

## PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENINGKATKAN KINERJA *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL SANTIKA SUKABUMI TAHUN 2019

Rahma Fadilla Ruswandi, Ersy Ervina S.Sos., M.M.Par., Drs. Suryana Heryawan Achmad, MM.Par

Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom Corresponding

Author: rahmafadilla31@gmail.com,

ersy@tass.telkomuniversity.ac.id, suryana@tass.telkomuniversity.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan akibat tidak dilaksanakannya Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga mempengaruhi pada Kinerja *Room Attendant* di Hotel Santika Sukabumi. Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), kinerja *Room Attendant* dan upaya meningkatkan kinerja. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menyatakan bahwa adanya beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak dilaksanakan oleh *Room Attendant* yaitu *dusting* sehingga mempengaruhi pada kinerja. Dalam hal ini kinerja *Room Attendant* dapat dinilai melalui 3 aspek, yaitu: 1). Kuantitas dinilai melalui jumlah kamar yang dibersihkan, 2). Kualitas dinilai melalui kebersihan kamarnya 3). Ketepatan waktu dalam membersihkan kamar. Sehingga hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kinerja *Room Attendant* sudah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi masih ada beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak dilaksanakan. Serta telah terlaksananya upaya peningkatan kinerja *Room Attendant* di Hotel Santika Sukabumi melalui pelatihan, *briefing*, evaluasi dan juga *rewards* untuk karyawan terbaik. Maka penelitian ini menghasilkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kinerja *Room Attendant* sudah baik.

**Kata Kunci:** *Hotel Santika Sukabumi, Standar Operasional Prosedur, Kinerja*

### ABSTRACT

*This research was conducted due to the non-implementation of the Standard Operating Procedure (SOP) so that it affects the Performance of the Attendant Room at Santika Hotel Sukabumi. The purpose of the study was conducted to determine and analyze the application of Standard Operating Procedures (SOPs), Room Attendant performance and efforts to improve performance. This research uses the descriptive qualitative method. The results of the study stated that there were several Standard Operating Procedures (SOPs) that were not implemented by the Room Attendant namely dusting so that it affected the performance. In this case, the performance of Room Attendants can be assessed through 3 aspects, namely: 1). Quantity is assessed through the number of rooms cleaned, 2). Quality is assessed through the cleanliness of the rooms 3). Punctuality in cleaning the room. So the results of this study indicate that the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) and Room Attendant performance has been implemented well, but there are still some Standard Operating Procedures (SOPs) that are not implemented. And efforts have been made to improve the performance of Room Attendants at the Santika Sukabumi Hotel through training, briefings, evaluations, and rewards for the best employees. So this study resulted that the Standard Operating Procedure (SOP) and the Room Attendant's performance was good.*

**Keywords:** *Santika Sukabumi Hotel, Standard Operating Procedures, Performance.*

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kota Sukabumi adalah kota yang memiliki destinasi wisata yang beragam salah satunya adalah wisata alam yang sering dikunjungi oleh para wisatawan, akan tetapi teori yang dikemukakan oleh Swabrooke dalam Ervina dan Agoes (2015:6) menyatakan bahwa "*most tourist are not visitors, but day trippers or residents*" yang berarti bahwa tidak semua penunjang adalah wisatawan, akan tetapi penduduk atau peloncong dapat menjadi wisatawan. Sebagai penunjang pariwisata kini kota Sukabumi memiliki akomodasi untuk tamu yang akan menginap dan menikmati indahnya kota Sukabumi yaitu Hotel. Banyak sekali hotel yang tersedia di kota Sukabumi yang menawarkan berbagai macam fasilitas untuk dikunjungi, salah satunya adalah Hotel Santika Sukabumi. Hotel Santika Sukabumi menawarkan berbagai fasilitas yang beragam yaitu fasilitas kamar, restoran, kolam renang dan lain-lain.

Adapun fasilitas yang paling di menjadi perhatian tamu ialah fasilitas kamar, di Hotel Santika Sukabumi memiliki beberapa jenis kamar yang tersedia dan juga memiliki segala perbedaan mengenai fasilitasnya. Akan tetapi kebersihan adalah prioritas yang paling utama dan menjadi

pelayanan terbaik agar tamu merasakan kenyamanan ketika menginap di Hotel Santika Sukabumi. Tak heran pelayanan yang diberikan harus semaksimal mungkin agar terciptanya kenyamanan "*feel like home*" sesuai motto dari Hotel Santika Sukabumi. Bagian yang berhubungan dengan pelayanan dalam memberikan nyaman dan kebersihan kamar tamu yang menginap ialah Departemen *Housekeeping* khususnya di bagian *Room Attendant*.

