Indikator	Hasil observasi		
		Dilakukan	Kadang di lakukan	Tidak di lakukan
1	Periksa troli, peralatan, dan bahan kimia		✓	

3	Masuk ke kamar, buka tirai dan cairkan es di kulkas	✓		
4	Kumpulkan semua sampah	✓		
5	Periksa barang tamu yang tertinggal, cek perawatan.		✓	
6	Kumpulkan gelas dan cangkir lalu letakkan di kamar mandi.		✓	
7	Lepas seprai dan pindahkan <i>linen</i> serta handuk kotor ke tas troli.		✓	
8	Bawa <i>linen</i> bersih dan rapikan tempat tidur.		✓	
9	Bersihkan debu dari tempat tinggi hingga rendah.			✓
10	Isi ulang perlengkapan tamu.		✓	
11	Siram toilet dan aplikasikan pembersih toilet	✓		
12	Oleskan pembersih ke wastafel dan <i>shower</i> /bathtub		✓	
13	Bersihkan wastafel dan meja rias	✓		
14	Sterilkan dan keringkan gelas serta peralatan makan dari keramik		✓	
15	Bersihkan Bak mandi/ <i>shower</i> termasuk semua dinding keramik dan cermin.		✓	
16	Ganti <i>linen</i> dan perlengkapan kamar mandi.	✓		
17	Bersihkan lantai kamar mandi	✓		
18	Sedot debu lantai kamar tidur			✓
19	Sterilkan ruangan, terutama area yang sering disentuh.		✓	
20	Nyalakan kembali kulkas,		✓	
21	tutup tirai	✓		
22	Pasang tanda di pintu dan laporkan kamar sudah dibersihkan.	✓		

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil observasi di atas, dapat disimpulkan bahwa

- Sebagian besar langkah SOP telah dilakukan dengan baik, terutama pada tahap persiapan (memeriksa troli, membuka tirai, mengumpulkan sampah) dan tahap pembersihan utama (membersihkan kamar mandi, mengganti *linen*, mengisi perlengkapan tamu).
- Beberapa langkah hanya dilakukan sesekali, seperti, pembersihan debu dari area tinggi, serta penyedotan debu di lantai kamar tidur.
- Tidak ada langkah SOP yang benar-benar diabaikan, namun kurangnya konsistensi pada beberapa tahap berpotensi memengaruhi kualitas akhir kebersihan kamar.
- Ketidakkonsistenan penerapan SOP kemungkinan disebabkan oleh tekanan waktu dan tingginya jumlah kamar yang harus dibersihkan, terutama pada periode okupansi tinggi.

Hasil Wawancara

Berikut di bawah ini adalah hasil wawancara dari beberapa narasumber:

1 Supervisor dan 6 *Room attendant*

Tabel 2 Data Hasil Wawancara dengan Supervisor

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Bapak mendeskripsikan Standar Operasional Prosedur (SOP) kebersihan kamar yang berlaku di hotel ini?	SOP kebersihan kamar disusun berdasarkan standar manajemen pusat dan disesuaikan dengan kebutuhan operasional hotel.
2	Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan untuk memastikan seluruh <i>Room attendant</i> melaksanakan SOP dengan konsisten?	Dilakukan pengawasan rutin, penggunaan <i>checklist</i> , dan inspeksi kamar setelah dibersihkan
3	Kendala apa saja yang biasanya muncul ketika staf menjalankan SOP kebersihan kamar?	keterbatasan waktu saat tingkat hunian tinggi, kurangnya ketelitian sebagian staf, serta keterbatasan peralatan atau bahan pembersih pada situasi tertentu
4	Bagaimana pengaruh tingginya tingkat hunian hotel terhadap pelaksanaan SOP?	Tingkat hunian tinggi membuat staf bekerja terburu-buru sehingga detail SOP kadang terlewat.
5	Langkah apa yang Anda lakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan SOP?	Melakukan <i>briefing</i> , menambah tenaga kerja, rotasi tugas, dan memberi arahan langsung di lapangan

Sumber : Peneliti (2025)

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diperoleh gambaran bahwa penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) kebersihan kamar di hotel pada dasarnya telah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku. Supervisor menjalankan fungsi pengawasan melalui pemeriksaan rutin, penggunaan daftar pengecekan (*checklist*), serta inspeksi langsung ke kamar setelah dikerjakan oleh *Room attendant*. Langkah ini bertujuan memastikan seluruh kamar yang siap dijual tetap memenuhi standar kebersihan, kenyamanan, dan kerapian.

