

SKRIPSI

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DALAM MENDUKUNG KINERJA ROOM ATTENDANT
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Sumbindi Violeta Rumakito

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DALAM MENDUKUNG KINERJA ROOM ATTENDANT
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Sumbindi Violeta Rumakito
NIM 2115834109**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENDUKUNG KINERJA ROOM ATTENDANT DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Sumbindi Violeta Rumakito
NIM 2115834109**

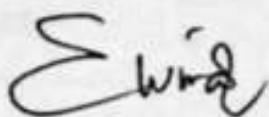
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENDUKUNG KINERJA ROOM ATTENDANT DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada 29 Juli 2025

Pembimbing I,



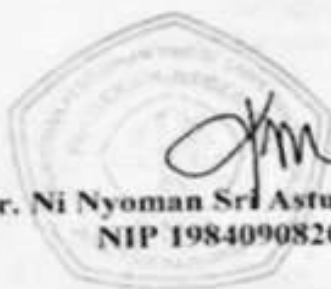
Elvira Septevany, S.S., M.Li
NIP 198909262019032017

Pembimbing II,



Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M
NIP 198912302022031003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par
NIP 198409082008122004

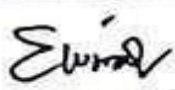
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

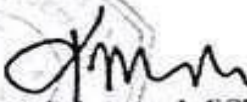
**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM
MENDUKUNG KINERJA ROOM ATTENDANT HOUSEKEEPING
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN**

yang disusun oleh Sumbindi Violeta Rumakito (2115834109) telah
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan tim Penguji

Pada hari Selasa tanggal 29 Juli 2025

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Elvira Septevany, S.S., M.Li. NIP. 198909262019032017	
Anggota	Ni Kadek Hema Lastari, M.Pd. NIP. 199505302022032015	
Anggota	I Made Sujanayasa, S.Pd., M.Pd. NIP. 199401152024061001	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par
NIP 198409082008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sumbindi Violeta Rumakito
NIM : 2115834109
Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM
MENDUKUNG KINERJA ROOM ATTENDANT
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN**

yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah, dan etika akademik yang berlaku.

Apabila kemudian hari ditemui bahwa sebagian atau keseluruhan Skripsi tersebut bukan hasil karya penulis atau terdapat plagiarisme, penulis bersedia menerima segala konsekuensi dan sanksi sesuai dengan hukum dan Undang - Undang yang berlaku.

Badung, 29 Juli 2025



Sumbindi Violeta Rumakito

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Penerapan Standar Operasional dalam Mendukung Kinerja *Room Attendant* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan” dengan baik. Penelitian Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menjaga, melindungi dan menyertai seluruh kehidupan saya.
2. I Nyoman Abdi, SE., M.e. Com selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah menyediakan fasilitas yang lengkap untuk proses perkuliahan di Kampus Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti SST.Par., M.Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
4. Putu Tika Virginiya S.Pd., M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
5. Made Satria Pramanda Putra S.H., SE., M.M selaku Koordinator Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan juga sebagai pembimbing II yang telah memberikan arahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Elvira Septevany, S.S., MLi Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pandangan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada kedua orang tua terkasih Bapak Isakh Rumbino, S.E dan Ibu Mathelda Heipon yang selalu memberi dukungan motivasi dan perhatian pada penulis

dan memberikan doa yang terbaik untuk kelancaran putrinya dalam pendidikan.

8. Kakak dan adik tersayang Sibujo, Kari, Meta, Iryane, Vicky Rumakito. Tante tercinta Robeka dan Ludia Rumakito yang selalu mendukung, mendoakan, memotivasi, dan semangat saya dalam hal apapun.
9. Saudari dan Adik terkasih Aghe, Kyla, Viola, Mawar, Tasya yang selalu menerima, menemani, mendukung, dan nasihat menjadi tempat berkeluh kesah selama masa perkuliahan.
10. Teman-teman seperjuangan MBP kelas E yang memberi dukungan dan menerima, memotivasi dari amaba selama masa perkuliahan sampai selesai.
11. Teman teman Sanctus, Youth GKY Kuta dan Kawan Seiman dalam perjalanan pelayanan bersama selama di rantau.
12. Four Points by Sheraton Ungasan Bali, sebagai tempat penelitian dan kepada jajaran Four Points Ungasan yang sudah mengizinkan pengambilan data dalam penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan usulan penelitian ini. akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak dan berharap laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis,

Sumbindi Violeta Rumakito

ABSTRAK

Rumakito,Sumbindi Violeta.(2025). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Mendukung Kinerja Room Attendant Di Four Points by Sheraton Bali Ungasan*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Elvira Septevany, S.S., MLI dan Pembimbing II: Made Satria Pramanda Putra S.H., SE., M.M

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat mendukung kinerja karyawan, khususnya room attendant di Four Points by Sheraton Bali Ungasan. (SOP) merupakan pedoman penting dalam industri perhotelan yang berfungsi untuk memastikan layanan tetap konsisten dan berkualitas tinggi. Keberadaan (SOP) membantu menciptakan alur kerja yang rapi dan efisien, serta menjadi acuan bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Assistant housekeeper, Supervisor housekeeping, dan Manager HRD hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan (SOP) di Four Points by Sheraton Bali Ungasan cukup efektif dalam meningkatkan kinerja room attendant. (SOP) membantu dalam menjaga ketepatan waktu, meningkatkan tanggung jawab kerja, serta memastikan standar kebersihan kamar tetap terjaga. Meski demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya pelatihan berkala dan pemahaman (SOP) yang belum merata di antara staf. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa (SOP) sangat berperan dalam mendukung kinerja karyawan, terutama jika didukung dengan pelatihan yang rutin, evaluasi prosedur secara berkala, dan pengawasan yang konsisten dari pihak manajemen.

ABSTRACT

Rumakito, Sumbindi Violeta (2025). *Implementation of Standard Operating Procedures in Supporting Room Attendant Performance at Four Points by Sheraton Bali Ungasan*. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and checked by Supervisor I: Elvira Septevany, S.S., MLI and Supervisor II: Made Satria Pramanda Putra S.H., SE, M.M

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

This study aims to determine how the implementation of Standard operating procedures (SOPs) can support employee performance, especially room attendants at Four Points by Sheraton Bali Ungasan. SOPs are important guidelines in the hospitality industry that serve to ensure services remain consistent and of high quality. The existence of SOPs helps create a neat and efficient workflow, and becomes a reference for employees in carrying out their duties. This research uses a descriptive qualitative approach. Data were collected through direct observation, in-depth interviews, and documentation. The informants in this study consisted of Assistant housekeeper, Housekeeping supervisor, and HRD Manager of the hotel. The results showed that the implementation of SOPs at Four Points by Sheraton Bali Ungasan is quite effective in improving room attendant performance. SOPs help in maintaining punctuality, increasing work responsibilities, and ensuring room hygiene standards are maintained. However, there are still some obstacles, such as the lack of periodic training and uneven understanding of SOPs among staff. It is concluded that SOPs are very instrumental in supporting employee performance, especially if supported by regular training, periodic evaluation of procedures, and consistent supervision from management.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoris.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Hotel.....	6
2.1.2 Housekeeping Departement.....	10
2.1.3 Room Attendant	12
2.1.4 Standar Operasional Prosedur	13
2.1.5 Kinerja Karyawan	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	25
3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Identifikasi Variabel	25

3.4 Definisi Operasional variabel	26
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5.1 Jenis Data.....	27
3.5.2 Sumber Data.....	28
3.6 Penentuan Informan	28
3.7 Pengumpulan Data	29
3.7.1 Observasi	30
3.7.2 Wawancara.....	30
3.7.3 Dokumentasi.....	31
3.8 Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Tempat penelitian.....	33
4.1.1 Sejarah Four Points by Sheraton Ungasan Bali	36
4.1.2 Fasilitas Hotel Four Points by Sheraton Ungasan Bali	38
4.1.3 Struktur Organisasi dan Job Desk.....	50
4.2 Penyajian Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Penerapan Standar Operasional Prosedur pada Room Attendant di Four Points by Sheraton Bali Ungasan	55
4.2.2 Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Mendukung Kinerja Room Attendant di Four Points by Sheraton Bali Ungasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
DAFTAR LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.1 Definisi operasional variable Sumber: Juliana, (2019).....	25
Tabel 4.1.2.1 Jenis kamar dan Jumlah kamar.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 1 Guest review sumber: Google.....	3
Gambar 4.1 1 <i>Lobby</i> Four Points by Sheraton Bali Ungasan	39
Gambar 4.1 2 Family pool	39
Gambar 4.1 3 <i>Infinity Pool</i>	40
Gambar 4.1 4 <i>Fitness Center</i>	40
Gambar 4.1 5 <i>Escape Spa</i>	41
Gambar 4.1 6 <i>Kids Club</i>	42
Gambar 4.1 7 Padang- padang <i>Meeting Room</i>	43
Gambar 4.1 8 Balangan <i>Meeting Room</i>	43
Gambar 4.1 9 Pandawa <i>Ballroom</i>	43
Gambar 4.1 10 Rama Shinta <i>Wedding Chapel</i>	44
Gambar 4.1 11 <i>Evolution Restoran</i>	45
Gambar 4.1 12 <i>Superior Room King Bed</i>	46
Gambar 4.1 13 <i>Superior Room Twin Bed</i>	46
Gambar 4.1 14 <i>Deluxe Garden View with King Bed</i>	47
Gambar 4.1 15 <i>Deluxe Garden View with Twin Bed</i>	47
Gambar 4.1 16 <i>Deluxe Bay View with King Bed</i>	48
Gambar 4.1 17 <i>Deluxe Bay View with Twin Bed</i>	48
Gambar 4.1 18 <i>Deluxe Bay View Pool Acces King Bed</i>	48
Gambar 4.1 19 <i>Deluxe Bay View Pool Acces Twin Bed</i>	48
Gambar 4.1 20 <i>Executive Suite</i>	49
Gambar 4.1 21 <i>Royal Suite</i>	50
Gambar 4.1 22 Struktur Organisasi Housekeeping Departement.....	52
Gambar 4.1 23 Laporan Harian <i>Room work assignent</i>	58
Gambar 4.1 24 Laporan Harian <i>Daily room status report</i>	59
Gambar 4.1 25 Laporan bulanan <i>Inventory Checklist</i>	60
Gambar 4.1 26 Laporan Harian <i>lost and found report</i>	61
Gambar 4.1 27 Pembagian kamar <i>room work assignent</i>	71
Gambar 4.1 28 Ulasan tamu tentang staf.	73

Gambar 4.1 29 Bangan SOP yang mempengaruhi kinerja karyawan	73
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 1 Surat izin penelitaian.....	79
Lampiran 1.1 2 Pedoman Wawancara untuk Standar Operasional Prosedur Dan Kinerja Karyawan	79
Lampiran 1.1 3 Hasil Wawancara untuk Standar operasional Prosedur Dalam Mendukung Kinerja Karyawan Room Attendant	81
Lampiran 1.1 4 Lampiran foto wawancara Informan 1	86
Lampiran 1.1 5 Lampiran foto wawancara Informan 2	88
Lampiran 1.1 6 Lampiran foto wawancara Informan 3	93
Lampiran 1.1 7 Tabulasi hasil wawancara.....	100

BAB I

PENDAHULUAN

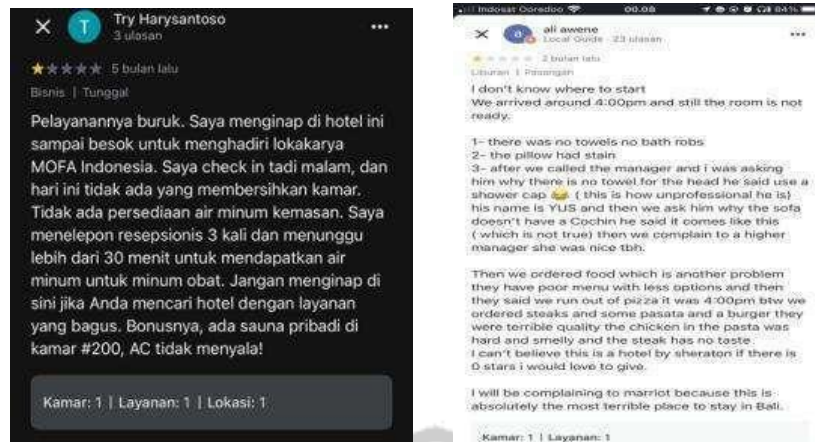
1.1 Latar Belakang

Sebagai destinasi wisata yang utama, Bali sangat mengandalkan industri perhotelan untuk mendukung aktivitas pariwisata. Oleh karena itu, semua akomodasi di Bali terus berupaya meningkatkan standar pelayanan demi menarik dan memuaskan para wisatawan. Salah satu upaya strategis yang dilakukan adalah melalui peranan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif. Setiap departemen yang ada di hotel ini memiliki standar operasional prosedur yang terstruktur untuk menjadi acuan bagi setiap karyawan melakukan pekerjaannya, salah satu bagian penting yang menerapkan (SOP) adalah Housekeeping Department, khususnya *room attendant* yang dapat menjalankan tugas secara efisien, konsisten, dan sesuai standar yang ditetapkan. Penerapan (SOP) yang baik tidak hanya membantu karyawan memahami tugas dengan jelas dan mengurangi kesalahan, tetapi juga memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan serta keseluruhan citra hotel.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan kerja yang digunakan oleh karyawan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab (Rahmawati *et.al.*, 2024). Penerapan (SOP) secara maksimal mampu meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam bekerja, dan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Aziz *et.al.*, 2025). Penelitian ini difokuskan pada penerapan Standar Operasional Prosedur dalam mendukung kinerja *room attendant* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan merupakan bagian dari jaringan internasional Marriott yang berlokasi di kawasan Ungasan. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas seperti kolam renang, pusat kebugaran, restoran dan spa, yang menjadi pilihan bagi wisatawan keluarga maupun pelaku bisnis. Salah satu aspek pelayanan penting adalah memastikan kebersihan kamar, yang menjadi tanggung jawab *room attendant* untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap. Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan sebagai pedoman utama bagi *room attendant* dalam menjalankan tugasnya. Proses pembersihan dilakukan secara rutin mulai pukul 09.00 hingga 23.00, mengikuti jadwal yang ditetapkan. Setiap *room attendant* dilengkapi dengan perlengkapan kerja dan linen untuk membersihkan kamar sesuai area tugasnya, serta menerima *room work assignment* sebagai panduan pelaksanaan kerja harian.