*Room Attendant* merupakan bagian dari Departemen *Housekeeping* yang mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan tamu untuk kelancaran operasional Hotel. Pelayanan tamu yang diberikan *Room Attendant* ialah tugas dan tanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan serta kelengkapan fasilitas kamar. Tugas dan tanggung jawab tersebut didasari oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Hotel Santika Sukabumi. Standar Operasional Prosedur merupakan acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja di hotel atau perusahaan, sedangkan fungsi Standar Operasional Prosedur untuk memperlancar tugas karyawan yang ada di hotel yang

dapat mengarahkan karyawan agar disiplin dalam bekerja juga dapat menjadikan suatu pedoman dalam melaksanakan pekerjaan, namun dalam hal ini pelaksanaan Standar Operasional Prosedur masih saja tidak dilaksanakan oleh beberapa karyawan di hotel karena adanya ketidakpedulian terhadap suatu pekerjaan dan juga kurangnya pengetahuan dalam memahami pelaksanaan standar operasional prosedur yang ada di hotel, akan tetapi tidak sedikit beberapa karyawan yang sudah melaksanakan standar operasional prosedur tetapi kinerja karyawan tidak maksimal.

Adapun permasalahan disaat room attendant sudah melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) kinerja yang diberikan tidak maksimal, hal ini disebabkan adanya beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja *room attendant* tersebut. Faktor yang mempengaruhi kinerja *room attendant* diantaranya faktor internal pegawai, faktor lingkungan internal organisasi, dan faktor lingkungan eksternal organisasi. Faktor tersebut dapat mempengaruhi kinerja *room attendant* sehingga berdampak kepada pelayanan yang diberikan. Ketika penulis melakukan observasi di Hotel Santika Sukabumi, ada beberapa standar operasional prosedur yang tidak dilakukan oleh *room attendant* dan dapat berpengaruh terhadap kinerja yang kurang baik.

Ketika di Hotel Santika Sukabumi mengalami tingkat jumlah tamu yang tinggi atau *High Season* seorang *room attendant* melakukan pembersihan kamar dengan status kamar *Occupied Dirty (OD)* yang di dalam kamar tersebut tidak ada seorang tamu bahkan tidak ada permintaan pembersihan kamar dari tamu sendiri (*request make up room*), akan tetapi dalam waktu bersamaan kamar dengan status *Expected Arrival (EA)* meminta dibersihkan oleh pihak *Front Office (FO)* dengan segera karna tamu tersebut sudah tiba di lobi, *room attendant* melakukan pembersihan kamar yang berstatus *Occupied Dirty (OD)* dengan tergesa-gesa dan langsung membersihkan kamar selanjutnya yang berstatus *Expected Arrival (EA)* dengan cepat karna desakan dari departemen *Front Office (FO)*, selain itu masih banyak pembersihan kamar *check-out* yang berstatus *Expected Arrival (EA)* lainnya yang harus dibersihkan. Akibat tergesa-gesa dalam pembersihan kamar seorang tamu *complaint* karena kamar yang dibersihkan diketahui bahwa terdapat *amenities* atau perlengkapan kamar mandi yang tidak di ganti (sampo) dan di bagian *windows frame* masih ada debu yang tidak di bersihkan serta masih ada sampah yang tertinggal. Oleh karena itu pentingnya standar oprasional prosedur *room attendant* perlu dilaksanakan dengan pemahaman yang baik, agar kinerja *room attendant* sesuai yang diharapkan serta dapat memberikan pelayanan baik kepada tamu dan dapat menghindari tamu *complaint*.

Dari pengamatan tersebut seorang *room attendant* kurangnya melaksanakan standar operasional prosedur karna pada saat pembersihan kamar harus memprioritaskan pembersihan kamar dengan status *Expected Arrival (EA)*, selanjutnya melakukan pembersihan kamar dengan status *Occupied Dirty (OD)* yang di dalam kamar tersebut tidak ada tamu dan tidak ada permintaan pembersihan kamar (*request make up room*), selanjutnya ketika pembersihan kamar harus melakukan teknik searah jarum jam atau *clockwise* dengan tujuan agar tidak ada barang/sampah/kotoran yang tertinggal dan ketika kamar telah dibersihkan lakukanlah pengecekan ulang oleh *room attendant* sebelum *supervisor* melakukan pengecekan kamar yang sudah dibersihkan.