Meski demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala, terutama ketika tingkat hunian meningkat. Kondisi tersebut membuat staf *housekeeping* bekerja lebih cepat, sehingga detail prosedur kadang tidak dilaksanakan dengan maksimal. Selain itu, terbatasnya ketersediaan peralatan dan bahan pembersih serta kurangnya konsistensi sebagian staf juga menjadi hambatan yang memengaruhi kualitas kebersihan kamar.

Untuk menanggulangi hal tersebut, supervisor melakukan berbagai langkah, antara lain melakukan *briefing* sebelum bertugas, merotasi pekerjaan staf, menambah tenaga kerja bila diperlukan, serta

memberikan arahan langsung di lapangan. Dengan cara ini, standar kebersihan kamar tetap dapat dipertahankan walaupun terdapat tekanan dari segi operasional.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa supervisor memiliki peran sentral dalam menjamin konsistensi penerapan SOP kebersihan kamar, sekaligus menjadi penghubung antara pihak manajemen dan staf *housekeeping*. Keberhasilan penerapan SOP sangat ditentukan oleh ketegasan, kualitas pengawasan, serta strategi supervisor dalam mengatasi hambatan yang muncul.

Tabel 3 Wawancara dengan Room attendant 1

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang anda pahami tentang SOP kebersihan kamar di hotel ini ?	SOP merupakan panduan kerja yang berisi tahapan pembersihan kamar, mulai dari persiapan awal hingga tahapan akhir.
2	Bagaimana langkah-langkah utama yang anda lakukan saat membersihkan kamar sesuai dengan SOP ?	Biasanya saya mulai dengan memeriksa <i>Trolley</i> , mengumpulkan sampah, mengganti <i>linen</i> , membersihkan kamar mandi, menambah <i>amenities</i> , lalu menyelesaikan pengecekan akhir.
3	Kendala apa yang biasa alami dalam menerapkan SOP ?	Hambatanya biasanya kalau jumlah kamar banyak, sehingga waktu terasa sempit.
4	Bagaimana peran <i>supervisor</i> dalam memastikan anda menjalankan SOP dengan benar ?	<i>Supervisor</i> biasanya melakukan pemeriksaan kamar setelah saya menyelesaikan pembersihan.
5	Menurut Anda, sejauh mana penerapan SOP memengaruhi kebersihan kamar dan kepuasan tamu?	Sangat berpengaruh, karena tamu lebih puas ketika kamar bersih sesuai standar.

Sumber : Peneliti (2025)

Tabel 4 Wawancara Room Attendant 2

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang anda pahami tentang SOP kebersihan kamar di hotel ini ?	Menurut saya, SOP adalah aturan standar supaya semua kamar memiliki tingkat kebersihan yang sama.
2	Bagaimana langkah-langkah utama yang anda lakukan saat membersihkan kamar sesuai dengan SOP ?	Saya mengawali dengan membuka tirai, membuang sampah, membersihkan debu, menyedot debu dengan <i>vacuum</i> , dan terakhir melakukan pengecekan kondisi kamar.
3	Kendala apa yang biasa alami dalam menerapkan SOP ?	Terkadang ada keterbatasan alat atau bahan pembersih, misalnya <i>chemical</i> yang habis.
4	Bagaimana peran <i>supervisor</i> dalam memastikan anda menjalankan SOP dengan benar ?	Sebelum <i>shift</i> , <i>supervisor</i> memberikan <i>briefing</i> sebagai arahan kerja.
5	Menurut Anda, sejauh mana penerapan SOP memengaruhi kebersihan kamar dan kepuasan tamu?	jika SOP dijalankan dengan baik, hampir tidak ada keluhan dari tamu.

Sumber : Peneliti (2025)

Tabel. 5 Wawancara *Room attendant* 3

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang anda pahami tentang SOP kebersihan kamar di hotel ini ?	SOP adalah pedoman resmi dari pihak hotel agar pekerjaan lebih terstruktur dan tidak ada bagian yang terlewat.
2	Bagaimana langkah-langkah utama yang anda lakukan saat membersihkan kamar sesuai dengan SOP ?	Urutannya yaitu menyiapkan alat kerja, merapikan tempat tidur, membersihkan kamar mandi, mengisi perlengkapan tamu, lalu melaporkan kamar selesai.
3	Kendala apa yang biasa alami dalam menerapkan SOP ?	jika tamu masih berada di kamar, prosedur SOP tidak bisa dijalankan sesuai urutan.
4	Bagaimana peran <i>supervisor</i> dalam memastikan anda menjalankan SOP dengan benar ?	Mereka juga sering turun langsung ke lapangan untuk mengawasi dan memberikan koreksi.
5	Menurut Anda, sejauh mana penerapan SOP memengaruhi kebersihan kamar dan kepuasan tamu?	Dengan SOP, kualitas kebersihan kamar lebih konsisten dan tamu merasa nyaman

