

**ANALISIS KINERJA ROOM ATTENDANT DALAM
MENERAPKAN STANDAR OPERASIONAL PROCEDURE
ROOM ATTENDANT DI GRAND ROCKY HOTEL
BUKITTINGGI**

**Genta Tresna Abadi
NIM.21240001**



**PROGRAM STUDI DIV PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2025**

**ANALISIS KINERJA ROOM ATTENDANT DALAM
MENERAPKAN STANDAR OPERASIONAL PROCEDURE
ROOM ATTENDANT DI GRAND ROCKY HOTEL
BUKITTINGGI**

**Proyek Akhir Ini Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata**



Oleh:
GENTA TRESNA ABADI
NIM.21240001

**PROGRAM STUDI DIV PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2025**

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek Akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 21 Agustus 2025

Pembimbing I,



Rofi Yuliani, S.ST.Par., M.M

NIDN. 1031078602

Pembimbing II



Moch Abdi, SE., MM

NIDN. 1006068002

Menyetujui :

Ketua Program Studi Perhotelan



Wina Asty, S.Pd., MM.Par

NIDN. 1019048301

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh:

Nama : Genta Tresna Abadi

Nim : 21240001

Judul : Analisis Kinerja Room Attendant Dalam Menerapkan Standar Operasional Procedure Room Attendant Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 21 Agustus 2025

Penguji I,



Wina Asty, S.Pd.,MM.Par

NIDN. 1019048301

Penguji II,



Winda Diana, M.Par

NIDN. 1009058801

Menyetujui :

Dekan,



Rozi Yuliani, S.ST.Par.,M.M

NIDN. 1031078602

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Genta Tresna Abadi

Nim : 21240001

Judul : Analisis Kinerja Room Attendant Dalam Menerapkan Standart
Operasional Procedure Room Attendant di Grand Rocky Hotel
Bukittinggi

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah/proyek akhir yang saya ajukan adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Seluruh ide, data, analisis, dan pembahasan dalam laporan ini merupakan hasil pemikiran, penelitian, dan pekerjaan saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumber-sumber lain yang telah saya sebutkan secara jelas dalam daftar pustaka.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ini bukan merupakan hasil plagiarisme, dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada perguruan tinggi manapun. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 21 Agustus 2025
Saya yang menyatakan




Genta Tresna Abadi

FACULTY OF TOURIS HOSPITALITY STUDY PROGRAM

**Final Project, 2025
Genta Tresna Abadi**

Analysis of Room Attendant Performance in Implementing Standard Operating Procedures (SOP) at Grand Rocky Hotel Bukittinggi

ABSTRAK

Genta Tresna Abadi (2025) Hotel is a commercial accommodation that provides lodging services and supporting facilities for guests, so that the quality of service, especially in room operations by Room Attendants, is the main key in creating a satisfying stay experience. The purpose of this study is to evaluate the implementation of SOPs, identify inhibiting factors, and assess their impact on the quality of hotel services.

This study uses a qualitative research type with an evaluation approach. The evaluation model consists of work quality, Speed & Punctuality, Work Discipline, Work Responsibility, Teamwork, Initiative and Independence, Professional Attitude & Appearance.

The conclusion in this study states that the work carried out by the Room Attendant at the Grand Rocky Hotel Bukittinggi is going well, but there are still some shortcomings in the implementation, such as some places that are not clean and the need for training for the Room Attendant.

Keywords: Room Attendant Performance, Standard Operating Procedures, Hotel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggariskan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

FAKULTAS PARIWISATA PROGRAM STUDI PERHOTELAN

Proyek akhir, 2025

Genta Tresna Abadi

**Analisis Kinerja Room Attendant dalam Menerapkan Standar Operasional
Procedure Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi**

ABSTRAK

Genta Tresna Abadi (2025) Hotel merupakan akomodasi komersial yang menyediakan layanan penginapan dan fasilitas penunjang bagi tamu, sehingga kualitas pelayanan terutama dalam operasional kamar oleh Room Attendant menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan SOP, mengidentifikasi faktor penghambat, dan menilai dampaknya terhadap kualitas layanan hotel.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan evaluasi. Model evaluasinya terdiri dari kualitas kerja, Kecepatan & Ketepatan Waktu, Disiplin Kerja, Tanggung Jawab Kerja, Kerja Sama Tim, Inisiatif dan Kemandirian, Sikap & Penampilan Profesional.