Kinerja karyawan dapat dinilai melalui beberapa indikator seperti kualitas kerja yang sesuai dengan (SOP), kuantitas kerja yang diselesaikan tepat waktu, tanggung jawab terhadap pekerjaan dan kehadiran, kemampuan bekerja sama dalam tim, serta inisiatif untuk bertindak secara proaktif (Juliana, 2019). Penerapan (SOP) diharapkan mampu meningkatkan efisiensi kerja dan menjaga standar layanan. Meningkatnya permintaan kebersihan mengidentifikasikan bahwa penerapan (SOP) oleh staf Housekeeping belum optimal, terutama dalam hal kebersihan detail kamar. Masih adanya keluhan tamu, yang menunjukkan perlunya peningkatan kinerja dalam melaksanakan penerapan (SOP) yang baik. Keluhan tamu ini dapat di lihat pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 1 Guest review
sumber: Google review febuari 2025-juli 2025

Gambar 1.1 menunjukkan kinerja *room attendant* yang tidak maksimal dengan adanya kendala pelaksanaan tugas. Situasi ini dipicu oleh kurangnya pengawasan dan pelatihan, meskipun (SOP) telah diterapkan. Hal ini terlihat pada sejumlah pelanggaran prosedur, seperti langkah pembersihan kamar yang tidak sesuai standar dan keterlambatan dalam memenuhi permintaan tamu. Ketidaksesuaian antara (SOP) tertulis dengan pelaksanaan menunjukkan bahwa internalisasi (SOP) dalam rutinitas kerja karyawan masih lemah. Kondisi ini berdampak langsung pada penurunan mutu layanan, sehingga menjadi alasan utama bagi peneliti untuk menelusuri lebih jauh implementasi (SOP) dalam meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti berfokus pada kajian mengenai “Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Mendukung Kinerja Karyawan *Room Attendant* di *Four Points by Sheraton Bali Ungasan*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, berikut rumusan masalah yang akan diteliti, yaitu

1.2.1 Bagaimanakah penerapan Standar Operasional Prosedur di Four Points by Sheraton Bali Ungasan?

1.2.2 Bagaimanakah penerapan Standar Operasional Prosedur dalam mendukung kinerja *room attendant* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan?

1.3 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah

1.3.1 Menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur di Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

1.3.2 Menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur dalam mendukung kinerja *room attendant* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat secara teoritis dan praktis, dengan penjelasan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoris

Penelitian ini merupakan bagian dari persyaratan penulisan skripsi ini yang bertujuan untuk memperkaya pengetahuan, dan menambah wawasan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap kinerja karyawan dalam konteks industri perhotelan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan wawasan lengkap mengenai penerapan standar operasional kepada kinerja karyawan di industri dan untuk memenuhi salah satu syarat dalam pembuatan suatu tugas akhir (skripsi) pendidikan diploma IV pada program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dengan hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat menambah koleksi literatur atau referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali, sehingga bisa menjadi panduan bagi mahasiswa/i Politeknik Negeri Bali yang melakukan penelitian dengan topik serupa di masa yang akan datang.

3. Bagi Perusahaan

Dengan hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk kinerja karyawan melalui Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mencakup kajian mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Mendukung Kinerja *Room Attendant* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan. Adapun batasan penelitian berfokus pada penerapan Standar Operasional Prosedur dalam mendukung kinerja *room attendant* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan. Dengan pendekatan kualitatif, pengumpulan data lapangan dilakukan dalam rentang waktu 6 bulan yaitu pada bulan Februari 2025 hingga Juli 2025.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Bab ini membahas dasar teori yang menjadi landasan penelitian, penerapan Standar Operasional Prosedur kinerja karyawan Selanjutnya, bab ini akan membahas tentang hotel dan peran penting Housekeeping department. Setelah itu, akan dijelaskan mengenai Standar Operasional Prosedur dan kinerja karyawan. Akhirnya, bab ini akan meninjau penelitian sebelumnya yang relevan, serta membandingkan temuan-temuan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan.

2.1.1 Hotel

Hotel adalah jenis akomodasi yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, serta layanan lainnya bagi masyarakat yang dikelola secara komersial. Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan MENPARPOSTEL disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yaitu kamar tidur atau kamar tamu, makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti: fasilitas olahraga, fasilitas *laundry*, dan sebagainya (Sulastiyono, 2006). Hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi maupun keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel (Agusnawar, 2000).

1. Klasifikasi Hotel berdasarkan jumlah dan bintang

Klasifikasi hotel dapat dilihat berdasarkan ukuran dan jumlah kamarnya menjadi tiga kelompok, hotel Kecil, yang memiliki jumlah kamar antara 25 hingga 100 kamar. Hotel Menengah, yang memiliki jumlah kamar antara 100 hingga 300 kamar. Hotel Besar yang memiliki lebih dari 300 kamar.

Klasifikasi hotel juga bisa dilihat berdasarkan bintang, dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Hotel bintang 1 memiliki beberapa kriteria sebagai berikut:

Jumlah kamar standar minimal adalah 15 kamar, dan setiap kamar dilengkapi dengan kamar mandi di dalam. Ukuran kamar minimal, termasuk kamar mandi, adalah 20 m² untuk kamar *double* dan 18 m² untuk kamar *single*. Ruang publik memiliki luas minimal 3 m² dikali jumlah kamar tidur, yang mencakup lobi, ruang makan (lebih dari 30 m²), dan bar.

b. Hotel bintang 2 memiliki spesifikasi sebagai berikut:

Jumlah kamar standar minimal adalah 20 kamar, *suite room* dengan luas 44 m². Ukuran kamar minimal, termasuk kamar mandi, 20 m² untuk kamar *double* dan 18 m² untuk kamar *single*.

c. Hotel bintang 3 memiliki spesifikasi sebagai berikut:

Jumlah kamar minimal adalah 30 kamar, *suite room* dengan luas 48 m². Ukuran kamar minimal, termasuk kamar mandi, 22 m² untuk kamar *single* dan 26 m² untuk kamar *double*. Ruang publik memiliki luas minimal 3 m² dikali jumlah kamar tidur, yang mencakup lobi, ruang makan (lebih dari 75 m²), dan bar.

d. Hotel bintang 4 memiliki spesifikasi sebagai berikut:

Jumlah kamar minimal adalah 50 kamar *suite room* dengan luas 48 m². Ukuran kamar minimal, kamar mandi, adalah 24 m² untuk kamar *single* dan 28 m² untuk kamar *double*. Ruang publik memiliki luas minimal 3 m² dikali jumlah kamar tidur, yang mencakup lobi, ruang makan (lebih dari 100 m²), dan bar (lebih dari 45 m²). Layanan akomodasi mencakup penitipan barang berharga, penukaran uang asing, layanan pos, dan antar jemput. Fasilitas penunjang termasuk ruang linen (lebih dari 0,5 m² dikali jumlah kamar), ruang *laundry* (lebih dari 40 m²), *dry cleaning* (lebih dari 20 m²), dan dapur (lebih dari 60% dari luas total lantai ruang makan).

e. Hotel bintang 5 memiliki spesifikasi sebagai berikut:

Jumlah kamar minimal adalah 100 kamar, *suite room* dengan luas 58 m². Ukuran kamar minimal, kamar mandi, adalah 26 m² untuk kamar *single* dan 52 m² untuk kamar *double*. Ruang publik memiliki luas minimal 3 m² dikali jumlah kamar tidur, yang mencakup lobi, ruang makan (lebih dari 135 m²), dan bar (lebih dari 75 m²). Layanan akomodasi mencakup penitipan barang berharga, penukaran uang asing, layanan pos, dan antar jemput. Fasilitas penunjang termasuk ruang linen (lebih dari 0,5 m² dikali jumlah kamar), ruang *laundry* (lebih dari 40 m²), *dry cleaning* (lebih dari 30 m²), dan dapur (lebih dari 60% dari luas total lantai ruang makan).

2. Hotel Berdasarkan Lokasi

a. *Resort Hotel*

Resort hotel adalah jenis akomodasi yang terletak di daerah pegunungan, tepi danau, aliran sungai, atau pantai. Hotel ini umumnya digunakan oleh keluarga yang ingin beristirahat pada hari libur atau oleh mereka yang mencari tempat untuk berekreasi. *Resort* hotel menawarkan suasana yang tenang dan fasilitas untuk liburan yang menyenangkan.

b. *Hotel Residence*

Hotel residence merupakan jenis hotel yang terletak di daerah pinggiran kota besar, jauh dari keramaian, namun tetap mudah dijangkau untuk kegiatan bisnis. Hotel ini biasanya menawarkan suasana yang tenang dan nyaman, menjadikannya pilihan tepat bagi mereka yang membutuhkan akomodasi untuk tinggal dalam jangka waktu lama. *Hotel residence* dilengkapi dengan fasilitas lengkap yang mendukung kebutuhan keluarga.

c. *City Hotel*

City hotel adalah jenis hotel yang terletak di kawasan perkotaan. Hotel ini sering digunakan untuk menginap dalam jangka waktu pendek, khususnya oleh para pelancong bisnis. Oleh karena itu, *city* hotel sering disebut juga sebagai hotel transit karena banyak digunakan oleh pengunjung yang membutuhkan fasilitas bisnis, seperti ruang rapat, *Wi-Fi*, dan akses mudah ke pusat kota.

d. *Motel* (Motor Hotel)

Motel adalah jenis akomodasi yang biasanya terletak di pinggir jalan atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan kotabesar satu dengan yang lainnya,

atau di dekat pintu gerbang kota. *Motel* digunakan sebagai tempat beristirahat sementara bagi para pelancong yang melakukan perjalanan jauh dengan menggunakan kendaraan pribadi atau kendaraan umum. *Motel* menyediakan fasilitas dasar yang memadai untuk istirahat singkat selama perjalanan.

2.1.2 Housekeeping Departement

Tata graha (Housekeeping) merupakan salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan kepada tamu, khususnya terkait dengan kenyamanan dan kebersihan ruang di hotel. Tugas utama tata graha mencakup pengelolaan bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja, sprei, sarung bantal, dan korden, serta memastikan kebersihan dan kerapian ruangan beserta perabotannya. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab atas pengadaan atau penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan keseluruhan fasilitas hotel. Bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel baik di luar maupun di dalam gedung (Rumekso, 2000). Ruang lingkup Housekeeping Department bertanggung jawab mencakup kamar tamu, ruang rapat, dan ruang umum lainnya seperti *lobby*, koridor restoran, kolam renang, dan juga bertanggung jawab atas kerapian dan kebersihan *back of the house* seperti, kantin, ruang ganti karyawan, mushola. Selain itu tata graha Housekeeping Department perlu berkoordinasi dengan lain di hotel seperti *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *Engineering Department*, *Accounting Department*, *Sales and Marketing*

Department. Kerja sama ini sangat penting untuk kelancaran operasional hotel secara keseluruhan. Tanggung jawab tata graha tidak hanya sebatas kebersihan, tetapi juga meliputi pengelolaan dan pemeliharaan seluruh fasilitas hotel yang digunakan oleh tamu maupun.

Tujuan:

1. Menyediakan lingkungan yang bersih dan nyaman bagi tamu.
2. Meningkatkan pengalaman tamu dengan memastikan kamar dan area publik hotel selalu dalam kondisi terbaik.
3. Mendukung operasional hotel dengan menjaga fasilitas dan peralatan agar selalu siap pakai.
4. Mengelola inventaris linen dan perlengkapan pembersihan dengan efisien.

2.1.3 Room Attendant

Room attendant adalah petugas hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kenyamanan kamar tamu (Walker, 2017). Tugas utama *room attendant* termasuk membersihkan kamar tamu, mengganti *linen*, menyediakan perlengkapan kamar seperti handuk dan sabun, serta memastikan bahwa fasilitas dan peralatan di dalam kamar berfungsi dengan baik. Mereka juga bertugas memastikan bahwa standar kebersihan dan kenyamanan yang ditetapkan oleh hotel selalu terpenuhi.

Room attendant memiliki tugas untuk menjaga kebersihan ruang kamar tidur yang akan ditempati oleh tamu, di antaranya: melakukan pembersihan kamar dimulai dari bagian terjauh dari pintu menuju ke arah pintu secara runtut, membersihkan permukaan peralatan yang ada di kamar seperti meja, kursi, lemari,

pintu, televisi, tempat tidur, dll, melakukan making bed sesuai (Ramadhan & Jatmiko, 2023). Fasilitas kamar seperti perlengkapan mandi, minibar, dan peralatan lainnya dalam kondisi baik dan lengkap dan juga menangani *lost and found* tamu *room attendant* juga memastikan bahwa kamar tamu siap digunakan sebelum tamu masuk dan tetap terjaga kebersihannya selama masa menginap. Tugas *room attendant* sangat penting dalam memberikan pengalaman menginap yang nyaman bagi tamu hotel, karena kebersihan kamar merupakan salah satu faktor utama yang dinilai oleh tamu. Selain itu, *room attendant* juga sering berinteraksi langsung dengan tamu, meskipun mereka lebih fokus pada tugas pembersihan dan tidak selalu terlibat dalam layanan tamu lainnya.

2.1.4 Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang merinci langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menyelesaikan tugas atau proses dalam organisasi. Di sektor perhotelan, penerapan (SOP) yang tepat sangat penting untuk memastikan operasional yang berjalan dengan lancar dan konsisten. (SOP) memberikan arahan yang jelas bagi karyawan mengenai apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana melaksanakan tugas dengan cara yang benar. (SOP) dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya dengan adanya (SOP), setiap karyawan dapat bekerja dengan lebih terorganisir dan mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi selama proses operasional (Gabriele, 2018). Ketika prosedur kerja

terstandarisasi, karyawan akan lebih mudah mengikuti alur kerja, mengurangi keraguan, dan meningkatkan produktivitas. Dengan adanya (SOP), karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih efektif, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja mereka. Tanpa adanya (SOP) yang jelas, karyawan bisa merasa bingung dan cemas, yang berisiko menurunkan kualitas pekerjaan mereka.

Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang disusun untuk memastikan bahwa setiap aktivitas operasional dalam sebuah organisasi atau perusahaan dilakukan dengan cara yang sistematis dan efisien (Subandi & Rahmawati, 2024) (SOP) bertujuan untuk menjaga konsistensi dan kualitas kerja, serta meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas, sehingga setiap proses berjalan dengan lancar dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. (SOP) yang efektif, hotel dapat memastikan bahwa seluruh karyawan mengikuti prosedur yang sama, sehingga menghasilkan pelayanan yang seragam dan memuaskan. Dengan layanan yang konsisten, hotel dapat meningkatkan kepuasan tamu dan reputasi mereka, yang penting untuk kesuksesan jangka panjang (Gössling *et al*, 2012). Oleh karena itu, penerapan (SOP) yang baik tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas tamu dan kelangsungan operasional hotel.

Definisi Standar Operasional Prosedur adalah yang terbuat secara terperinci dan detail bagi seluruh karyawan untuk melaksanakan pekerjaan (Juliana, 2019). Ada empat indikator Standar Operasional Prosedur yaitu:

1. Administratif

Merujuk pada pengelolaan dokumen dan informasi yang terkait dengan tugas-tugas *room attendant* di Housekeeping Department untuk mendukung kelancaran operasional. Seperti rekap kehadiran karyawan housekeeping (jam masuk, jam pulang, keterlambatan, izin, cuti), merekap segala kerusakan dan permintaan dari *room*, mengelolah laporan stok barang Housekeeping Department.

2. Prosedur sesuai tata kerja

Menunjukkan langkah-langkah yang harus diikuti oleh *room attendant* sesuai dengan standar dan kebijakan hotel untuk menjalankan tugas secara efisien dan sesuai pedoman yang telah ditetapkan.

3. Prosedur kerja

Merupakan rangkaian instruksi yang lebih rinci tentang bagaimana pekerjaan dilakukan secara tepat dan sesuai standar, termasuk urutan pekerjaan dan teknik yang digunakan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

4. Sistem kerja

Mengacu pada keseluruhan struktur dan alur kerja yang digunakan untuk mengatur dan mengelola pekerjaan di bagian Housekeeping. Sistem kerja tidak hanya mencakup pelaksanaan teknis tugas *room attendant*, tetapi juga menyangkut pengaturan waktu kerja dan komunikasi antar, mekanisme laporan dan pengawasan agar sesuai dengan standar hotel.

2.1.5 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam mencapai tujuan dan kesuksesan suatu organisasi. Setiap karyawan diharapkan memberikan kontribusi positif melalui hasil kerja yang baik, karena kinerja organisasi sangat bergantung pada kinerja individu maupun kelompok. Kinerja karyawan dapat disebut dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan standar perusahaan yang dilakukan oleh karyawan (Silaen *et.al.*, 2021). Didefinisikan kinerja sebagai hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya, yang diukur menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Kairupan & Ciputra, 2021).

Dengan kata lain, kinerja bukan hanya tentang kuantitas pekerjaan, tetapi juga kualitas yang tercapai sesuai dengan ekspektasi yang telah ditentukan. Berdasarkan kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan mencakup hasil kerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas, yang tercapai dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi. Hasil kerja tersebut kemudian akan disesuaikan dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi, yang selanjutnya akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kinerja merupakan dari hasil dari personal seorang karyawan, kualitas baik secara individu maupun kelompok dalam organisasi (Juliana, 2019), dengan memiliki lima indikator sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Tingkat kesempurnaan hasil kerja yang dilakukan, yang mencakup kemampuan untuk menyesuaikan cara dan metode kerja dengan standar hotel atau

tujuan yang diinginkan dalam aktivitas Housekeeping Departemen, serta memastikan pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan.

2. Kuantitas kerja

Mengukur jumlah pekerjaan atau tugas yang berhasil diselesaikan, seperti jumlah unit kamar yang dibersihkan atau jumlah siklus pekerjaan *room attendant*, yang dapat diselesaikan dalam periode waktu tertentu.

3. Tanggung jawab

Kemampuan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu, hadir sesuai dengan jam kerja, dan bekerja dengan minimal pengawasan. Karyawan yang bertanggung jawab juga menunjukkan inisiatif dalam menyelesaikan masalah dan mendukung tujuan tim atau perusahaan.

4. Kerja sama

Kemampuan untuk bekerja dengan baik dalam tim, saling mendukung, dan berkomunikasi secara efektif dengan rekan kerja. Karyawan yang memiliki kinerja baik dalam kerjasama mampu berbagi ide, membantu menyelesaikan masalah bersama, serta menjaga hubungan yang positif di lingkungan kerja. Keberhasilan dalam kerjasama tim akan tercermin pada peningkatan hasil kerja dan pencapaian tujuan bersama.

5. Inisiatif

Kemampuan untuk bertindak secara proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa seorang karyawan mampu menyelesaikan tugas tanpa harus menunggu perintah dari atasan, misalnya sigap mengatasi

keluhan tamu sebelum menjadi masalah lebih serius, dan juga kesediaan membantu rekan kerja jika pekerjaan yang dilakukan belum selesai.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dijadikan sebagai bahan acuan dan perbandingan antara penelitian yang pernah dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Mendukung Kinerja Karyawan Housekeeping dapat dilihat sebagai berikut:

penelitian yang dilakukan oleh Juliana (2019), dengan judul *“Effect of Application of Standard Operating Procedures on Employee Performance at PT. Mantap Sukses Cemerlang Medan”* bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan populasi seluruh SOP secara. Mantap Sukses Cemerlang Medan dengan sampel sebanyak 60 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan $Y = 12,812 + 0,466X_1 + 0,159X_2$. Hasil uji t menunjukkan bahwa penerapan (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t sebesar 3,693 dan signifikansi 0,000. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Juliana (2019), ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan jumlah populasi serta sampel yang digunakan sebanyak 60 responden sedangkan pada penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan 3 sumber utama informan. Dengan persamaan penelitian variabel yang sama dengan indikator penelitian sebagai yang digunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Putu *et.al.*, (2023), tentang “Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping di Puri Salon Hotel Lovina”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Standar operasional menurut peneliti ini bahwa (SOP) merupakan faktor pendukung kinerja untuk memperlancar dan mempermudah pekerjaan dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam konteks *housekeeping*, kinerja mencerminkan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas berdasarkan (SOP) dan pelatihan yang telah diterima, yang berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Puri Saron Hotel dengan mengukur masing-masing indikator dalam variabel bebas dan terikat. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 orang karyawan pada *housekeeping*. Metode pengumpulan data melalui wawancara, kuisisioner, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di Puri Saron Hotel dengan nilai t hitung = 6,305 dengan sign = 0,000<0,01. Variabel pelatihan kerja (X2) memiliki pengaruh signifikan secara Parsial terhadap kinerja karyawan di Puri Saron Hotel dengan nilai t hitung = 6,245 dengan sign = 0,000<0,01 Hasil uji F menunjukkan F hitung = 206,618 (X2) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Puri Saron Hotel dengan nilai t hitung = 6,245 dengan sign = 0,000<0,01. Hasil uji F menunjukkan F hitung = 206,618

dengan $\text{sign} = 0,000 < 0,001$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Standar Operasional Prosedur dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan di Puri Saron Hotel. Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang Standar Operasional Prosedur terhadap kinerja karyawan. Perbedaannya adalah periode penelitian dan sampel yang digunakan sebanyak 30 responden dan tempat penelitian, serta penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Dengan teknik analisis data regresi linier berganda.

Penelitian yang dilakukan Soediro, *et.al.*, (2021) tentang “Peranan Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap Penjualan dan Kinerja Karyawan Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Restoran pada Masa Pandemi Covid-19”. Penelitian ini bertujuan untuk menggali peranan sebuah standar operasional. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang memuat langkah-langkah kerja secara sistematis dan rinci, digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas-tugas rutin di suatu organisasi atau perusahaan. Penerapan (SOP) yang jelas dan konsisten membantu karyawan bekerja sesuai standar yang ditetapkan, sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penerapan (SOP) yang efektif berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini juga berdampak dari sisi penjualan di restoran Mumu Kuru by Caturra Espresso, Surabaya. Dengan mewawancarai karyawan restoran yang

bekerja, hasil wawancara yang menjelaskan bahwa standar operasional yang jelas, mudah dipahami, dan konsisten membantu karyawan untuk mendapat kinerja yang baik. Persamaan dengan penelitian ini adalah membahas variabel yang sama yaitu penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap kinerja karyawan dengan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Perbedaannya periode penelitian dan tempat penelitian serta jumlah informan yang tidak di berapa banyak jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini

Penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyach *et.al.*, (2022) tentang “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Geo KKP Terhadap kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderator”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman tertulis yang memuat langkah-langkah kerja secara sistematis dan rinci, digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas-tugas rutin di suatu organisasi atau perusahaan. Penerapan (SOP) yang konsisten membantu karyawan bekerja sesuai standar yang ditetapkan, sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan, dengan penggunaan sistem informasi (GeoKKP) terhadap hasil kerja pegawai yang dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penerapan (SOP) yang efektif berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dan motivasi kerja karyawan sebagai variabel moderator di bagian pelayanan pengukuran kantor pertanahan kota semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode eksplanatori dengan jumlah sampel 44

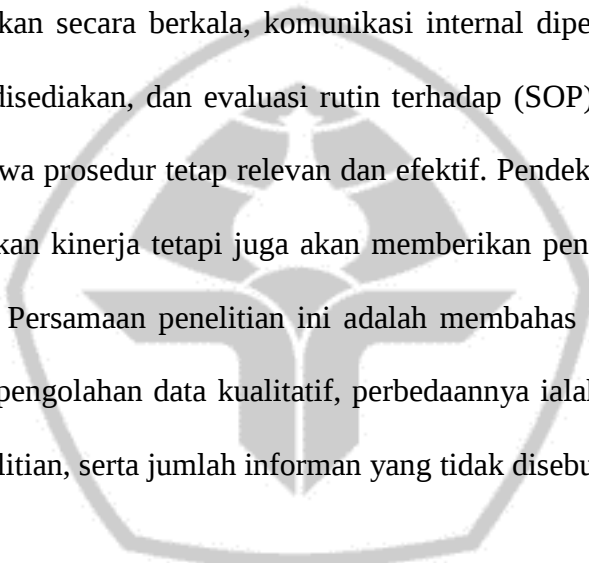
responden. Hasil penelitian ini terdapat bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan penggunaan sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang peranan Standar Operasional Prosedur terhadap kinerja. Perbedaannya ialah, metode pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori dan menggunakan 44 responden.

Penelitian yang dilakukan oleh Mariahma *et.al.*,(2022) tentang “Analisis Peran Gaya Kepemimpinan dan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Distributor Material Konstruksi”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman tertulis yang memuat langkah-langkah kerja secara sistematis dan rinci, digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas-tugas rutin di suatu organisasi atau perusahaan. Penerapan (SOP) yang konsisten membantu karyawan bekerja sesuai standar yang ditetapkan, sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan, kinerja karyawan adalah pencapaian hasil kerja dalam melaksanakan tugas yang telah ditetapkan sesuai dengan standar yang berlaku. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, yang pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Di PT. Maju Kemuliaan Bersama Jaya dalam pengambilan sampel menggunakan non *probability sampling* jenuh, dengan jumlah responden sebanyak 55 karyawan. Penelitian ini

menggunakan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik dan uji hipotesis menggunakan uji regresi linier berganda, uji determinasi, uji t dan uji f dengan program SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan gaya kepemimpinan berpengaruh secara signifikan simultan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini adalah variabel X dan variabel Y. Perbedaannya adalah metode pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode analisis data regresi linier berganda dengan jumlah informan 55 karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sandry *et.al.*,(2024) tentang “Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja *Front Office* di Hotel Capa Resort Maumere”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur di *Front Office* Hotel Capa Resort Maumere, Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian prosedur tertulis yang digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas di suatu organisasi atau perusahaan. (SOP) berfungsi sebagai pedoman untuk memastikan bahwa pekerjaan dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta digunakan untuk mengukur kinerja atau efektivitasnya. Dalam konteks penelitian tersebut, kinerja karyawan didefinisikan sebagai pencapaian hasil kerja yang sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan. Penerapan (SOP) yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, dan mengevaluasi dampak Standar Operasional Prosedur terhadap kinerja karyawan.

Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Dengan pengolahan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan (SOP) dalam meningkatkan kinerja *Front Office* adalah memberikan konsistensi pelatihan, peningkatan komunikasi internal, penyediaan sumber daya yang memadai dan evaluasi rutin terhadap Standar Operasional Prosedur. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas penerapan (SOP), disarankan agar pelatihan dilakukan secara berkala, komunikasi internal diperkuat, sumber daya yang memadai disediakan, dan evaluasi rutin terhadap (SOP) dilaksanakan guna memastikan bahwa prosedur tetap relevan dan efektif. Pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja tetapi juga akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu. Persamaan penelitian ini adalah membahas variabel yang sama dengan metode pengolahan data kualitatif, perbedaannya ialah periode penelitian dan tempat penelitian, serta jumlah informan yang tidak disebutkan jumlahnya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan yang terletak di Jl. Raya Uluwatu Banjar Giri Dharma, Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364. Lokasi hotel ini strategis, sekitar 35 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai dan sekitar 5 menit dari kawasan wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana. Alasan pemilihan lokasi ini didasarkan pada pengalaman peneliti yang sebelumnya pernah menjalani peran sebagai daily worker di bagian Wedding Organizer (WO), di mana saat itu peneliti melakukan observasi awal dan melihat bahwa pelayanan staf dalam merespons permintaan tamu belum berjalan secara optimal, sehingga menimbulkan ketertarikan untuk meneliti lebih lanjut. Website: <http://www.four.points.bali.ungasan.com>, <http://www.marriott.com>. Periode penelitian dilakukan mulai dari Februari 2025 hingga Juli 2025.

3.2 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian yang digunakan adalah Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Mendukung Kinerja Karyawan *Room Attendant* di Hotel Four Points by Sheraton Ungasan, Bali.

3.3 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian merujuk pada segala hal yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dengan tujuan memperoleh informasi Sugiyono, (2013). Dalam

penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai variabel independen (bebas) dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen (terikat), sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan (SOP) dapat berdampak terhadap peningkatan kinerja karyawan.