Sumber : Peneliti (2025)

Tabel 6 Wawancara *Room Atendant* 4

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang anda pahami tentang SOP kebersihan kamar di hotel ini ?	Saya melihat SOP sebagai alur kerja wajib yang harus diikuti agar kamar sesuai dengan standar yang ditetapkan hotel.
2	Bagaimana langkah-langkah utama yang anda lakukan saat membersihkan kamar sesuai dengan SOP ?	Saya mengikuti <i>checklist</i> , mulai dari persiapan, buang sampah, ganti <i>linen</i> , bersihkan kamar mandi, <i>vacuum</i> , lalu tutup tirai sebelum keluar.
3	Kendala apa yang biasa alami dalam menerapkan SOP ?	Kesulitan terbesar adalah saat tingkat hunian tinggi, karena kami harus bekerja cepat
4	Bagaimana peran <i>supervisor</i> dalam memastikan anda menjalankan SOP dengan benar ?	Jika ada kesalahan, supervisor segera memberi teguran dan menunjukkan cara yang benar.
5	Menurut Anda, sejauh mana penerapan SOP memengaruhi kebersihan kamar dan kepuasan tamu?	Sangat menentukan, karena kebanyakan tamu menilai kualitas hotel dari kebersihan kamar.

Sumber : Peneliti (2025)

Tabel 7 Wawancara *Room attendant* 5

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang anda pahami tentang SOP kebersihan kamar di hotel ini ?	SOP merupakan acuan dasar yang membantu kami bekerja sesuai ekspektasi manajemen dan harapan tamu.
2	Bagaimana langkah-langkah utama yang anda lakukan saat membersihkan kamar sesuai dengan SOP ?	saya lebih sering memulai dari kamar mandi, kemudian tempat tidur, dan terakhir memastikan <i>amenities</i> lengkap serta kondisi kamar sudah rapi.
3	Kendala apa yang biasa alami dalam menerapkan SOP ?	Kadang ada rekan kerja baru yang belum terbiasa dengan SOP, sehingga pekerjaan agak terhambat.
4	Bagaimana peran <i>supervisor</i> dalam memastikan anda menjalankan SOP dengan benar ?	<i>supervisor</i> berperan memberi dorongan dan mengingatkan pentingnya disiplin terhadap SOP
5	Menurut Anda, sejauh mana penerapan SOP memengaruhi kebersihan kamar dan kepuasan tamu?	Penerapan SOP membuat hasil kerja lebih rapi dan memberikan kesan positif bagi tamu

Sumber : Peneliti (2025)

Tabel 8 Wawancara *Room attendant* 6

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang anda pahami tentang SOP kebersihan kamar di hotel ini ?	Menurut saya, SOP adalah aturan kerja yang memastikan semua <i>Room attendant</i> bekerja dengan cara yang sama, sehingga kualitas kebersihan kamar tetap terjaga
2	Bagaimana langkah-langkah utama yang anda lakukan saat membersihkan kamar sesuai dengan SOP ?	Biasanya saya awali dengan memeriksa status kamar, menyiapkan peralatan di <i>Trolley</i> , lalu membersihkan area kamar tidur, di lanjutkan kamar mandi, melengkapi <i>amenities</i> , dan terakhir melakukan pemeriksaan sebelum kamar di tutup
3	Kendala apa yang biasa alami dalam menerapkan SOP ?	Kesulitan yang sering muncul adalah saat ada tamu yang minta <i>check-in</i> lebih awal, sehingga waktu pembersihan jadi lebih singkat dan saya harus lebih cepat
4	Bagaimana peran <i>supervisor</i> dalam memastikan anda menjalankan SOP dengan benar ?	Biasanya <i>supervisor</i> memberi evaluasi rutin setiap minggu agar kami tahu apa yang sudah sesuai SOP dan yang masih perlu di perbaiki
5	Menurut Anda, sejauh mana penerapan SOP memengaruhi kebersihan kamar dan kepuasan tamu?	Sangat berpengaruh, karena dengan penerapan SOP, kamar lebih terjaga kebersihannya sehingga tamu merasa puas dan hotel bisa menjaga citra baiknya.