Oleh sebab itu, akibat tidak melaksanakan standar operasional prosedur, kinerja *room attendant* tersebut menjadi kurang baik karna ada faktor internal pegawai atau pengetahuan yang tidak memahami bahwa prioritas pembersihan kamar harus diawali dengan kamar yang berstatus *Expected Arrival (EA)*

selanjutnya pembersihan kamar dengan status *Occupied Dirty (OD)*, ada juga ada faktor lingkungan internal organisasi yang melatarbelakangi kurangnya komunikasi antara pihak *room attendant* dengan pihak *Front Office (FO)* untuk melakukan pembersihan kamar *Expected Arrival (EA)* sehingga *room attendant* melakukan kelalaian yang mengakibatkan tamu tersebut *complaint*. Dari pemaparan tersebut, adanya suatu permasalahan yang signifikan akibat tidak melakukan standar operasional prosedur dan dapat menyebabkan kinerja *room attendant* kurang baik, maka dari itu penulis melakukan penelitian yang berjudul "Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja *Room Attendant* di Hotel Santika Sukabumi tahun 2019"

## II. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Hotel

Menurut Sulastyono (2011:5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus.

Sedangkan menurut Agus Sambodo dan Bagyono (2006) Hotel adalah tempat dimana para pelancong berkelas mendapat jasa penginapan dan makan dengan cara menyewa. Dan penyewa dalam keadaan memungkinkan untuk memperoleh itu.

Berdasarkan definisi yang sudah dipaparkan, maka definisi hotel secara umum adalah akomodasi yang memberikan pelayanan kamar, makanan dan minuman, kebersihan. Sehingga fasilitas tersebut dapat dinikmati oleh seluruh tamu yang berkunjung di hotel tersebut.

### 2.2 Housekeeping

Menurut Nawar (2002:2) *Housekeeping* adalah bagian departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.

Menurut Rumecko (2001:4) *houesekeeping* berasal dari *house* yang berarti rumah dan *keeping (to keep)* yang berarti memelihara, merawat, atau menjaga.

### 2.3 Standar Operasional Prosedur

Menurut Moekijat (2008), *Standard Operational Procedure* adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya dan siapa yang melakukannya.

### 2.4 Standar Operasional Prosedur *Room Attendant*

Menurut Ludfi Orbani (2017) Standar Operasional Prosedur *Room Attendant* adalah:

#### A. *Making Bed*:

1. Siapkan satu buah *sheet*, *duvet cover*, dan *pillow case*
2. Tebarkan *sheet*, lalu pasang
3. Tebarkan *duvet cover* lalu masukan *inner duvet*, lalu rapikan
4. Pasang *pillow case*
5. Jika menggunakan kain *Runner* (selempang), letakkan di bagian arah kaki dengan arah kanan ke kiri seimbang dan siap digunakan

### B. *Cleaning Bath Room*

Menurut Rumekso (2001) Standar Operasional Prosedur *Cleaning Bath Room* adalah:

1. Bersihkan wash basin
2. Bersihkan *Bath Tub*
3. Bersihkan *Toilet bowl* dan *bidet*
4. Bersihkan area lantai dan dinding

### C. *Dusting*

### D. *Vacuuming*

### E. *Restocking Guest Supplies*

## 2.5 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2001:10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien, membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

## 2.6 Produktivitas Kerja

Menurut Sedarmayanti (2009) Produktivitas Kerja bukan semata-mata ditunjukkan untuk mendapatkan hasil kerja sebanyak-banyaknya, melainkan kualitas untuk kerja juga penting diperhatikan. Sebagaimana diungkapkan bahwa produktivitas individu dapat dinilai dan apa yang dilakukan oleh individu adalah bagaimana seseorang melaksanakan pekerjaannya atau unjuk kerja. Orang yang produktif akan menggambarkan potensi, persepsi, dan kreativitas yang senantiasa menyumbangkan kemampuannya agar bermanfaat bagi dirinya dan lingkungannya.