3.4 Definisi Operasional variabel

Definisi operasional variabel mencakup segala hal yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dengan tujuan memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai variabel tersebut (Sugiyono, 2013). Definisi operasional variabel adalah penjelasan atau keterangan yang memberikan panduan tentang cara mengukur atau mengamati suatu variabel dalam sebuah penelitian. Dengan demikian, definisi ini akan membantu peneliti dalam menggali informasi dan data yang relevan untuk penelitian serta memungkinkan penarikan kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan.

Tabel 3.11 Definisi operasional variabel Sumber: Juliana (2019).

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator
Penerapan SOP (X) Sumber: Juliana, (2019)	Standar Operasional Prosedur adalah yang terbuat secara terperinci dan detail bagi seluruh karyawan untuk melaksanakan pekerjaan.	1. Administratif
		2. Prosedur sesuai tata kerja
		3. Prosedur kerja
		4. Sistem kerja
Kinerja Karyawan (Y) Sumber: Juliana, (2019)	kinerja merupakan tampilan dari hasil personel kualitas, kuantitas baik secara individu maupun kelompok dalam organisasi.	1. Kualitas kerja
		2. Kuantitas kerja
		3. Tanggung jawab
		4. Kerja sama
		5. Inisiatif

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data merujuk pada kategori atau tipe informasi yang dikumpulkan dalam suatu penelitian, yang dapat dibedakan menjadi data kualitatif dan kuantitatif, serta data nominal, ordinal, interval, dan rasio (Rachman, 2024). Sementara itu, adalah tempat asal atau cara pengumpulan data yang dapat dibedakan menjadi sumber data primer, yang diperoleh langsung dari objek penelitian, dan sumber data sekunder, yang diperoleh dari publikasi atau penelitian sebelumnya. Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.5.1 Jenis Data

a. Data Kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang mengutamakan data dalam bentuk angka-angka. Data kuantitatif pada penelitian ini berupa angka-angka hasil, jumlah daftar hadir karyawan yang masuk serta jumlah kamar per-hari yang dikerjakan.

b. Data Kualitatif

Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang mengandalkan data dalam bentuk non-numerik, yaitu data yang disajikan melalui kata-kata, deskripsi, atau kategori yang bermakna. Pada penelitian ini data kualitatif berupa data hasil observasi langsung, hasil wawancara, sejarah hotel, tugas dan tanggung jawab Housekeeping serta struktur organisasi.

3.5.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data ke peneliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data primer sebagai sumber utama (Sugiyono, 2013). Data primer pada penelitian ini yaitu diperoleh langsung dari narasumber data tersebut diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di lokasi penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder digunakan oleh peneliti untuk mendukung dan memperkaya informasi yang telah diperoleh dari data primer. Data sekunder didapat dengan melakukan pencarian data studi kasus di jurnal online dan buku pembelajaran yang dilakukan oleh peneliti atau buku laporan data arsip yang berisikan data-data berpotensi sebagai sumber penelitian. Data sekunder pada penelitian ini berupa sejarah hotel, tugas dan tanggung jawab terhadap, struktur organisasi dan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Departement.

3.6 Penentuan Informan

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah karyawan yang memiliki jabatan tinggi di *housekeeping*. Pemilihan informan untuk penelitian ini berjumlah tiga orang yaitu:

1. *Assistant Housekeeper*

Penelitian ini memilih *Assistant Housekeeper* sebagai informan pertama, karena memahami dan mengetahui tentang Standar Operasional Prosedur dan

kinerja karyawan serta peran penting dalam mengawasi dan mengelola pelaksanaan SOP serta evaluasi kinerja tim di Housekeeping Departement.

2. *Housekeeping Supervisor*

Penelitian ini memilih *Housekeeping Supervisor* sebagai informan kedua, karena mereka memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kinerja karyawan di Housekeeping Departement. Sebagai pengawas langsung, dan bertanggung jawab untuk memastikan pelaksanaan SOP berjalan dengan baik.

3. *Manager Human Resources Development*

Penelitian ini memilih Manager HRD sebagai informan ketiga, karena mereka memiliki peran yang sangat penting dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengawasi kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan. Sebagai pihak yang terlibat langsung dalam perekrutan, pelatihan, pengembangan, serta evaluasi kinerja karyawan, Manager HRD memiliki pemahaman yang mendalam tentang bagaimana (SOP) yang jelas dan tepat dapat membantu memandu karyawan dalam melaksanakan tugasnya secara efisien.

3.7 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan prosedur yang terstruktur dan standar untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun pengumpulan data para penelitian ini yaitu:

3.7.1 Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung objek atau subjek penelitian. Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan yaitu observasi partisipatif, melakukan pengamatan dengan langsung melakukan pengamatan terkait penerapan Standar Operasional Prosedur dan kinerja karyawan pada Housekeeping Departement.

3.7.2 Wawancara

Wawancara adalah sebuah metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara pewawancara dan responden untuk menggali informasi lebih dalam mengenai topik atau isu tertentu. Proses ini biasanya dilakukan dengan cara tanya jawab, baik secara lisan maupun tertulis, untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam, relevan, dan spesifik dari individu yang diwawancarai. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara terstruktur berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) yang meliputi administrasi, prosedur kerja, tata kerja, dan sistem kerja; serta indikator kinerja karyawan seperti kualitas, kuantitas, tanggung jawab, kerja sama, dan inisiatif. Selain itu, wawancara juga dilakukan secara tidak terstruktur untuk menyesuaikan dengan kondisi lapangan, sehingga memungkinkan pewawancara menggali informasi tambahan yang muncul secara spontan selama interaksi, guna mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap implementasi SOP dan dampaknya terhadap kinerja room attendant. Pertanyaan wawancara dapat dilihat pada Lampiran 1.

3.7.3 Dokumentasi

Studi dokumentasi diperlukan untuk menemukan gambar, dan dokumen penting untuk menunjang hasil penelitian (Creswell, 2014). Dalam penelitian ini penulis menggunakan dokumentasi seperti gambar saat melakukan penelitian, serta foto-foto saat melakukan wawancara.

3.8 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan gambaran secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain (Miles *et al.*, 2015). Kegiatan dalam menganalisis data yaitu mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden dari seluruh responden yang akan dilakukan pada penelitian ini, yaitu untuk mencari tahu apakah dengan melakukan penerapan (SOP) dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan Housekeeping Department di Four Points by Sheraton Ungasan Bali. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif memiliki 3 jenis tahapan, yaitu:

1. Reduksi Data

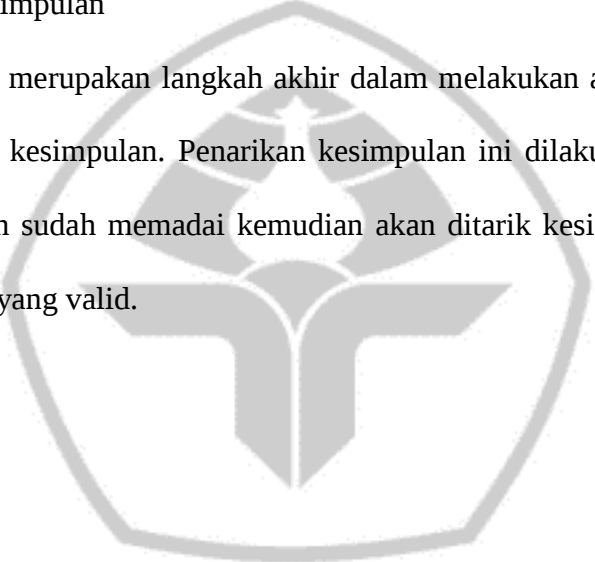
Reduksi data merupakan analisis data yang mengklasifikasikan, menggolongkan dan membuang yang tidak penting untuk memudahkan penarikan kesimpulan. Pada tahap ini, penulis akan merangkum hal-hal yang penting yang kemudian akan dianalisis agar dapat memperoleh gambaran atau informasi yang lebih jelas dengan melakukan penyaringan data yang sudah terkumpul sehingga bisa fokus pada kategori yang relevan dengan topik penelitian.

2. Penyajian data

Setelah melakukan reduksi data, tahap selanjutnya yaitu menyajikan data. Dalam menyajikan data penelitian kualitatif dapat berupa uraian singkat, bagan atau lainnya. Oleh karena itu, penyajian data yang akan digunakan oleh penulis ialah berupa uraian yang telah dihasilkan dari proses wawancara dengan beberapa informan yang sudah ditentukan.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ini merupakan langkah akhir dalam melakukan analisis data yaitu dengan penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan ini dilakukan melalui data yang dikumpulkan sudah memadai kemudian akan ditarik kesimpulan, sehingga memperoleh data yang valid.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Tempat penelitian

Four Points by Sheraton Bali Ungasan adalah hotel bintang 4 yang terletak di kawasan Ungasan, Bali, yang semakin populer di kalangan wisatawan. Hotel ini merupakan bagian dari jaringan Four Points by Sheraton, yang merupakan bagian dari Marriott International, salah satu grup perhotelan terbesar di dunia. yang menawarkan pengalaman menginap yang nyaman, dan santai. Dengan dibuka pada tahun 2019, Four Points by Sheraton Bali, Ungasan menyambut tamu dengan berbagai fasilitas dan pelayanan yang luar biasa, menjadikannya pilihan ideal bagi wisatawan yang mencari tempat peristirahatan yang menyenangkan di pulau dewata. Four Points by Sheraton Bali, hotel ini menawarkan pemandangan spektakuler ke lautan dan kawasan jimbaran yang hijau. Keindahan alam sekitar menjadikan hotel ini sebagai tempat yang tenang dan mempesona untuk bersantai. Dengan jarak sekitar 30 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai, Four Points by Sheraton Bali, Ungasan mudah diakses dan memberikan kenyamanan bagi tamu yang ingin menjelajahi berbagai destinasi wisata terkenal di Bali, seperti Garuda Wisnu Kencana, Pantai Melasti, Dreamland, dan Padang-Padang. Hotel ini memiliki 270 kamar dan *suite* yang dirancang dengan desain kontemporer yang elegan. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas modern, seperti *Wi-Fi* gratis, televisi layar datar, minibar, serta area kerja yang luas, cocok untuk tamu yang membutuhkan kenyamanan selama menginap. Beberapa kamar dilengkapi dengan balkon atau teras pribadi yang memungkinkan tamu menikmati pemandangan

indah dari bukit jimbaran dan laut. Kamar-kamar ini diciptakan dengan perhatian pada detail, memberikan suasana yang nyaman dan menyegarkan bagi para tamu.

Four Points by Sheraton Bali Ungasan, memiliki berbagai yang bekerjasama untuk menciptakan pengalaman menginap yang luar biasa bagi para tamu. Ada delapan yang bekerja sama baik operasional maupun *back area* antara lain:

1. *Front Office* merupakan yang pertama kali berinteraksi dengan tamu, bertanggung jawab untuk proses *check-in* dan *check-out*, penanganan *reservasi*, serta memberikan informasi umum terkait hotel dan sekitar area.
2. *Housekeeping* berperan penting dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar, serta memastikan semua fasilitas umum dalam kondisi baik.
3. *Food & Beverage* (F&B) terdiri dari restoran, bar, dan layanan kamar, yang menyediakan berbagai pilihan kuliner dan minuman sesuai dengan kebutuhan tamu. *Kitchen* juga menjadi bagian dari F&B, bertugas untuk menyajikan hidangan berkualitas dengan bahan-bahan segar dan berkualitas tinggi.
4. *Engineering* bertanggung jawab untuk pemeliharaan fasilitas dan peralatan hotel, termasuk sistem listrik, air, dan pendingin ruangan, guna memastikan kenyamanan dan keamanan tamu.
5. *Sales & Marketing* fokus pada strategi promosi dan penjualan untuk menarik tamu baru serta menjaga hubungan baik dengan calon tamu yang sudah ada, termasuk dalam hal acara dan paket khusus.
6. *Human Resources* (HR) mengelola seluruh aspek terkait sumber daya manusia, seperti rekrutmen, pelatihan, kesejahteraan karyawan, serta

pengelolaan jadwal kerja, untuk memastikan bahwa setiap anggota tim memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Tidak ketinggalan,

7. *Finance & Accounting* yang mengelola keuangan hotel, mulai dari pencatatan transaksi hingga pelaporan keuangan yang transparan dan akurat. Semua di Four Points Bali Ungasan saling terintegrasi, bekerja bersama untuk menciptakan lingkungan yang profesional, ramah, dan penuh kenyamanan bagi tamu yang menginap.
8. *Loss Prevention*. Bertugas untuk memastikan keamanan dan mencegah kerugian di hotel atau fasilitas bisnis lainnya. Tugas utama LP meliputi pengawasan untuk mencegah pencurian, kerusakan properti, dan memastikan bahwa prosedur keselamatan diikuti oleh dan tamu.

Four Points by Sheraton Bali Ungasan Terletak di daerah ungasan yang terletak di sebelah selatan bali. Area ini dikenal dengan pantai-pantai indah dan tebing-tebing yang dramatis, serta pemandangan lautan yang luar biasa. Hotel ini memberikan akses mudah ke beberapa destinasi terkenal di bali, seperti: Pantai melasti, pantai indah dengan pasir putih yang dikelilingi tebing- tebing tinggi, pantai dreamland terkenal dengan ombaknya yang cocok untuk *surfing*, uluwatu temple salah satu pura paling terkenal di bali yang terletak di atas tebing, menawarkan pemandangan laut yang spektakuler, padang padang *beach* pantai yang populer di kalangan wisatawan dan *surfer*, garuda wisnu kencana merupakan patung ikonik bali yang itu patung garuda yang megah.

4.1.1 Sejarah Four Points by Sheraton Ungasan Bali

Asal mula Marriott berawal pada tahun 1927 ketika *J. Willard Marriott* dan istrinya *Alice Sheets Marriott*, membuka sebuah kedai *A&W Root Beer* dengan 9 tempat duduk di *Washington, D.C.*, Amerika Serikat. Dari usaha penjualan bir tersebut, Marriott mulai mengembangkan sayap usahanya di bidang restoran. Di tahun 1927 ini pula, ia membuka sebuah restoran keluarga dengan tambahan menu Meksiko. Restoran yang diberi nama *The Hot Shoppes* itu akhirnya laris manis dan terkenal. Pada tahun 1929, *Hot Shoppes* resmi terbentuk menjadi sebuah Perseroan Terbatas (PT), yakni *Hot Shoppes, Inc.*, di negara bagian *Delaware*. Dengan pertumbuhan yang cepat, *Hot Shoppes* menjadi perusahaan publik pada tahun 1953. Kemudian pada tahun 1957, Marriott membuat sejarah baru dengan membuka sebuah bisnis perhotelan dengan hotel pertamanya yaitu *Twin Bridges Marriott Motor Hotel* di *Arlington, Virginia* dengan 365 kamar yang menjadikannya sebagai motor hotel pertama dan terbesar di dunia.