Sumber : Peneliti (2025)

Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan *Room attendant*

a. *Room attendant* 1

Dari hasil wawancara, *Room attendant* 1 menjelaskan bahwa SOP kebersihan kamar merupakan pedoman kerja yang harus dijalankan agar pembersihan sesuai dengan standar hotel. Ia biasanya

Analisis Penerapan Sop Dalam Meningkatkan Kualitas Kebersihan Kamar di Swiss-Belhotel Maleosan Manado

(Tolandang, et al.)

memulai pekerjaannya dengan menyiapkan *Trolley* berisi perlengkapan, kemudian mengumpulkan sampah, mengganti *linen*, membersihkan kamar mandi, melengkapi amenities, hingga melakukan pengecekan akhir sebelum kamar siap digunakan. Kendala yang sering ia temui adalah banyaknya jumlah kamar yang harus dikerjakan sehingga waktu menjadi terbatas. Ia menambahkan bahwa supervisor berperan dalam melakukan pemeriksaan ulang kamar. Menurut pengalamannya, penerapan SOP menghasilkan kamar yang lebih bersih dan meningkatkan kepuasan tamu.

b. Room attendant 2

Room attendant 2 memandang SOP sebagai aturan standar yang menjamin seluruh kamar memiliki kualitas kebersihan yang seragam. Prosedur kerjanya dimulai dengan membuka tirai, mengumpulkan sampah, membersihkan debu, melakukan *vacuum*, dan menutup dengan pengecekan akhir. Hambatan yang ia hadapi adalah keterbatasan alat maupun bahan pembersih yang kadang menghambat pekerjaan. Ia menyebutkan bahwa supervisor biasanya memberikan *briefing* sebelum shift dimulai. Menurutnya, jika SOP dijalankan dengan baik, keluhan dari tamu hampir tidak ada.

c. Room attendant 3

Menurut *Room attendant 3*, SOP merupakan pedoman resmi hotel yang membantu pekerjaan lebih teratur dan memastikan tidak ada tahapan yang terlewat. Proses kerja yang biasa ia lakukan dimulai dari menyiapkan peralatan, merapikan tempat tidur, membersihkan kamar mandi, melengkapi amenities, hingga melaporkan status kamar setelah selesai. Hambatan yang kerap ia hadapi adalah ketika tamu masih berada di kamar, sehingga SOP tidak bisa dilaksanakan sepenuhnya sesuai urutan. Ia menambahkan bahwa supervisor sering memberikan koreksi secara langsung di lapangan. Baginya, SOP sangat membantu dalam menjaga konsistensi kebersihan sehingga tamu merasa lebih nyaman.

d. Room attendant 4

Berdasarkan wawancara, *Room attendant 4* memahami SOP sebagai prosedur wajib agar kebersihan kamar sesuai dengan standar hotel. Ia mengikuti *checklist* yang dimulai dari persiapan, pembuangan sampah, penggantian *linen*, pembersihan kamar mandi, *vacuum*, hingga penataan tirai. Kendala yang dihadapinya muncul ketika okupansi tinggi, sehingga pekerjaan harus dilakukan lebih cepat. Ia menuturkan bahwa supervisor berperan dengan memberikan teguran bila ada kesalahan. Menurutnya, kebersihan kamar yang sesuai SOP sangat berpengaruh pada citra hotel karena tamu biasanya menilai kualitas hotel dari kondisi kamar yang ditempati.

e. Room attendant 5

Room attendant 5 menyatakan bahwa SOP adalah acuan dasar dalam bekerja agar sesuai dengan harapan manajemen dan tamu. Biasanya, ia memulai pembersihan dari kamar mandi, kemudian merapikan tempat tidur, dan memastikan amenities dalam keadaan lengkap. Kendala yang sering ditemui adalah adanya staf baru yang belum terbiasa mengikuti SOP, sehingga memengaruhi kecepatan dan ketelitian kerja tim. Ia juga menjelaskan bahwa supervisor berperan memberikan dorongan serta mengingatkan pentingnya disiplin. Menurutnya, jika SOP dipatuhi dengan baik, hasil pekerjaan lebih rapi dan memberikan kesan positif kepada tamu.

f. Room attendant 6

Hasil wawancara dengan *Room attendant* 6 menunjukkan bahwa ia memandang SOP sebagai aturan kerja yang memastikan semua staf bekerja secara seragam sehingga kualitas layanan tetap terjaga. Langkah kerjanya dimulai dengan mengecek status kamar, menyiapkan *Trolley*, membersihkan kamar tidur dan kamar mandi, melengkapi amenities, dan melakukan pengecekan akhir. Kendala yang sering ia hadapi adalah keterbatasan waktu, terutama jika ada tamu yang meminta *early check-in*. Ia menambahkan bahwa supervisor melakukan evaluasi mingguan untuk menilai kinerja staf. Menurutnya, penerapan SOP sangat menentukan kebersihan kamar, memengaruhi kepuasan tamu, sekaligus menjaga citra hotel.