## 2.7 Kinerja

Menurut Mangkunegara (2016:67) pengertian kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Menurut Alimisyah dan Padji (2003:206) kinerja atau *performance* adalah suatu istilah yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktifitas dari suatu organisasi pada suatu periode, sering dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau diproyekkan, suatu efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Achmad (2017) menyatakan bahwa “*also added that work culture has a massive tendency to affect the performance of employees either positive or negatively*” yang artinya juga menambahkan bahwa budaya kerja memiliki kecenderungan besar untuk mempengaruhi kinerja karyawan baik positif maupun negatif.

## III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:41) Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliabel tentang suatu hal.

Penulis melakukan objek penelitian di Hotel Santika Sukabumi dengan judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja di Hotel Santika Sukabumi tahun 2019” serta mewawancarai *Assistant Executive Housekeeper* di Hotel Santika Sukabumi.

### 3.2 Metode Penelitian

Menurut Ervina dan Octaviany (2016:151) penelitian deskriptif adalah penelitian dengan cara mengumpulkan data dan menganalisa data secara kritis. Penelitian ini menarik kesimpulan atas fakta yang ditemukan saat penelitian. Sehingga penelitian ini secara langsung mengumpulkan data yang merupakan fakta yang terjadi di lapangan.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu

metode penelitian Kualitatif deskriptif. Metode penelitian ini muncul arena adanya perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas/fenomena/gejala. Dalam paradigma ini realitas sosial dipandang sebagai sesuatu yang utuh, kompleks, dinamis dan penuh makna.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi dan wawancara. Data di dapatkan melalui hasil wawancara dengan *Asst. Executive Housekeeper* dan observasi langsung ke Hotel Santika Sukabumi.

### 3.4 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara induktif. Induktif yaitu proses mengambil suatu empilan dari hal-hal yang berifat khusus menjadi kesimpulan yang bersifat umum. Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan fakta dan fenomena ataupun peristiwa yang khusus tadi, diambil menjadi kesimpulan yang bersifat umum.

## IV DATA DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Profil Hotel Santika Sukabumi

Hotel Santika Sukabumi merupakan anak perusahaan Kompas Gramedia yang didirikan oleh Jakob Oetama dan PK. Ojong, dari sekian banyak usaha dibawah bendera Kompas Gramedia, yang mempunyai visi menjadi perusahaan yang terbesar, terbaik, terpadu & terbesar di Asia Tenggara melalui usaha berbasis pengetahuan yang menciptakan masyarakat terdidik, tercerahkan, menghargai kebhinekaan dan adil sejahtera. Tak hanya Hotel Santika Sukabumi saja, seluruh Santika Indonesia Hotels & Resorts, di bawah pengelolaan PT. Grahawita Santika, didirikan pada tahun 1981.

Hotel Santika Sukabumi mulai diresmikan pada bulan Maret tahun 2018, menjadi brand hotel bintang 3 terbaik yang ada di Kota Sukabumi, kini Hotel Santika Sukabumi menjadi salah satu lokasi yang memiliki daya tarik pengunjung untuk menginap, Hotel ini berlokasi di Jalan Bhayangkara No.28 Sriwidari, Gunung Puyuh, Kota Sukabumi, Jawa Barat. Hotel Santika Sukabumi menjadi lokasi strategis karena berada di pusat kota kini, Hotel Santika Sukabumi menjadi Hotel “termuda” di Kota Sukabumi akan tetapi Hotel Santika Sukabumi tak kalah saing dengan Hotel yang lain.

## IV Data dan Pembahasan

### 4.2 Hasil Pembahasan

#### 4.2.1. Penerapan Standar Operasional Prosedur *Room Attendant*

##### A. Menata *Trolley Room Attendant*

1. Bagian atas *trolley* digunakan untuk menyimpan segala *guest supplies*, akan tetapi sebagian *room attendant* masih menyimpan *kit hand cady* di bagian box atas *trolley*
2. Bagian tengah untuk menyimpan segala jenis linen, dilakukan sesuai standar operasional prosedur
3. Bagian depan atau di sayap kanan berisi hamper (kantong *trolley*) untuk linen kotor yang sudah dilakukan sesuai standar operasional prosedur
4. Bagan belakang atau di sayap kiri digunakan sebagai tempat sampah yang dilapisi dengan plastik untuk sampah dan sudah dilakukan sesuai dengan standar operasional
5. Dibawah hamper sampah diletakkan *cleaning kit hand-cady* akan tetapi *cleaning kit hand cady* ini terkadang disimpan di atas box *trolley*, di bagian ini

biasanya *room attendant* hotel santika digunakan untuk menyimpan air mineral.