Hotel tersebut berjalan dibawah manajemen putra dari *J. Willard Marriott* yaitu *Bill Marriott*. Pada tahun 1972, *Bill Marriott* terpilih sebagai *CEO (Chief Executive Officer)* dan di bawah kepemimpinannya ia telah berhasil mengembangkan Marriott dari sebuah bisnis restoran keluarga menjadi perusahaan penginapan global. Pada akhir tahun 1970-an, *Bill Marriott* mulai menggeser model bisnis 7 perusahaan dari kepemilikan hotel hingga manajemen properti dan waralaba. Keputusan strategisnya memungkinkan perusahaan untuk mempercepat pertumbuhan dan memperluas posisi kepemimpinannya. Transformasi itu memuncak pada tahun 1993, *Marriott Corporation* pecah

menjadi Marriott International dengan manajemen hotel dan perusahaan waralaba yang dipimpin oleh *Bill Marriott*, dan *Host Marriott International* dengan kepemilikan hotel yang dipimpin oleh saudaranya, Richard Marriott. Pada tahun 2002, Marriott International mulai mengembangkan *Senior Living Services Communities* (sekarang bagian dari *Sunrise Senior Living*) dan *Marriott Distribution Services* yang membuat perusahaan lebih terfokus pada bidang perhotelan dan manajemen.

Bill Marriott juga bekerja untuk mengkompilasi portofolio merek penginapan terbesar, mulai dari layanan terbatas hingga hotel dan resort mewah. *Marriott International* mengoperasikan dan mewaralabakan hotel di bawah *Marriott*, seperti *JW Marriott*, *The Ritz-Carlton*, *EDITION*, *Autograph Collection*, *Renaissance*, *AC Hotel by Marriott*, *Residence Inn*, *Courtyard*, *Towneplace Suites*, *Fairfield Inn & Suites*, *Springhill Suites* dan *Bvlgari*; mengembangkan dan mengoperasikan kepemilikan *vacation resort* di bawah *The Marriott Vacation Club*, *The Ritz-Carlton Destination Club*, dan *Grand Residences by Marriott*; melisensikan dan mengelola merek-merek perumahan yang dimiliki sepenuhnya, termasuk *The Ritz-Carlton Residences*, *JW Marriott Residences* dan *Marriott Residences*; mengoperasikan *Marriott Executive 8 Apartments*; menyediakan perumahan melalui divisi *Marriott ExecuStay*; dan mengoperasikan pusat konferensi. Pada tahun 2016, *Marriott International* mengakuisisi *Starwood Hotels & Resorts*, sehingga menciptakan perusahaan hotel terbesar di dunia dengan lebih dari 5.700 properti yang menawarkan lebih dari 1,1 juta kamar di 30 merek di lebih dari 110 negara.

Four Points by Sheraton Ungasan Bali adalah bagian dari jaringan hotel internasional Four Points by Sheraton yang dimiliki oleh *Marriott International*. Terletak di kawasan Bukit, Ungasan, Bali, Four Points by Sheraton Ungasan Bali dibuka dengan tujuan untuk memberikan pengalaman menginap yang unik dan nyaman, baik untuk wisatawan yang mencari relaksasi maupun bagi mereka yang memiliki tujuan bisnis.

4.1.2 Fasilitas Hotel Four Points by Sheraton Ungasan Bali

Fasilitas yang ditawarkan oleh Four Points by Sheraton Ungasan Bali sangat lengkap yang dirancang untuk memberikan kenyamanan dan pengalaman bagi tamu yang menginap. Four Points by Sheraton Bali Ungasan ini menyediakan fasilitas utama seperti, *lobby*, kolam renang, *fitness center*, *escape spa*, kids club, ruang meeting, chapel, restaurant, bar, dan kamar tamu. Dengan adanya fasilitas utama untuk memberikan layanan dan kesan terbaik bagi tamu.

1. Lobby

Lobby Four Points by Sheraton Bali, Ungasan menawarkan suasana yang hangat dan elegan dengan desain interior modern yang *stylish*. Fasilitasnya meliputi meja resepsionis yang ramah, *lounge area* yang nyaman, dan *Wi-Fi* gratis. Dengan pemandangan indah dan pelayanan profesional, *lobby* ini memberikan kesan mewah, *lobby* juga sering digunakan untuk pertemuan atau acara, dengan staf yang siap membantu. Dengan demikian, *lobby* menjadi bagian penting dari pengalaman menginap di hotel ini.



Gambar 4.1 1 Lobby Four Points by Sheraton Bali Ungasan
 Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>

2. Kolam Renang

Four Points by Sheraton Bali, Ungasan menyediakan kolam renang yang menjadi salah satu fasilitas unggulan bagi tamu yang mencari relaksasi dan kesegaran selama menginap. Four Points by Sheraton Bali Ungasan Menawarkan 2 kolam renang dengan konsep yang berbeda-beda. *Family pool* adalah kolam renang yang dirancang khusus untuk keluarga, biasanya dengan area yang luas dan fasilitas yang ramah anak, sehingga cocok untuk keluarga dengan anak-anak untuk berenang dan bersantai bersama *family pool* ini berada di lantai satu. *Infinity Pool* adalah kolam renang yang dirancang dengan efek visual yang membuat air tampak tidak memiliki batas, seolah-olah menyatu dengan lanskap sekitarnya, seperti laut atau pemandangan alam lainnya. *Infinity pool* ini berada di lantai 5. Fasilitas ini tersedia bagi tamu yang menginap.



Gambar 4.1 2 Family pool
 Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>, <http://www.marriott.com>



Gambar 4.1 3 Infinity Pool

Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>, <http://www.marriott.com>.

3. *Fitness Center*

Fitness Center Four points by Sheraton Bali Ungasan menawarkan pengalaman berolahraga yang luar biasa dengan fasilitas lengkap yang dapat dinikmati oleh tamu tanpa biaya tambahan. Terletak strategis dengan pemandangan indah menghadap ke teluk jimbaran, fasilitas ini buka 24 jam sehari, memungkinkan tamu untuk berolahraga sesuai dengan jadwal mereka. Pilihan peralatan yang tersedia sangat beragam, termasuk beban bebas, *treadmill*, sepeda statis, serta peralatan olahraga kardiovaskular. Untuk menambah kenyamanan, handuk juga disediakan untuk tamu selama berolahraga. Dengan fasilitas ini, tamu dapat menjaga rutinitas kebugaran mereka dengan mudah dan nyaman selama menginap di hotel.



Gambar 4.1 4 Fitness Center

Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>, <http://www.marriott.com>.

4. *Escape Spa*

Escape Spa yang terletak di dalam area hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan merupakan *Escape Spa* menawarkan pengalaman relaksasi yang mendalam bagi tamu yang ingin memanjakan diri. Dengan berbagai layanan perawatan yang ditawarkan, seperti *facial*, lulur tubuh, dan pijat, termasuk pijat pasangan, pijat bali, dan pijat batu panas, spa ini menjadi destinasi kesehatan yang ideal. Layanan khusus untuk anak-anak juga tersedia, membuat spa ini cocok untuk keluarga. Untuk menikmati layanan spa, tamu dapat melakukan pemesanan terlebih dahulu, karena spa ini beroperasi setiap hari dari pukul 9:00 pagi hingga 6:00 sore. Setelah perawatan, tamu dapat menikmati waktu santai di kolam renang tak bertepi yang indah di area hotel.



Gambar 4.1 5 *Escape Spa*

Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>, <http://www.marriott.com>.

5. *Kids Club*

Kids Club di Four Points by Sheraton Bali Ungasan adalah tempat yang sempurna bagi anak-anak untuk bermain dan bersenang-senang sambil orang tua menikmati waktu mereka. Dengan fasilitas dan aktivitas yang dirancang khusus

untuk anak-anak, *Kids Club* menawarkan pengalaman yang aman dan menyenangkan bagi anak-anak. Dari permainan interaktif hingga kegiatan kreatif, anak-anak dapat mengeksplorasi dan mengembangkan kreativitas mereka sambil memiliki waktu yang menyenangkan. Dengan pengawasan yang ketat dan staf yang ramah, orang tua dapat merasa tenang meninggalkan anak-anak mereka di *Kids Club* sambil mereka menikmati fasilitas hotel lainnya.



Gambar 4.1 6 Kids Club

Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>, <http://www.marriott.com>.

6. Ruang *Meeting*

Ruang *meeting* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan merupakan pilihan ideal sebagai tempat pertemuan dengan fasilitas lengkap. Ruang *meeting* ini menawarkan perpaduan sempurna antara kenyamanan, efisiensi, dan kemewahan. Dengan berbagai pilihan ruangan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan acara mulai dari rapat kecil, presentasi bisnis, hingga seminar berskala besar. Four Points by Sheraton memastikan setiap pertemuan berlangsung dengan lancar, Fasilitas modern seperti proyektor *LCD*, layar besar, sistem audio visual canggih, papan tulis digital, serta koneksi *Wi-Fi* berkecepatan tinggi tersedia untuk menunjang kelancaran kegiatan.



Gambar 4.1 7 Padang- padang *Meeting Room*

Sumber: <http://www.four points bali ungasan.com>, <http://www.marriott.com>.



Gambar 4.1 8 Balangan *Meeting Room*

Sumber: <http://www.four points bali ungasan.com>, <http://www.marriott.com>.



Gambar 4.1 9 Pandawa *Ballroom*

Sumber: <http://www.four points bali ungasan.com>, <http://www.marriott.com>.

7. Chapel

Rama Shinta *Wedding Chapel* di Four Points by Sheraton Ungasan Bali merupakan tempat pernikahan yang menawan. Kapel ini didesain dengan dominasi kaca transparan yang memungkinkan cahaya alami masuk dengan sempurna, sekaligus menyuguhkan pemandangan spektakuler ke arah Teluk Jimbaran dan ikon budaya Garuda Wisnu Kencana. Dengan kapasitas sekitar 30

tamu, Setelah upacara, momen bahagia dapat dilanjutkan dengan resepsi romantis di *area rooftop* atau taman hotel yang luas, yang dapat menampung hingga 100. Hotel ini juga menyediakan berbagai paket pernikahan lengkap yang mencakup dekorasi elegan, altar dan kursi tamu, layanan penghulu atau pendeta resmi.



Gambar 4.1 10 Rama Shinta Wedding Chapel

Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>, <http://www.marriott.com>.

8. *Restaurant dan Bar*

Evolution Restaurant and Bar di Four Points by Sheraton Bali Ungasan menawarkan pengalaman kuliner yang memikat dalam suasana *rooftop* yang menawan. Menu yang disajikan merupakan perpaduan antara hidangan tradisional nusantara dari berbagai daerah seperti tahu gejrot khas Jawa Barat, rujak jeruk dari Bali, hingga sate padang dan palu mara dari Sulawesi yang disajikan dalam porsi besar untuk dinikmati bersama orang terdekat. Restoran ini juga menawarkan beragam pilihan menu internasional, serta koleksi anggur dan *craft beer* unggulan dari program *Best Brews*. *Evolution Restaurant & Bar* buka setiap hari dari pukul 06:30 hingga 23:00, dengan penawaran *special happy hour* antara pukul 15:00 hingga 18:30.



Gambar 4.1 11 Evolution Restoran

Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>, <http://www.marriott.com>.

9. Akomodasi

Fasilitas akomodasi yang disediakan hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan dengan 6 (enam) tipe kamar dan fasilitas lengkap dan perlengkapan kamar lainnya. Hotel ini memiliki 270 kamar, Jenis kamar dan jumlahnya dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1.2. 1 Jenis kamar dan Jumlah kamar

Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>, <http://www.marriott.com>.

Room	Jumlah
Superior King	18
Superior Twin	54
Deluxe Garden King	29
Deluxe Garden Twin	21
Deluxe Bay View King	64
Deluxe Bay View Twin	65
Deluxe Bay View Pool Access King	10
Deluxe Bay View Pool Access Twin	5
Executive Suite	3
Royal Suite	1
Total	270

Table diatas merupakan fasilitas akomodasi yang ditawarkan hotel Four Point by Sheraton Bali Ungasan, dengan kamar tamu yang dirancang untuk memberikan kenyamanan maksimal melalui kelengkapan bersandar internasional.

a). *Superior Room*

Fasilitas kamar *superior* yang ditawarkan hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan memiliki luas 32 m² dan mempunyai fasilitas kunci kamar, Air Conditioning, bathroom with rain shower dan hot water, 42" LCD TV, air mineral, coffee and tea maker, Wi-Fi, safety deposit box, telephone, hair dryer, iron, dan full set up amenities. Total kamar *Superior King* adalah 18 kamar dan total kamar *Superior twin* 54 kamar



Gambar 4.1 12 Superior Room King Bed

Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>, <http://www.marriott.com>.



Gambar 4.1 13 Superior Room Twin Bed

Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>, <http://www.marriott.com>.

b). *Deluxe Room*

Fasilitas kamar *deluxe* yang dimiliki oleh Four Points by Sheraton Bali Ungasan mempunyai 6 tipe kamar yang membedakan adalah view yang ditawarkan dan jenis kasur, dengan fasilitas kamar memiliki luas 43 m² dan mempunyai fasilitas kunci kamar, *Air conditioning, bathroom with rain shower and hot water, 42" LCD TV, air mineral, coffee and tea maker, Wi-Fi, safety deposit box, telephone, hair dryer, iron, and balcony*. Total kamar *Deluxe Garden view with king bed* adalah 29 kamar, total kamar *Deluxe Garden view with twin bed* adalah 21 kamar, total kamar *Deluxe Bay view with king bed* adalah 64 kamar, total kamar *Deluxe bay view with twin bed* adalah 65 kamar, total kamar *Deluxe bay view pool acces king bed* adalah 10 kamar, total kamar *Deluxe bay view pool acces twin bed* adalah 5 kamar.



Gambar 4.1 14 *Deluxe Garden View with King Bed*

Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>, <http://www.marriott.com>.



Gambar 4.1 15 *Deluxe Garden View with Twin Bed*

Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>, <http://www.marriott.com>.