Hasil Pembahasan

a. Pemahaman tentang SOP

Seluruh *Room attendant* memiliki pemahaman yang seragam bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan pedoman baku yang harus diikuti dalam melaksanakan pembersihan kamar. RA 1, RA 2, dan RA 3 menekankan SOP sebagai panduan kerja agar langkah pembersihan lebih terstruktur, sedangkan RA 4, RA 5, dan RA 6 menekankan SOP sebagai aturan wajib agar kualitas kebersihan kamar tetap konsisten.

b. Langkah Kerja Pembersihan Kamar

Langkah kerja yang dilakukan *Room attendant* secara umum telah mengikuti SOP, dengan sedikit variasi urutan. RA 1 dan RA 2 lebih menekankan urutan dimulai dari persiapan *Trolley* dan pembukaan kamar, RA 3 dan RA 4 mengikuti *checklist* resmi yang ada, sedangkan RA 5 memulai dari kamar mandi sebelum merapikan tempat tidur. Meskipun terdapat variasi, semua langkah mencakup pembersihan kamar tidur, kamar mandi, penggantian *linen*, pengisian amenities, serta pengecekan akhir.

c. Kendala yang Dihadapi

Hampir semua *Room attendant* mengaku menghadapi kendala dalam pelaksanaan SOP. Kendala utama adalah keterbatasan waktu ketika okupansi tinggi (RA 1, RA 4, RA 6), keterbatasan peralatan atau bahan pembersih (RA 2), serta kurangnya pengalaman staf baru (RA 5). RA 3 juga menambahkan bahwa kehadiran tamu di dalam kamar saat pembersihan menjadi hambatan tersendiri. Peran Supervisor dalam pelaksanaan SOP, peran supervisor dinilai sangat penting oleh semua RA. RA 1 dan RA 2 menyoroti fungsi supervisor dalam *briefing* dan pemeriksaan kamar, RA 3 dan RA 4 menekankan pengawasan langsung serta teguran di lapangan, sedangkan RA 5 dan RA 6 menilai supervisor juga berperan sebagai motivator dan *evaluator* melalui evaluasi mingguan.

d. Dampak Pelaksanaan SOP terhadap Kepuasan Tamu

Semua *Room attendant* sepakat bahwa pelaksanaan SOP berdampak langsung pada kepuasan tamu. RA 1, RA 2, dan RA 3 menekankan bahwa kamar yang bersih membuat tamu merasa nyaman dan jarang mengeluh. RA 4 dan RA 5 melihat bahwa kebersihan kamar menjadi tolok ukur utama citra hotel, sedangkan RA 6 menegaskan bahwa SOP sangat berpengaruh pada loyalitas tamu dan menjaga reputasi hotel.

Hasil Analisis

Dari hasil analisis peneliti dengan enam *Room attendant*, dapat disimpulkan bahwa:

- Pemahaman staf terhadap SOP sudah baik, meskipun pelaksanaan kadang terkendala oleh waktu, alat, dan situasi di lapangan.
- Langkah kerja *housekeeping* sudah sesuai standar, hanya terdapat variasi urutan.
- Peran supervisor sangat dominan dalam memastikan SOP berjalan melalui *briefing*, pengawasan, teguran, hingga evaluasi.
- Konsistensi pelaksanaan SOP terbukti meningkatkan kebersihan kamar, menciptakan kepuasan tamu, serta menjaga citra hotel

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam meningkatkan kebersihan kamar di Swiss-Belhotel Maleosan Manado, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan SOP Housekeeping

Secara keseluruhan, pelaksanaan SOP oleh staf *housekeeping*, khususnya *Room attendant*, sudah sesuai dengan pedoman yang berlaku. Proses kerja dimulai dari tahap persiapan *Trolley*, penggantian *linen* dan handuk, pembersihan kamar mandi, pengisian perlengkapan tamu (*amenities*), penyedotan debu (*vacuum*), hingga pengecekan akhir sebelum kamar dipasarkan kembali kepada tamu. Walaupun terdapat sedikit perbedaan langkah teknis antar *Room attendant*, namun esensi dari SOP tetap dijalankan.