Kesimpulan dalam penelitian ini, menyatakan bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi berjalan dengan baik, tetapi masih ada beberapa kekurangan dalam pelaksanaan, seperti adanya beberapa tempat yang tidak bersih dan perlunya pelatihan kepada Room Attendant.

Kata Kunci: Kinerja Room Attendant, Standar Operasional Prosedur, Hotel.

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika fakultas pariwisata Universitas Muhammadiyah
Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Genta Tresna Abadi
Nim : 21240001
Program Studi : Perhotelan
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan
kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Non
eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas proyek akhir saya yang berjudul:

“Analisis Kinerja Room Attendant Dalam Menerapkan Standar Operasional Procedure Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi”

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak
menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data
(database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap
mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta dan sebagai pemilik hak
cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 21 Agustus 2025
Saya yang menyatakan

Genta Tresna Abadi

RIWAYAT HIDUP

Genta Tresna Abadi lahir di Bukittinggi, pada tanggal 22 Februari 2003.

Peneliti merupakan anak pertama dari pasangan Setri Warianto dan Santa Melina.

Peneliti memulai Pendidikan di Sekolah Dasar SDN 26 Surau Labuah dan lulus pada tahun 2015, selanjutnya melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Ampek Angkek dan lulus pada tahun 2018, Pendidikan menengah atas ditempuh di SMAN 1 Ampek Angkek dan diselesaikan pada tahun 2021, Peneliti diterima sebagai mahasiswa Program Studi D-IV Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Selama menempuh Pendidikan di bangku kuliah, Peneliti aktif dalam berbagai kegiatan akademik maupun non-akademik. Peneliti juga pernah mengikuti praktik kerja lapangan di beberapa hotel. Yang pertama di Grand Lagoi Hotel bintang pada tahun 2023 dan ditempatkan di departement Housekeeping dan juga pernah magang di Grand Rocky Hotel Bukittinggi pada departement Front Office pada bagian Bellboy pada tahun 2024.

Dengan bekal Pendidikan formal dan pengalaman yang diperoleh, Peneliti berkomitmen untuk terus mengembangkan diri serta memberikan kontribusi nyata di bidang perhotelan dan pariwisata, khususnya pada industri Perhotelan dan inovasi produk pariwisata

Peneliti

Genta Tresna Abadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Room Attendant dalam Menerapkan Standar Operasional Procedure Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi” dengan baik tidak terlepas dari kekurangan, shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah S.A.W yang telah menjadi suri tauladan bagi umatnya. Dalam proses penyusunan skripsi ini, Peneliti banyak mendapatkan arahan, petunjuk, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak, untuk itu Peneliti ingin menghaturkan rasa syukur dan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dan Dosen pembimbing I Penelitian Proyek Akhir ini.
3. Ibu Wina Asty, S.pd., M.M.Par Selaku Ketua Program Studi DIV Perhotelan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dan Dosen Penguji I dalam Penelitian Proyek Akhir ini.
4. Bapak Moch Abdi, S.E., M.M selaku pembimbing II dalam Penelitian Proyek Akhir ini.
5. Ibu Winda Diana, M.Par selaku penguji II dalam Penelitian Proyek Akhir ini.
6. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu kepada peneliti, serta seluruh civitas akademika di lingkungan program studi DIV Perhotelan.
7. Hotel Grand Rocky terkhusus supervisor dan karyawan room attendant yang telah memberikan izin kepada peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Ucapan terima kasih peneliti kepada kedua orang tua (Bapak dan Bunda) yang selalu memberi semangat dan mendoakan demi sukses nya

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

pendidikan peneliti .Semoga ALLAH SWT sennantiasa melimpahkan rahmat kepada mereka.

9. Buat teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan bagi peneliti dalam menyelesaikan proyek akhir ini.
10. Buat orang special yang selalu memberi semangat dan memberi dukungan untuk penguji dalam menyelesaikan proyek akhir ini

Peneliti menyadari bahwa proyek akhir ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai masukan demi kesempurnaan dan penyusunan karya ilmiah yang lebih baik di masa pendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak, khususnya bagi Peneliti dan pembaca.