Gambar 4.1 16 *Deluxe Bay View with King Bed*

Sumber: <http://www.four.points.bali.ungasan.com>, <http://www.marriott.com>.



Gambar 4.1 17 *Deluxe Bay View with Twin Bed*

Sumber: <http://www.four.points.bali.ungasan.com>, <http://www.marriott.com>.



Gambar 4.1 18 *Deluxe Bay View Pool Acces King Bed*

Sumber: <http://www.four.points.bali.ungasan.com>, <http://www.marriott.com>.



Gambar 4.1 19 *Deluxe Bay View Pool Acces Twin Bed*

Sumber: <http://www.four.points.bali.ungasan.com>, <http://www.marriott.com>.

c). *Executive Suite*

Fasilitas kamar *Executive* yang dimiliki oleh Four Points by Sheraton Bali Ungasan memiliki luas 86 m² dan mempunyai fasilitas kunci kamar, *Air Conditioning, telephone, bathroom with rain shower and hot water, bathtub, 2 unit 42" LCD TV, air mineral, coffee and tea maker, chiller, bussines centre, Wi-Fi, safety deposit box, hair dryer, iron, and balcony with bay view*. Total kamar *Executive Suite* adalah 3 kamar



Gambar 4.1 20 *Executive Suite*

Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>, <http://www.marriott.com>.

d). *Royal Suite*

Fasilitas kamar *Royal Suite* yang dimiliki oleh Four Points by Sheraton Bali Ungasan memiliki luas 123 m² dan mempunyai fasilitas kunci kamar, *Air Conditioning, telephone, bathroom with rain shower dan hot water, bath tub, 2 unit 42" LCD TV, air mineral, coffee and tea maker, chiller, business centre, ruang tamu, Wi-Fi, safety deposit box, hair dryer, iron, and 2 balcony with bay view*. Total kamar *Royal Suite* adalah 1 kamar.



Gambar 4.1 21 Royal Suite

Sumber: <http://www.fourpointsbaliungasan.com>, <http://www.marriott.com>.

4.1.3 Struktur Organisasi dan Job Desk

Berikut adalah penjelasan mengenai divisi-divisi yang ada di Housekeeping Department Four Points by Sheraton Bali Ungasan beserta *job desc* struktur organisasi yang ada di dalamnya.

1. Divisi Administrasi:

Order taker menangani tugas-tugas administratif yang terkait dengan *housekeeping*, seperti pencatatan inventaris dan laporan kebersihan. *Order taker* bertugas untuk memastikan komunikasi antara Housekeeping Department dan *front office* dan *lain* berjalan dengan baik, serta memastikan status kamar tamu selalu *terupdate*.

2. Divisi Room Cleaning:

Room attendant bertanggung jawab untuk membersihkan dan menata kamar tamu. Mereka memastikan kebersihan setiap kamar dengan mengganti *linen*, membersihkan kamar mandi, dan memastikan semua peralatan berfungsi dengan baik. *Housekeeping Supervisors* memimpin dan mengawasi pekerjaan mereka.

3. Divisi *Laundry*:

Laundry attendant mengelola seluruh operasi *laundry*, dari pencucian hingga penyimpanan *linen* dan pakaian tamu. *Laundry attendant* bertugas mencuci, mengeringkan, menyetrika, dan melipat *linen* serta pakaian tamu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sistem *laundry* di four points by Sheraton Bali Ungasan, menggunakan vendor dari luar perusahaan untuk melakukan pencucian semua *linen* dan baju tamu, hal ini mengharuskan *laundry attendant* untuk melakukan pengimputan data barang yang keluar dan masuk sesuai dengan pencatatan dengan sistem *laundry* di opera dan ketersediaan stok barang (*linen*) yang dimiliki oleh hotel.

4. Divisi *Public Area*:

Public Area Attendant menjaga kebersihan di *area public* seperti lobi, koridor, ruang pertemuan, dan toilet umum. *Public Area Supervisor* mengawasi staf ini dan memastikan standar kebersihan terjaga di seluruh area publik.

5. Divisi *Gardener*

Bertanggung jawab untuk merawat tanaman dan area luar hotel, menjaga keindahan ruang hijau, serta memastikan tanaman dan pohon yang ada terawat dengan baik. *Gardener* melakukan pemangkasan tanaman, pemeliharaan rumput, serta menanam bunga dan tanaman hias yang mendukung suasana tropis di hotel.

Berikut urutan struktur organisasi yang ada di Housekeeping yang ada di Four Points by Sheraton Ungasan Bali:

2. *Assistant Housekeeper*

3. *Housekeeping Supervisor*

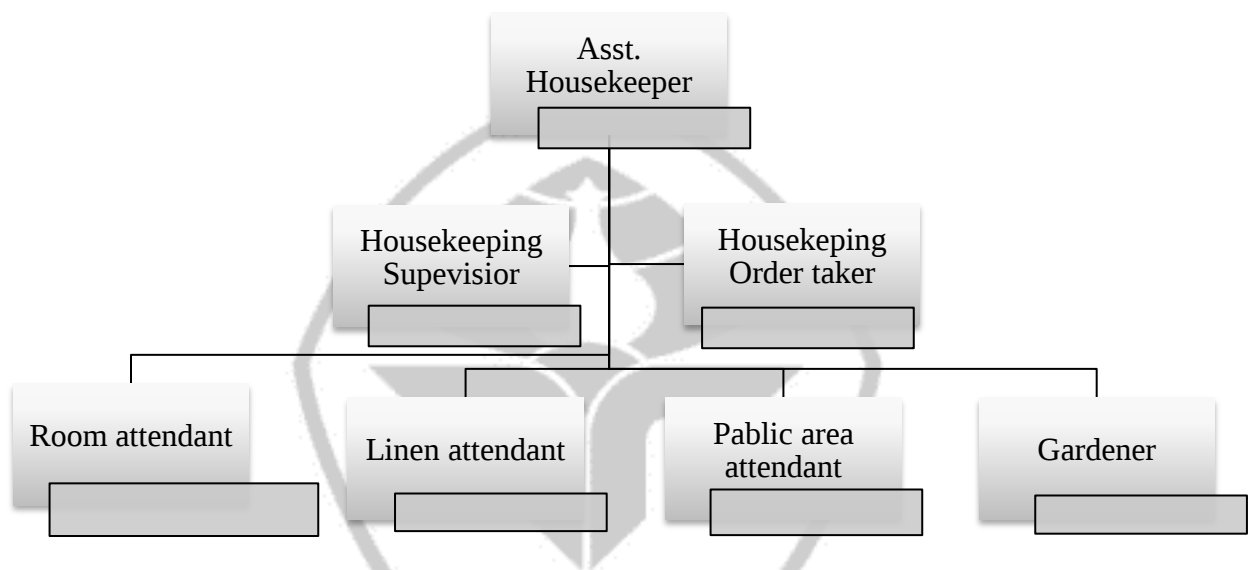
4. *Housekeeping Order taker*

5. *Room attendant*

6. *Linen attendant*

7. *Public area attendant*

8. *Gardener*



Gambar 4.1 22 Struktur Organisasi Housekeeping Departement
Sumber: Dokumentasi pribadi

A. *Job Desk Housekeeping Departement*

Uraian tugas dan tanggung jawab yang harus di jalankan oleh seorang karyawan agar dapat bekerja sesuai dengan peran dan Standar Operasional Prosedur. Berikut adalah penjelasan *job desc* Housekeeping Departement di Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

1. *Assistant Housekeeper*

Bertugas dan bertanggung jawab membantu *Housekeeping Menager* dan mengelolah seluruh aktivita operasional. Mengawasi penerapan standar operasional prosedur serta memastikan standar kebersihan terpenuhi.

Melaksanakan *briefing* harian dan evaluasi kinerja staf. Dan menangani keluhan tamu yang berhubungan dengan Housekeeping.

2. *Houskeeping Supervisor*

Bertanggung jawab mengawasi dan mengkoordinasi pekerjaan operasional, melakukan pemeriksaan kamar, area *public*, memberikan pelatihan serta arahan kepada staf *Housekeeping*, menyusun laporan harian mengenai kondisi kamar serta publik area, dan menindaklanjuti permintaan tamu.

3. *Housekeeping Order Taker*

Menerima dan mencatat semua permintaan layanan Housekeeping dari tamu, mendistribusikan instruksi atau permintaan tersebut kepada staf bertugas. Memantau proses penyelesaian permintaan tamu dan membantu merekap seluruh laporan harian pekerjaan di sistem, dan mengupdate status kamar sesuai kondisi kamar.

4. *Room Attendant*

Bertanggung jawab untuk pembersihan kamar dan penataan kamar tamu sesuai dengan standar operasional yang berlaku, mengganti *linen*, melengkapi *amenities*, dan memastikan fasilitas lainnya ter-set up. Melaporkan kondisi kamar serta kerusakan dan kehilangan barang di kamar kepada *supervisor*, menyiapkan *trolley* dan perlengkapan kerja.

5. *Linen Attendant*

Mengelola distribusi pencucian dan penyimpanan *linen* hotel, merekap laporan pencucian harian dan memastikan ketersediaan *linen* setiap harinya. Melakukan pemisahan *linen* kotor dan bersih.

6. *Public Area Attendant*

Bertugas membersihkan area umum hotel seperti lobi, koridor, toilet umum, dan ruang pertemuan. Menjaga agar area publik selalu bersih, rapi, dan nyaman bagi tamu. Melaporkan kerusakan fasilitas di area publik kepada *supervisor*. Memeriksa dan mengisi perlengkapan kebersihan area publik secara rutin.

9. *Gardener*

Merawat taman, tanaman, dan area hijau di lingkungan hotel. Melakukan penyiraman, pemangkasan, pemupukan, serta penanaman tanaman baru. Menjaga kebersihan dan keindahan area luar hotel. Melaporkan kerusakan atau kebutuhan alat kebun kepada *supervisor*.

4.2 **Penyajian Hasil Penelitian**

Hasil penelitian dan pembahasan ini menjelaskan data yang sudah di analisis untuk menjawab kedua rumusan pada penelitian ini. Permasalahan pertama adalah, penerapan Standar Operasional Prosedur pada *room attendant* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan, kedua penerapan Standar Operasional Prosedur dalam mendukung kinerja *room attendant* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan. Berikut dibawah ini dijelaskan hasil dari penelitian selama 6 (enam) bulan yang peneliti dilakukan di Four Points By Sheraton Bali Ungasan.

Housekeeping Departement di Four Points by Sheraton Bali Ungasan memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan tamu dengan memastikan semua area hotel terjaga dalam kondisi terbaik. Untuk menjalankan

tugas tersebut, Housekeeping Department dibagi menjadi beberapa divisi yang masing-masing memiliki tanggung jawab dan tugas spesifik.

4.2.1 Penerapan Standar Operasional Prosedur pada Room Attendant di Four Points by Sheraton Bali Ungasan

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam lingkup, khususnya pada bagian *room attendant* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan, memegang peran penting dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga informan utama Manajer *Housekeeping*, Supervisor *Housekeeping*, dan Manager *Human Resources Department* (HRD) diketahui bahwa SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja teknis, tetapi juga sebagai dasar evaluasi dan pengembangan kinerja secara menyeluruh.

Manager *Housekeeping* menjelaskan bahwa (SOP) yang digunakan *Housekeeping* dibuat sesuai dengan mengikuti standar dari *Marriott International*. (SOP) ini mengatur semua tahapan pekerjaan *room attendant*, mulai dari menyiapkan alat dan bahan, membuka kamar, melakukan pengecekan awal, membersihkan area basah dan kering, mengganti linen dan perlengkapan kamar, hingga melaporkan kamar yang sudah selesai dibersihkan. Setiap langkah kerja punya standar waktu dan cara yang jelas supaya pekerjaan bisa dilakukan dengan cepat dan hasilnya konsisten.

Supervisor *Housekeeping* menambahkan bahwa pelaksanaan SOP dipantau lewat laporan harian *room work assignment Sheet*. Laporan ini berisi pembagian tugas kamar untuk setiap *room attendant*, termasuk jenis pekerjaan seperti *make up room*, *turndown service*, atau *deep cleaning*. Selain itu, *supervisor* juga rutin

melakukan pemeriksaan mendadak untuk memastikan para karyawan mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan dengan benar. Dan juga memastikan *briefing* berjalan dengan mengecek *sign in* kehadiran karyawan, dalam *briefing* terdapat beberapa hal penting yang di umumkan, sebagai berikut:

- a. *Sign in* karyawan
- b. Pembagian akses (*Master Key*) dan detail *room work assignment*
- c. *Check room status* (informasi berisi tentang *request arrival* dan *vip room*)
- d. *Stay over room clean*
- e. *Departure room clean*
- f. *Arrival room clean*
- g. *Final room check*

Sementara itu, Manager HRD menegaskan bahwa (SOP) merupakan bagian penting dari sistem penilaian kinerja karyawan *Housekeeping*. Penilaian ini didasarkan pada seberapa patuh karyawan terhadap (SOP), seberapa efisien mereka menggunakan waktu, kualitas hasil kerja, dan kedisiplinan dalam menjalankan tugas. Untuk mendukung hal ini, pelatihan rutin juga diberikan supaya karyawan lebih paham dan terampil dalam mengikuti (SOP), serta agar mereka selalu *up-date* jika ada perubahan prosedur baru.

a. Sistem Administrasi Housekeeping

Secara administratif, Housekeeping di Four Points by Sheraton Bali Ungasan didukung oleh sistem dokumentasi kerja yang tertata, sistematis, dan terorganisir dengan baik. Dokumen utama yang digunakan antara lain *Room work assignment sheet*, yang memuat pembagian tugas harian setiap *room attendant*,

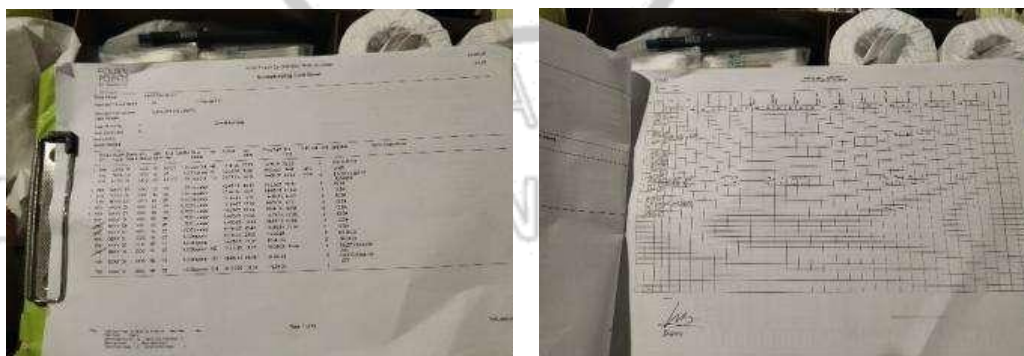
serta laporan pendukung lainnya seperti *Daily room status report* yang mencatat kondisi dan status kamar secara *real-time*, *Inventory checklist* untuk memantau ketersediaan perlengkapan kerja dan *linen*, serta *Lost and found report* untuk mencatat dan menindaklanjuti barang tamu yang tertinggal. Seluruh laporan ini dikelola oleh administrasi Housekeeping dan menjadi dasar dalam proses evaluasi kinerja karyawan secara harian maupun bulanan. Dengan adanya dokumentasi yang terstruktur dan akuntabel ini, pengawasan dan penilaian kinerja menjadi lebih efektif, serta mendukung upaya peningkatan mutu pelayanan kamar secara berkelanjutan.