2. Standar Kebersihan Kamar

Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar indikator kebersihan telah terpenuhi. Akan tetapi, masih ditemukan beberapa kekurangan dalam detail pekerjaan, misalnya debu pada area tertentu yang sulit dijangkau serta pembersihan pada bagian tersembunyi yang terkadang terlewatkan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kebersihan kamar sudah baik, namun belum sepenuhnya konsisten.

3. Hambatan dalam Penerapan SOP

Beberapa kendala yang dialami staf *housekeeping* di antaranya adalah keterbatasan waktu pada saat tingkat hunian tinggi, kurangnya ketelitian dari sebagian staf, serta keterbatasan alat dan bahan pembersih. Faktor-faktor tersebut menyebabkan pelaksanaan SOP tidak selalu berjalan optimal di lapangan.

4. Peranan Supervisor

Supervisor memiliki kontribusi besar dalam menjaga konsistensi SOP, terutama melalui pengarahan (*briefing*), penggunaan *checklist*, inspeksi berkala, serta evaluasi mingguan. Fungsi pengawasan ini terbukti mampu meningkatkan kualitas kebersihan kamar dan memperbaiki kekurangan staf.

5. Dampak terhadap Kepuasan Tamu

Penerapan SOP yang baik berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan tamu. Kamar yang bersih, rapi, wangi, dan lengkap fasilitasnya memberikan kenyamanan, sehingga mendorong tamu

untuk kembali menggunakan jasa hotel. Hal ini pada akhirnya meningkatkan citra positif hotel serta memperkuat loyalitas pelanggan. Dengan demikian, penerapan SOP *housekeeping* di Swiss-Belhotel Maleosan Manado dapat dikatakan berjalan cukup baik, meskipun masih perlu ditingkatkan dari segi konsistensi agar standar kebersihan kamar benar-benar terjaga sesuai harapan manajemen maupun ekspektasi tamu

UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Manado melalui Jurusan Pariwisata dan Program Studi Manajemen Perhotelan yang telah mendukung penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, L. P. J. (2024). *Implementasi Paperless Office pada Unit Tata Usaha PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Bataafi, W. H. Al. (2006). *Housekeeping Department Floor & Public Area: Job Description and Standard Operating Procedure*. Bandung: Alfabeta
- Darsono, A. (2011). *Housekeeping Hotel*. Jakarta: Grasindo
- Dayanti, S. (2020). *Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Pelayanan Tamu Pada Graha Badnur Hotel Syariah* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Han, H., & Ryu, K. (2009). The roles of the physical environment, price perception, and customer satisfaction in determining customer loyalty in the restaurant industry. *Journal of hospitality & tourism research*, 33(4), 487-510
- Jayadi, M. M. (2020). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS DAN PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. INDO SUHAR JAYA.
- Lengkey, J. L., Towoliu, B., & Djamali, R. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu hotel. *Hospitality and Tourism*, 2(1).
- Nugroho, F. Z. (2019). *Standar Pembersihan Kamar Oleh Room Attendant Di Ascott Waterplace Surabaya Residence* (Doctoral dissertation, Politeknik NSC Surabaya).
- Nurhayati, N., Apriyanto, A., Ahsan, J., & Hidayah, N. (2024). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rumekso. (2008). *Housekeeping Hotel: Public Area / Houseman Section*. Yogyakarta: Andi.
- Rumekso, S. E. (2009). *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi.
- Setiawan, G. (2004). *Implementasi Dalam*.
- SAPUTRO, R. A. (2019). *Pengaruh Front Office, Housekeeping Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Kamar Di Hotel Swiss-Belinn Manyar Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE MAHARDHIKA SURABAYA).
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1-228
- Simatupang, D., & Pandiangan, E. (2022). ANALISIS ROOM ATTENDANT DALAM MENERAPKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI TRAVELODGE BATAM. *Jurnal Mata Pariwisata*, 1(2), 62-67:
- Sulastiyono, A. (1999). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- Polii, B. D., & Towoliu, B. I. (2018). MANAJEMEN TATA GRAHA DAN BINATU 1 (HOUSEKEEPING).
- Towoliu, B. I., Djawa, D., & Kalele, S. (2019). FINANCIAL ANALYSIS FOR HOTELS, CONVENTIONS & EVENTS.