Bukittinggi, 21 Agustus 2025

Peneliti

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggariskan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRAK	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Toeri.....	9
2.1.1 Room Attendant.....	9
2.1.2 Teori Kinerja.....	13
2.1.3 Teori SOP	16
2.1.4 Kerangka Konsep.....	23
BAB III METODELOGI PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.1.1 Objek Penelitian.....	25
3.1.2 Subjek Penelitian	26

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

3.1.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.1.4 Instrumen Penelitian	28
3.1.5 Teknik Analisa Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.1 Profil dan Sejarah Grand Rocky Hotel Bukittinggi	32
4.1.2 Visi dan Misi Grand Rocky Hotel Bukittinggi	35
4.1.3 Karyawan Housekeeping Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	35
4.1.4 Struktur Organisasi Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	36
4.1.5 Pembagian Tugas dan Fungsi	36
4.1.6 Prosedure SOP	38
4.2 Hasil Wawancara Staf dan Tamu	47
4.3 Pembahasan.....	73
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Tampak depan Hotel GRH	33
Gambar 4. 2 Gambar Lobby Hotel.....	34
Gambar 4. 3 Kamar Grand Deluxe GRH Bukittinggi.....	34
Gambar 4. 4 Kamar Deluxe GRH Bukittinggi	35

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Kinerja	14
Tabel 3. 1 Subjek Penelitian.....	26
Tabel 3. 2 Daftar Tamu di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	26
Tabel 3. 3 Kisi -Kisi Panduan Wawancara	28
Tabel 4. 1 Karyawan <i>Housekeeping</i>	35
Tabel 4. 2 <i>Procedure Sop</i>	38
Tabel 4. 3 Wawancara Staff	47
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Tamu	66
Tabel 4. 5 Tabel Pembahasan Singkat.....	75

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel menggambarkan tempat buat para tamu guna melepas lelah dan tempat singgah selagi guna melakukan aktivitas diluar tempat tinggalnya. Sehingga pelayanan tamu yang terbaik mutal dicoba oleh pengelola hotel supaya tamu – tamunya merasa tentram dan sanggup menyelenggarakan kegiatan – kegiatannya dengan baik. Salah satu pelayanan yang mesti dicoba ialah pengelolaan operasional kamar tiap hari. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya untuk masyarakat umum, baik yang datang untuk tujuan wisata maupun bisnis. Dengan kata lain, hotel merupakan bagian penting dari industri pariwisata yang berfungsi sebagai tempat tinggal sementara bagi wisatawan. Untuk menjaga kualitas pelayanan, setiap karyawan hotel, termasuk room attendant, wajib melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel.

Salah satu bagian penting dalam struktur organisasi departemen housekeeping yaitu Room Attendant, room Attendant adalah staf profesional di bidang perhotelan yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kerapian kamar tamu di hotel. Tugas utama seorang *room attendant* mencakup membersihkan dan merapikan kamar, mengganti linen dan handuk, mengisi ulang perlengkapan mandi serta minuman, serta siap digunakan oleh tamu berikutnya. Selain itu mereka juga bertugas melaporkan kerusakan atau kebutuhan perawatan departemen terkait dan memberikan pelayanan langsung

kepada tamu, seperti menjawab pertanyaan atau memenuhi permintaan khusus. peran ini sangat penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif bagi tamu dan menjaga reputasi hotel.

Kinerja room attendant dapat diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan seberapa baik individu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dilingkungan kerja hotel. Salah satu indikator utamanya adalah kualitas kerja yaitu sejauh mana hasil pekerjaan memenuhi standar kebersihan dan kerapian yang diterapkan oleh hotel, serta minimnya keluhan dari tamu. Selain itu ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas juga menjadi ukuran penting karena keterlambatan dapat mengganggu jadwal check-in dan kenyamanan tamu berikutnya. Indikator berikutnya adalah disiplin kerja yang mencakup kepatuhan terhadap jam kerja, penggunaan seragam, dan kedatangan tepat waktu.