**B. Cleaning Guest Room**

1. Ketuk pintu selama 3 kali dan mengucapkan *Housekeeping* sudah dilaksanakan dengan baik oleh *room attendant*
2. Buka gordan dan jendela sudah dilaksanakan dengan baik oleh *room attendant*
3. *Striping* sampah dan linen yang kotor sudah dilaksanakan dengan baik oleh *room attendant*
4. *Making bed*, Sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur
5. *Cleaning Bath Room*, sudah dilaksanakan dengan baik akan tetapi penggunaan *chemical* yang berbeda dan juga peralatan *stick mop* tidak tersedia, akan tetapi *room attendant* menggunakan *dust cloth* untuk mengepel lantai.
6. *Dusting* sudah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi masih ada area lampu yang sering tidak di *dusting*.
7. *Restocking Guest Supplies* sudah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi sering di temukan tidak mengganti sampo dan pensil
8. *Vacuuming* sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku
9. *Moping* sudah dilaksanakan dengan baik akan tetapi tidak menggunakan *stik mop*, *room attendant* menggunakan *dust cloth*
10. *Check Ulang Kamar yang Sudah Dibersihkan*, sudah dilaksanakan dengan baik.

**4.2.2. Kinerja Room Attendant Hotel Santika Sukabumi**

Menurut Dharma (2004) penilaian kinerja terbagi menjadi 3 yaitu: Kuantitas, Kualitas, Ketepatan Waktu

**A. Kuantitas Kinerja Room Attendant Hotel Santika Sukabumi.**

Kuantitas *Room Attendant* dinilai dari jumlah kamar yang dibersihkan. Menurut hasil penelitian, penulis mendapatkan data aktual kinerja *Room Attendant* di Hotel Santika Sukabumi:

Jumlah <i>Room Attendant</i>	4 orang
Jumlah Total Kamar	88 kamar
Jumlah Ideal Pembersihan Kamar	22 kamar
Total Waktu Jam Kerja	8 jam
Waktu Pembersihan Kamar	Kamar <i>Occupied Dirty</i> : 15 menit Kamar <i>Vacant Dirty</i> : 20 menit

Berdasarkan data tersebut menyatakan bahwa pembersihan kamar sebanyak 22 kamar oleh 1 orang *room attendant* sedangkan dalam pembersihan kamar untuk standarnya perorang hanya 16 kamar. Sehingga data ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian jumlah kamar yang dikerjakan. Akan tetapi penjelasan yang disebutkan oleh *Asst. Executive Housekeeper* bahwa data ini berdasarkan jumlah *occupancy* yang tinggi.

**B. Kualitas Kinerja Room Attendant Hotel Santika Sukabumi**

Penilaian kinerja dilihat dari aspek kualitas yaitu kebersihan kamar, kamar yang sudah di selesaikan harus bersih bebas debu dan kotoran, baik itu area kamar mandi maupun area kamar tidur. Sebelum kamar dijual biasanya *Asst. Executive housekeeper* atau *Supervisor* melakukan pengecekan kamar yang sudah dibersihkan apakah kamar tersebut sudah sesuai dengan kriteria kamarnya. Hasil wawancara penulis dengan *Asst. Executive Housekeeper* mengatakana bahwa *room attendant* sudah memebersihkan kamar sesuai dengankriteria kebersihan kamar, akan tetapi masih ada area yang tidak *didusting* seperti televisi dan *coffe tray*.

**C. Ketepatan Waktu Bekerja Room Attendant di Hotel Santika Sukabumi**

Berikut adalah data komparasi waktu kebersihan kamar standar dan waktu kebersihan kamar secara aktual:

Status	Waktu Standar	Waktu Aktual
<i>Vacant Dirty</i>	20 – 30 menit	20 menit
<i>Occupied Dirty</i>	15 – 20 menit	15 menit

Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan *Asst. Executive Housekeeper* serta melalui observasi yang dilakukan bahwa, pembersihan kamar yang dijalankan oleh *room attendant* sebagian besar sudah memenuhi kriteria, akan tetapi waktu yang diberikan dalam membersihkan kamar hanya 15-20 menit dan kamar yang harus diberishkan adalah 22 kamar. Akan tetapi, hasil observasi yang penulis lakukan bahwa dalam membersihkan kamar membutuhkan waktu yang tidak sesuai atau tidak menentu karna jika kamar masih dalam keadaan bersih, maka pembersihan kamarnya akan lebih cepat dibandingkan dengan kamar yang keadaannya kotor dan berantakan, biasanya dalam membersihkan kamar tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama, tetapi tidak lebih dari 20 menit. Apabila okupansi sedang tinggi dan jumlah kamar yang harus dikerjakan cukup banyak, maka jangka waktu dalam satu hari bisa melebihi waktu 8 jam bekerja.