1. *Room work assignment*

Room work assignment di Four Points by Sheraton Bali Ungasan merupakan laporan harian yang disusun oleh Supervisor *housekeeping* setiap pagi sebelum operasional dimulai. Laporan ini berfungsi sebagai alat utama untuk mendistribusikan tugas kebersihan kamar kepada setiap *room attendant* secara sistematis dan terstruktur. Dalam dokumen ini, tercantum informasi penting seperti nomor kamar yang harus ditangani, jenis pekerjaan yang harus dilakukan (*make up room, turndown service, check-out cleaning, deep cleaning*), status kamar terkini (*vacant clean, vacant dirty, occupied, out of order*), serta nama petugas yang bertanggung jawab atas setiap kamar.

Room work assignment menjadi acuan kerja utama bagi *room attendant* dalam menjalankan tugasnya agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di jaringan *Marriott*. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, *room attendant* dapat bekerja secara efisien dan fokus pada target harian

yang telah ditentukan. Selain itu, supervisor menggunakan laporan ini untuk melakukan monitoring dan evaluasi kinerja, baik dari segi kuantitas kamar yang dikerjakan maupun kualitas hasil kerja, termasuk ketepatan waktu penyelesaian dan kerapian. Setelah pekerjaan selesai, *room work assignment* akan dikumpulkan kembali oleh supervisor dan direkap sebagai bahan laporan akhir harian. Laporan ini menjadi bagian dari sistem dokumentasi administratif di Housekeeping yang juga terintegrasi dengan laporan lainnya seperti *Daily Room Status Report*, *Inventory Checklist*, dan *Lost and Found Report*. Dengan pengelolaan yang tertib, sistem ini mendukung terciptanya pelayanan kamar yang profesional dan konsisten, serta memudahkan proses audit internal maupun evaluasi kinerja bulanan. Standar Operasional Prosedur terkait adanya laporan harian *room work assignment* untuk seluruh *room attendant* di Four Points by Sheraton Ungasan sudah ada laporan ini dapat di lihat pada gambar berikut.



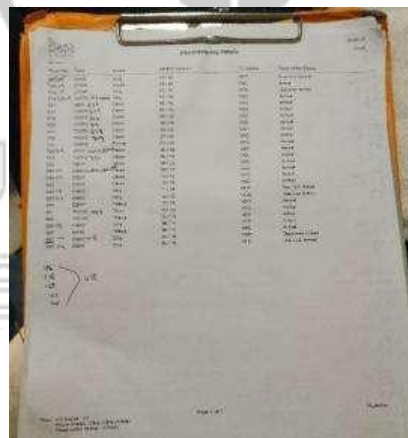
Gambar 4.1 23 Laporan Harian *Room work assignent*
Sumber: Dokumentasi pribadi (Room Attendant)

Gambar diatas menunjukkan bahwa seluruh *room attendant* ketika melakukan pekerjaan mereka melakukan pencatatan harian yang mencakup status kamar yang ada di sistem dan kondisi langsung kamar tersebut dan berapa banyak

barang yang akan di gunakan untuk memberisikan satu kama, tamu termasuk inventori barang atau fasilitas yang tersedia dalam kamar.

2. Laporan harian *Daily Room Status Report*

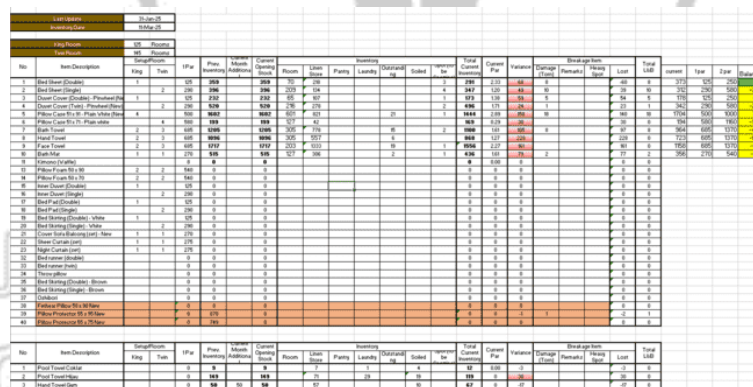
Daily room report merupakan laporan harian yang digunakan untuk mencatat kondisi dan status kamar tamu di hotel. Laporan ini berperan penting dalam koordinasi antara Housekeeping dan *front office* untuk memastikan ketersediaan serta kebersihan kamar yang akan digunakan oleh tamu. Dalam *daily room report*, tercatat informasi mengenai kamar yang sudah dibersihkan, kamar yang sedang dalam proses pembersihan, kamar yang mengalami kerusakan atau memerlukan perbaikan, serta kamar yang belum dibersihkan. Dengan adanya laporan ini, pihak hotel dapat memantau secara efektif kesiapan kamar, sehingga pelayanan kepada tamu dapat berjalan dengan lancar dan sesuai standar yang ditetapkan.



Gambar 4.1 24 Laporan Harian *Daily room status report*
Sumber: Dokumentasi pribadi (Supervisor Housekeeper)

3. Laporan bulanan *Inventory checklist*

Inventory checklist merupakan dokumen yang digunakan untuk melakukan pemantauan terhadap ketersediaan serta kondisi perlengkapan dan peralatan yang digunakan dalam kegiatan operasional harian. *Checklist* ini meliputi berbagai item seperti perlengkapan kebersihan, *linen*, *amenities* kamar, serta peralatan pendukung lainnya. Tujuan utama dari penerapan *inventory checklist* adalah untuk memastikan bahwa seluruh perlengkapan yang dibutuhkan tersedia dalam jumlah yang memadai dan berada dalam kondisi baik, sehingga pelayanan kepada tamu dapat berjalan dengan lancar dan optimal. Selain itu, *inventory checklist* juga berfungsi sebagai alat bantu dalam pengelolaan persediaan dan perencanaan pengadaan barang secara lebih efektif dan efisien.



Laporan Bulanan		Bulan: 01-12-2023		Tahun: 2023	
Nama Room		No. Room		No. Kamar	
No. Kamar		No. Kamar		No. Kamar	
No	Item/Description	Qty	Unit	Uraian	Uraian
1	Bed Sheet (Double)	1	20	200	200
2	Bed Sheet (Single)	1	20	200	200
3	Bed Sheet (Twin)	1	20	200	200
4	Bed Sheet (Queen)	1	20	200	200
5	Bed Sheet (King)	1	20	200	200
6	Bed Sheet (Full)	1	20	200	200
7	Bed Sheet (Twin XL)	1	20	200	200
8	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
9	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
10	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
11	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
12	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
13	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
14	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
15	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
16	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
17	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
18	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
19	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
20	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
21	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
22	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
23	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
24	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
25	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
26	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
27	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
28	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
29	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
30	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
31	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
32	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
33	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
34	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
35	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
36	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
37	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
38	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
39	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
40	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
41	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
42	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
43	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
44	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
45	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
46	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
47	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
48	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
49	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
50	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
51	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
52	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
53	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
54	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
55	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
56	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
57	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
58	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
59	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
60	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
61	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
62	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
63	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
64	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
65	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
66	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
67	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
68	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
69	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
70	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
71	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
72	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
73	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
74	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
75	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
76	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
77	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
78	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
79	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
80	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
81	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
82	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
83	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
84	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
85	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
86	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
87	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
88	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
89	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
90	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
91	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
92	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
93	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
94	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
95	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
96	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
97	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200
98	Bed Sheet (Full XL)	1	20	200	200
99	Bed Sheet (Queen XL)	1	20	200	200
100	Bed Sheet (King XL)	1	20	200	200

Gambar 4.1 25 Laporan bulanan *Inventory Checklist*
 Sumber: *Dokumentasi pribadi (Order taker Housekeeping)*

4. Laporan harian *lost and found report*

Lost and found report di Housekeeping adalah sebuah catatan yang dibuat untuk mendokumentasikan barang-barang yang ditemukan oleh petugas Housekeeping, selama melakukan tugas pembersihan di kamar atau area hotel. Laporan ini berperan penting sebagai alat pengelolaan barang hilang, dimana

FOUR
POINTS
BY RECEPTION

LOST & FOUND
Nº 001705

Ref: 001705

Guest Name:		
Room No. Location:		
Date/Number of Items:	10/11/2008 200 9/2008	
Time Found:	10/11/2008	Address Taken To (Guest) When Return the Item(s):
Found by:		
Receptionist's Signature/Approve:		

b. Prosedur Sesuai Tata Kerja

1. Struktur kerja

Susunan tanggung jawab atau pembagian peran yang ditetapkan secara hierarkis, dari *manager*, *executive manager*, *supervisor* hingga *room attendant*. Struktur kerja di Housekeeping dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. *Executive Housekeeper*

Bertanggung jawab atas keseluruhan operasional *housekeeping department*, Menyusun kebijakan (SOP), serta melakukan evaluasi kerja tim.

b. *Housekeeping Supervisor*

Memberikan instruksi harian kepada *room attendant* melalui *morning briefing*. Membagi area kerja dan mengawasi pelaksanaan tugas. Melakukan pengecekan kamar (*final check*) sebelum status kamar di *update* menjadi siap jual.

c. *Housekeeping order taker*

Menerima dan mencatat semua permintaan terkait jalannya operasional Seperti *aminities linen* dan juga memperbaharui status kamar. *Order taker* memiliki peran sebagai Pusat komunikasi.

d. *Room attendant*

Menjalankan tugas pembersihan kamar sesuai dengan (SOP) dan arahan dari. Melaporkan kondisi kamar yang rusak atau barang tamu yang tertinggal

e. *Linen attendant*

Menyediakan linen bersih untuk *room attendant*, dan membantuk untuk membawa *linen* kotor dan memilah sesuai kode *linen*, kode *linen* biasa di lihat melalui benang pada bagian bawah linen yang membedakan adalah warna benang karena proses pencucian juga akan dibedakan sesuai dengan kebutuhan tekanan daya cuci mesin.

c. Prosedur Kerja

Prosedur kerja adalah rangkaian langkah atau tahapan yang harus dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan suatu tugas tertentu secara sistematis efisien, dan sesuai standar yang ditetapkan. Di Four points by Sheraton Bali Ungasan, prosedur kerja diatur secara rinci dalam (SOP) yang menjadi acuan kerja untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dengan kualitas dan konsisten.

4.2.1.1 SOP HK Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Four Points by Sheraton Ungasan Bali

Standar operasional prosedur panduan tertulis untuk melakukan suatu pekerjaan yang sistematis sesuai dengan langkah langkah pelaksanaan tugas, dapat di jelaskan sebagai berikut:

A. Langkah-Langkah Sebelum Memulai Pembersihan Kamar

1. Menjaga penampilan pribadi, dengan mengenakan seragam bersih dan rapi serta berdandan secara sopan sesuai standar karyawan hotel.
2. Mengisi laporan kerja harian, yaitu *room boy/maid report*, sebagai panduan tugas harian.
3. Menyiapkan seluruh perlengkapan kerja seperti *linen*, handuk, *amenities*, *complimentary items* (*air minum, coffee, tea, creamer, stir dll*) dan perlengkapan tamu secara lengkap dan rapi di atas *trolley*.
4. Saat menuju kamar tamu, tekan bel dan ketuk pintu sebanyak tiga kali, sambil mengucapkan 'Housekeeping'.

5. Jika tamu berada di dalam kamar dan tidak ada tanda '*Do Not Disturb*', beri salam dengan sopan dan tanyakan apakah kamar boleh dibersihkan. Jika tamu meminta waktu tertentu, catat permintaannya.
6. Jika kamar kosong, buka pintu dengan kunci cadangan secara perlahan sambil kembali mengatakan '*Housekeeping*'.
7. Bila terdapat tanda '*Do Not Disturb*' atau tamu sedang berada di dalam kamar dan tidak mengizinkan pembersihan, maka room attendant harus beralih ke kamar lain terlebih dahulu.

B. Langkah-Langkah Pembersihan Kamar

1. Untuk kamar *occupied*, ulangi mengetuk dan menekan bel sebanyak tiga kali. Bila tidak ada respons, buka pintu dengan kunci yang telah disediakan, gantungkan tanda '*Clean in Progress*', dan mulai pembersihan.
2. Buka tirai siang dan malam, matikan lampu, televisi, dan AC.
3. Laporkan status awal pembersihan kamar kepada *order taker*.
4. Jika ada *laundry* tamu, periksa *laundry list*, lalu hubungi *valet laundry* untuk pengambilan. Jika ditemukan barang tamu tertinggal, segera laporkan ke *Lost and Found*.
5. Kumpulkan barang pecah belah seperti gelas dan asbak, rendam di wastafel dengan air hangat.
6. Lepas *linen* kotor satu per satu, termasuk handuk, sambil berhati-hati agar tidak menyertakan barang-barang milik tamu.
7. Buat tempat tidur (*making bed*) sesuai standar hotel, lengkap dengan *complimentary items* dan perlengkapan tamu.