Selanjutnya, kemampuan bekerja sama dalam tim sangat diperlukan karena pekerjaan housekeeping sering melibatkan koordinasi dengan departemen lain. Inisiatif dan kemandirian mencerminkan sikap proaktif *room attendant* dalam mengambil tindakan tanpa harus diperintah. Penampilan dan sikap profesional menjadi aspek menonjol karena *room attendant* berinteraksi langsung dengan tamu sehingga dituntut untuk selalu bersikap ramah, sopan dan berpenampilan rapi. Seluruh indikator ini saling berkaitan dan menentukan tingkat efektivitas serta efisiensi *room attendant* dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif bagi tamu hotel.

Kinerja yang baik dari seorang room attendant tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan dalam membersihkan kamar, tetapi juga dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengagandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

kemampuannya dalam memahami dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP), bersikap sopan terhadap tamu, serta inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa menunggu instruksi. Namun, dalam praktiknya, masih banyak ditemukan permasalahan yang menunjukkan bahwa kinerja room attendant belum optimal. Misalnya, ketidakkonsistenan dalam pelayanan, lambatnya respon terhadap permintaan tamu, kurangnya pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab, serta lemahnya koordinasi dengan atasan atau rekan kerja.

Keberhasilan sebuah hotel tergantung pada mutu pelayanan yang ditawarkan. Tingkat kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas hotel. Untuk menunjukkan kualitas pelayanannya, hotel akan berupaya memberikan layanan terbaik kepada para tamu. Ketika pelanggan merasa puas, kemungkinan besar mereka akan kembali untuk menikmati produk atau layanan yang ditawarkan. Kerja staf *housekeeping* yang baik akan menjadi sebuah kepuasan bagi tamu, tamu yang merasa puas cenderung akan merekomendasikan kepada orang lain sehingga hal ini dapat meningkatkan reputasi hotel. Seperti halnya pada penelitian sebelumnya sebuah hotel yang bekerja sesuai dengan SOP akan mendapatkan respon positif dari para tamu yang datang.

Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) secara konsisten juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang stabil. Hotel yang menjalankan SOP dengan baik biasanya akan mendapatkan respon positif dari tamu, karena pelayanan yang mereka terima lebih terstruktur dan dapat diandalkan. Seluruh rangkaian kepuasan ini pada akhirnya akan membentuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

reputasi positif bagi hotel, sesuai dengan teori reputasi merek, yang menyatakan bahwa pengalaman positif pelanggan akan meningkatkan citra dan kepercayaan publik terhadap suatu merek atau layanan. Oleh karena itu, pelayanan yang bermutu, kepatuhan terhadap SOP, dan kepuasan pelanggan merupakan elemen penting yang saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan sebuah hotel.

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, masih banyak ditemukan permasalahan yang berkaitan dengan kinerja room attendant dalam menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di departemen housekeeping hotel. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah tidak konsistennya pelayanan pembersihan kamar kepada tamu, yang menyebabkan ketidakpuasan serta keluhan terhadap kualitas pelayanan hotel. Selain itu, proses pembersihan kamar sering dilakukan secara kurang optimal, seperti ada bagian yang terlewat, penggunaan alat yang tidak sesuai prosedur, atau hasil akhir yang tidak sesuai standar kebersihan yang ditetapkan. Hal ini diduga kuat disebabkan oleh kurangnya pemahaman room attendant terhadap tugas dan tanggung jawab mereka, baik secara teknis maupun dalam hal etika pelayanan kepada tamu.

Permasalahan lain yang cukup mencolok dalam pelaksanaan tugas room attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi adalah kurangnya ketegasan manajemen dalam melakukan pengawasan. Kondisi ini menyebabkan pelanggaran terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) sering kali dibiarkan tanpa adanya tindak lanjut atau tindakan korektif. Padahal, pengawasan yang ketat dan konsisten merupakan elemen penting dalam memastikan setiap prosedur dijalankan dengan baik. Dalam beberapa kasus, room attendant menunjukkan

kurangnya inisiatif dalam bekerja; mereka cenderung menunggu instruksi dari atasan tanpa berusaha menyelesaikan masalah secara mandiri. Kurangnya inisiatif ini dapat disebabkan oleh minimnya pelatihan, rendahnya motivasi kerja, atau budaya kerja yang terlalu birokratis. Akibatnya, respon room attendant terhadap permintaan tamu menjadi lambat, yang tentu dapat menurunkan kualitas pelayanan serta kenyamanan tamu selama menginap. Selain itu, ditemukan pula bahwa sebagian room attendant tidak menjalankan tata tertib kerja yang telah ditetapkan oleh departemen housekeeping, baik dari segi ketepatan waktu, kerapian seragam, maupun kepatuhan terhadap prosedur kerja. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam pembinaan disiplin kerja dan kurangnya kesadaran individu terhadap pentingnya profesionalisme dalam pelayanan.