**4.2.3 Upaya Meningkatkan Kinerja Room Attendant di Hotel Santika Sukabumi**

Adapun Upaya peningkatan kinerja yang dilakukan oleh penulis melalui hasil observasi dan wawancara bersama dengan *Asst. Executive Housekeeper* dan *Human Resources Departement*:

1. Upaya meningkatkan kinerja hasil wawancara dengan *Asst. Executive Housekeeper*  
Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *Assistant Executive Housekeeper* mengatakana bahwa dalam meningkatkan kinerja *room attendant* adanya beberapa program yang telah dilaksanakan, diantaranya: *briefing*,

evaluasi kerja, penghargaan bagi karyawan *housekeeping* terbaik dan pelatihan atau *training*

- Upaya meningkatkan kinerja hasil wawancara dengan *Human Resource Department*  
Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, upaya peningkatan kinerja yang dilakukan oleh *Asst. Executive Housekeeper* juga merupakan program yang sudah dirancang oleh HRD, akan tetapi ada program tambahan yang dilakukan yaitu penghargaan *best employee* dan juga *english class*.

## V. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

- Dalam penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) di Hotel Santika Sukabumi telah di laksanakan dengan baik oleh room attendant, namun masih ada beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak dilaksanakan sepenuhnya.
- kinerja *room attendant* sudah baik akan tetapi masih ada beberapa poin yang harus ditingkatkan kembali kinerjanya.
- Dalam meningkatkan kinerja *room attendant* pelatihan dan evaluasi kerja setiap harinya sangatlah diperlukan, hal ini dilakukan agar setiap room attendant memiliki pemahaman atas kekurangan yang telah dilakukan agar kedepannya menjadi lebih baik lagi. Selain itu ada upaya-upaya yang lain untuk meningkatkan kinerja room attendant salah satunya ialah memberikan motivasi sebelum melaksanakan pekerjaan, dan juga adanya suatu penghargaan bagi karyawan terbaik di Hotel Santika Sukabumi, hal ini diharapkan agar karyawan lebih semangat lagi dalam bekerja.

### 5.2 Saran

- Dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) perlunya melaksanakan pelatihan ekstra agar kinerja *room attendant* lebih baik lagi dan mengurangi kesalahan yang biasa terjadi.
- Mampu memberikan waktu, jumlah pembersihan kamar dan jumlah karyawan *room attendant* yang sesuai, karena upaya ini untuk memaksimalkan kinerja juga mengefisienkan waktu dan tenaga dalam bekerja.
- Upaya peningkatan kinerja harus lebih terjadwal, teratur dan rutin dilaksanakan agar dapat memberikan pelayanan kebersihan kamar yang baik

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, S. H. (2017). *The Effect Of Competency, Motivation, and Organizational Culture On The Employee Performance at The Jayakarta Hotel, Bandung, Indonesia. Journal Of Business On Hospitality and Tourism.*
- Agus, Nawar. (2002). Psikologi Pelayanan. Bandung: Alfabeta
- Agus, Sulastyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Aliminsyah dan Padji. (2003). Kamus Istilah Akuntansi. Bandung: Yrama Widya
- Bagyono dan Agus Sambodo. (2006). Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel. CV. Andi Offset. Yogyakarta.

Ervina, E., & Agoes, A. (2015). *The Potential od Bandung Techno Park Core Resources As Tourist Attraction. Journal of Business on Hospitality and Tourism, 3.*

Ervina, E., & Octaviany, V. (2016). *Visitor Behavior at Theme Parks As an Urban Tourism in The City of Bandung, Indonesia. Journal of Business on Hospitality and Tourism, 151.*

Hasibuan, Malayu. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian dasar, pengertian, dan masalah. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.

Rumekso. 2001. Housekeeping Hotel. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Mangkunegara, P. (2005). Evaluasi Kinerja Suber Daya Manusia. Bandung: Arikunto.

Moekijat. (2008). *Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: BFFE.

Orbani, Ludfi. (2017). Housekeeping Pasport. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV. Mandar Maju.