Kesimpulannya, jika permasalahan-permasalahan ini tidak segera ditangani secara sistematis oleh pihak manajemen, maka akan berdampak negatif terhadap citra hotel dan kepuasan tamu secara keseluruhan. Oleh karena itu, analisis terhadap kinerja room attendant dalam menerapkan SOP sangat penting untuk dilakukan, guna mengetahui faktor penyebab, dampak, serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan housekeeping di hotel.

Masalah koordinasi pun turut menjadi perhatian, di mana kurangnya komunikasi dan kerja sama antara room attendant dan supervisor dalam menyelesaikan tugas sering mengakibatkan terhambatnya operasional harian dan kualitas kerja yang tidak maksimal. Seluruh permasalahan ini menunjukkan bahwa implementasi SOP oleh room attendant belum berjalan secara efektif dan konsisten, sehingga memerlukan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja mereka.

Dengan demikian, analisis terhadap kinerja room attendant dalam menerapkan SOP menjadi sangat penting sebagai upaya meningkatkan profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik mengambil judul

“Analisis Kinerja Room Attendant dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedure di Grand Rocky Hotel Bukittinggi”

1.2 Identifikasi Masalah

Pelayanan kebersihan kamar merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga kepuasan tamu hotel. Untuk mencapai standar kebersihan, staf housekeeping harus bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan waktu yang telah ditentukan:

1. Tidak Konsistennya pelayanan pembersihan kamar kepada tamu
2. Kurang optimal nya proses pembersihan kamar yang di lakukan oleh *room attendant*
3. Kurangnya pemahaman *room attendant* terhadap tugas dan tanggung jawab
4. Manajemen yang kurang tegas dalam pengawasan
5. *Room attendant* kurang inisiatif dalam bekerja hanya menunggu perintah atasan tanpa berupaya menyelesaikan masalah
6. Lambatnya respon *room attendant* terhadap permintaan tamu dikamar hotel
7. *Room attendant* tidak melaksanakan tata tertib kerja di dapartement housekeeping

8. Kurangnya koordinasi antara *room attendant* dengan supervisor dalam menyelesaikan tugas

1.3 Pembatasan Masalah

Karena keterbatasan waktu, tenaga dan uang, maka penelitian ini dibatasi pada kinerja *room attendant* dalam melaksanakan standar operasional prosedur di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Fokus penelitian ini hanya pada staf housekeeping yang melaksanakan tugas pembersihan kamar tamu secara langsung.

1.4 Perumusan Masalah

Bagaimana kinerja *room attendant* dalam menerapkan Standar operasional Prosedur (SOP) di Grand Rocky Hotel Bukittinggi Tujuan Penelitian

1.5 Tujuan Penelitian

Untuk mengevaluasi kinerja *room attendant* dalam menerapkan Standar operasional Prosedur (SOP) di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. .

1.6 Manfaat penelitian

- a. Bagi Manajemen Hotel:

Memberikan informasi dan masukan kepada manajemen Grand Rocky Hotel Bukittinggi mengenai pelaksanaan SOP oleh *Room Attendant*, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kamar dan produktivitas kerja karyawan.

- b. Bagi Room Attendant:

Menjadi bahan refleksi dalam meningkatkan kedisiplinan, inisiatif, dan tanggungjawab kerja agar sesuai dengan standar kerja yang berlaku di hotel.

c. Bagi Institusi Pendidikan:

Memberikan gambaran nyata bagi mahasiswa atau dosen di bidang perhotelan tentang permasalahan implementasi SOP dan faktor yang memengaruhi kinerja staf housekeeping di dunia kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