8. Bersihkan kamar mandi secara menyeluruh dan lengkapi kembali *amenities* dan perlengkapan mandi.
9. Lakukan *dusting* seluruh ruangan mengikuti arah jarum jam atau sebaliknya. Periksa kondisi lampu dan AC.
10. Bersihkan lantai, periksa seluruh area, nyalakan semua lampu, dan rapikan kembali tirai.
11. Sebelum keluar kamar, pastikan bel kamar berfungsi. Jika bertemu tamu, ucapkan salam dengan sopan.

C. Prosedur Standar Menyiapkan Tempat Tidur (*Makin Bed*)

1. Tarik tempat tidur ke posisi yang memudahkan akses dari kedua sisi.
2. Lepaskan sarung bantal terlebih dahulu, lipat rapi bersama bantalnya, dan letakkan di kursi terdekat.
3. Lepas *bed sheet* kotor satu per satu, lipat rapi untuk memudahkan pengangkutan ke *laundry*.
4. Lipat selimut dan pisahkan dari tumpukan linen kotor lainnya.
5. Kumpulkan semua *linen* kotor, bawa ke *trolley*, dan kembali dengan *linen* bersih sesuai kebutuhan kamar.
6. Sebelum memasang *linen* baru, balik kasur dan periksa kondisinya. Pastikan tidak ada barang tertinggal.
7. Tebarkan *bottom sheet* secara merata di atas tempat tidur, pastikan posisinya simetris.
8. Lipat *sheet* ke bawah kasur dimulai dari bagian kepala dan kaki, lalu sisi kiri dan kanan, dengan membentuk sudut 30 atau 45 derajat.

4.2.1.2 SOP HK Permintaan Tambahan Dari Tamu

Setiap permintaan tambahan dari tamu, baik yang disampaikan secara langsung maupun yang lewat telepon internal hotel, wajib dicatat secara lengkap oleh staf yang menerima permintaan tersebut. Hal ini dilakukan untuk menghindari miskomunikasi antara staf dan tamu berikut merupakan (SOP) permintaan tambahan dari tamu yang harus dilakukan oleh seluruh karyawan:

1. Tamu menghubungi Housekeeping melalui telephone internal hotel.
2. *Order taker housekeeping* menerima permintaan tamu (seperti tambahan *aminities, towel, water, slipper, extrabed*),
3. *Order taker* mencatat permintaan tamu di *log book* dan menginformasikan kepada *room attendant* untuk mengantarkan permintaan tamu atau mengerjakan *requestan* tamu.
4. *Room attendant* mengantar permintaan tamu ke kamar maksimal dalam 10-15 menit.
5. *Order taker* mengfollow-up bahwa permintaan tamu sudah ditangani

4.2.1.3 (SOP) HK Laporan Kehilangan Barang Tamu

(SOP) kehilangan barang tamu merupakan (SOP) yang menagai laporan barang tamu yangt tertinggal di hotel, setiap barang tamu yang tertinggal akan dicatat oleh staf yang bertugas dan dilaporkan kepada supervisor agar tidak terjadi kesalahan dalam menangani laporan dari tamu. Berikut langkah – langkah dalam menangani barang tamu yang tertinggal:

1. Saat membersihkan kamar *room attendant* menemukan barang tamu yang tertinggal.

2. Hubungi *order taker* untuk melaporkan barang tamu.
3. Barang tamu akan di *record* oleh *order taker* dalam system berupa tanggal ditemukan, nama penemu, jenis barang tamu, dan lokasi barang tamu ditemukan.
4. Jika tamu menghubungi hotel terkait dengan barang yang tertinggal, tamu dapat mengambil barang sesuai data tamu tersebut.
5. Estimasi barang tamu, *high value item* (perhiasan, uang, ponsel, laptop, kartu identitas) jangka waktu 6 bulan sampai 1 tahun. *Medium value item* (pakaian, sepatu, *charger*, *power bank*) jangka waktu 3 bulan sampai 6 bulan. *Low value item* (makanan, sikat gigi, sisir dll) jangka waktu 1 minggu sampai 1 bulan.

d. Sistem Kerja

Di Four Points By Sherton Bali Ungasan, memiliki sistem kerja yang dirancang untuk mendukung efisiensi operasional serta kualitas pelayanan yang tertuang dalam (SOP), yang menjadi dasar pelaksanaan tugas sehari-hari. (SOP) ini membantu memastikan seluruh karyawan bekerja secara konsisten, profesional dengan standar Marriott, dalam penerapannya, sistem kerja ini mengutamakan koordinasi yang baik antar departemen, komunikasi serta pemanfaatan teknologi untuk mendukung kelancaran operasional dan pelayanan.

1. Sistem Kerja Di Four Points by Sheraton Bali Ungasan

Pola kerja yang terstruktur mencakup alur kerja, pembagian tugas dan koordinasi antar staf agar pekerjaan lebih terarah.

a. Shift Kerja

b. *Morning shift*, dimulai dari pukul 08.00 hingga 17.00 WITA. *Evening shift* mulai 14.00 sampai 23.00 WITA. Dan *night shift* dimulai dari jam 23.00 sampai 07.00 WITA.

c. *Job Assignment* Harian

Job Assignment Harian akan di buat oleh dari jumlah kamar yang akan di bersikan setiap harinya melalui sistem hotel, mulai dari kamar *stay over*, *check out*, dan *project maintenance*.

d. Sistem Pelaporan

Sistem pelaporan yang diterapkan di Four Points by Sheraton Bali undangan wajib dilakukan oleh karyawan *room attendant*, setelah membersihkan kamar harus mengisi *room work assignment* dan melaporkan kepada bahwa kamar sudah dibersihkan, yang nantinya akan dilakukan *final check* untuk memastikan bahwa kamar benar-benar siap untuk di jual lagi (berlaku bagi kamar *check out*). Dan kamar *stay over* atau *long stay* akan di pastikan oleh *room attendant* bahwa kamar sudah dibersihkan. Kamar dengan status *Project maintenance (PM room)* akan dibersihkan secara khusus karena di dalam system kamar belum layak dijual, karena beberapa kondisi perbaikan yang dilakukan secara khusus (pemasangan ulang *ceiling* AC pengecatan ulang, perbaikan saluran toilet).

2. Mekanisme Kerja Di Four Points by Sheraton Bali Ungasan

Langkah-langkah teknis dalam melaksanakan tugas harian seorang *room attendant* dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Persiapan Sebelum Bekerja

Mengikuti *briefing* bersama tim untuk mengetahui target kerja harian, mengetahui status VIP ter *update* dan daftar tamu *check in check out* perhari. Mempersiapkan perlengkapan kerja seperti linen, *chemical* dan perlengkapan lainnya seperti *aminities* (*soap, Shampoo, conditioner, shower cap, tooth brush, tooth paste, sanitary bag, coffee tea, water*) dan memastikan kebersihan *trolley*.

b. Pelaksanaan Pekerjaan

Mengetuk pintu tiga kali dan mengucapkan “Housekeeping” bila tidak ada jawaban, buka pintu secara perlahan dengan tetap mengucapkan Housekeeping atau *Room cleaning*.

c. Proses Pembersihan

Mengikuti tahapan (SOP):

Membuka curtain, matikan AC, lampu, mengangkat semua sampah, kumpul semua barang pecah di wastafel, dan melakukan pembersihan searah jarum jam dari pintu masuk, dan pembersihan bathroom paling akhir, melengkapi seluruh *item aminities* di kamar sesuai ketentuan (SOP).

d. Pengecekan Akhir

Pengecekan akhir dilakukan untuk memastikan lagi seluruh item di kamar sudah ter-setup sesuai (SOP) agar nantinya status kamar dapat diubah untuk dijual lagi.

e. Akhir Shift

Setiap mengakhiri *shift room attendant* harus merapikan perlengkapan kerja ke tempat semula dari menyimpan *trolley* di *pantry* sampai membuang sampah,

setelah itu *room attendant* harus menyerahkan *room work assignment* dan *master key* dan menandatangani daftar kehadiran sesuai jam pulang.

4.2.2 Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Mendukung Kinerja *Room Attendant* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja *room attendant* di Four Points Bali Ungasan dinilai dari kebersihan dan kenyamanan kamar yang disiapkan. Kualitas mencakup kondisi kamar yang bebas dari debu, bau tidak sedap, noda serta kelembapan yang dapat mengganggu kenyamanan tamu. Menunjukkan bahwa beberapa (SOP) belum sepenuhnya diterapkan, seperti pembersihan debu dan kondisi lantai yang lengket, yang dapat mempengaruhi kualitas kerja *room attendant* (Rato *et al.*, 2023).

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja *room attendant* diukur dari jumlah kamar yang dapat diselesaikan dalam sehari. Di four points ungasan target kuantitas kerja biasanya di tentukan oleh *supervisor housekeeping*, berdasar kan tingkat hunian hotel (*Occupancy rate dan check out room*) setiap *room attendant* di targetkan menyelesaikan kamar 18 – 22 kamar dalam satu shift, saat pembagian kamar biasa dilakukan saat *briefing* pagi, jumlah kamar dapat di lihat pada gambar berikut:

Gambar 4.1 27 Pembagian kamar room work assignment
 Sumber: Dokumentasi pribadi (Room Attendant)

3. Tanggung Jawab

Tanggung jawab *room attendant* mencakup kepatuhan terhadap SOP dan standar pelayanan hotel. Meskipun (SOP) telah ditetapkan, masih terdapat tantangan dalam penerapannya, seperti penanganan masalah yang lambat dan kurangnya kepatuhan staf terhadap prosedur. Namun, manajemen hotel terus berupaya memperbaiki situasi dengan melakukan evaluasi rutin dan memberikan pelatihan untuk meningkatkan tanggung jawab staf.

a. Kepatuhan dalam menjalankan (SOP)

Room attendant bertugas untuk membersihkan kamar tamu sesuai dengan (SOP) yang ditetapkan mencakup langkah-langkah mulai dari persiapan sebelum kerja, teknik membersihkan kamar, hingga penyelesaian pekerjaan dan pelaporan. (SOP) juga mengatur aspek keramahan, sikap profesional, serta penanganan kebutuhan tamu secara cepat dan sopan, antara lain: mengikuti *briefing* pagi untuk mengetahui informasi penting seperti kamar (*Very Important Person*) VIP, *check-in*, *Check-out*, dan permintaan khusus tamu. Menyusun *trolley*, membersihkan kamar sesuai urutan kerja, melakukan pemeriksaan ulang sebelum

meninggalkan kamar tamu, dan melaporkan kondisi kamar kepada jika menemukan barang tertinggal tamu, atau kerusakan fasilitas.

b. Pelatihan dan pembinaan

Manajemen hotel akan memberikan pelatihan dan pembinaan yang berkala yang mencakup peningkatan ketrampilan teknis dan pembentukan sikap profesional kepada seluruh karyawan termasuk *room attendant*, salah satunya adalah *Effective Housekeeping Operation* agar *room attendant* di bekali tak hanya *skill* tetapi juga pengetahuan.

4. Kerja Sama

Kerja sama antar staf, terutama antara *room attendant* dan lain seperti *front office* dan *food & beverage*, sangat penting dalam mendukung kenyamanan tamu namun untuk pelayanan yang optimal kerja sama harus terkoordinasi dengan baik sesama *Department* lain.

a. *Front office*

Room attendant membutuhkan informasi yang akurat dari resepsionis terkait status kamar (*Check-in, check-out, long stay, VIP guest, early arrival, late arrival*), tanpa koordinasi ini resiko terjadi miskomunikasi atau keterlambatan dalam menyiapkan kamar sangat besar.

b. *Food and beverage (F&B)*

Dalam beberapa kasus, *room attendant* membantu men *set up welcome food* atau *fruit* serta merapikan sisa makanan atau peralatan dari layanan kamar (*room service*). Tanpa komunikasi dengan pihak *f&b departmen* ada kemungkinan

item tidak di ambil tepat waktu, hal ini dapat mengganggu kenyamanan tamu. Hal ini dapat di lihat dari ulasan tamu berikut.



Gambar 4.1 28 Ulasan tamu tentang staf.
Sumber: Dokumentasi Google Review

Gambar diatas menunjukkan ulasan tamu terhadap layanan staf yang dianggap tidak professional karena respon yang lambat. Hal ini menunjukkan bahwa kerja sama yang baik antar staf akan berdampak pada pelayanan yang berkualitas.

5. Inisiatif

Inisiatif *room attendant* terlihat dari kemampuan mereka dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah tanpa menunggu instruksi. Tamu menghargai staf yang proaktif dan responsif terhadap kebutuhan yang diperlukan, seperti gambar diatas dalam ulasan tamu yang menyebutkan staf yang selalu siap membantu dan memberikan layanan ekstra. Program penghargaan dan evaluasi kinerja juga mendorong staf untuk menunjukkan inisiatif dalam pekerjaan.



Gambar 4.1 29 Bangun SOP yang mempengaruhi kinerja karyawan
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dengan adanya *work flow* yang di jalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

1. Administrasi (Tanggung jawab, Kepatuhan terhadap Prosedur)

Administrasi mempengaruhi tanggung jawab untuk menyelesaikan tugas tepat waktu dan juga kepatuhan terhadap prosedur dapat konsisten untuk mengikuti aturan yang berlaku. Administrasi berperan dalam mencatat dan mengelola berbagai informasi kerja seperti absensi, laporan kegiatan, atau dokumentasi prosedur. Walaupun sering dianggap sebagai bagian pendukung, administrasi yang rapi mencerminkan tanggung jawab karyawan dan kedisiplinan terhadap aturan. Karyawan yang terbiasa melakukan pencatatan dan pelaporan dengan benar cenderung memiliki kepatuhan yang tinggi terhadap prosedur kerja.

2. Prosedur Sesuai Tata Kerja (Kualitas, Ketepatan dalam pelaksanaan)

Prosedur sesuai tata kerja ini mempengaruhi indikator yang menjadi penilaian terhadap kinerja yaitu kualitas dalam ketepatan pelaksanaan yang

dimana kualitas prosedur kerja ini dapat meningkatkan efisiensi kerja Suwitra Wirya,(2023). Bagian ini menekankan pentingnya bekerja sesuai dengan struktur organisasi dan aturan yang berlaku. Pekerjaan yang dilakukan secara tertib dan sesuai dengan peran masing-masing akan menghasilkan kerja yang lebih tepat sasaran dan tentunya berkualitas. Kepatuhan terhadap tata kerja membantu menjaga stabilitas proses dan meminimalkan kesalahan.

3. Prosedur Kerja (kualitas, inisiatif, kemampuan untuk beradaptasi)

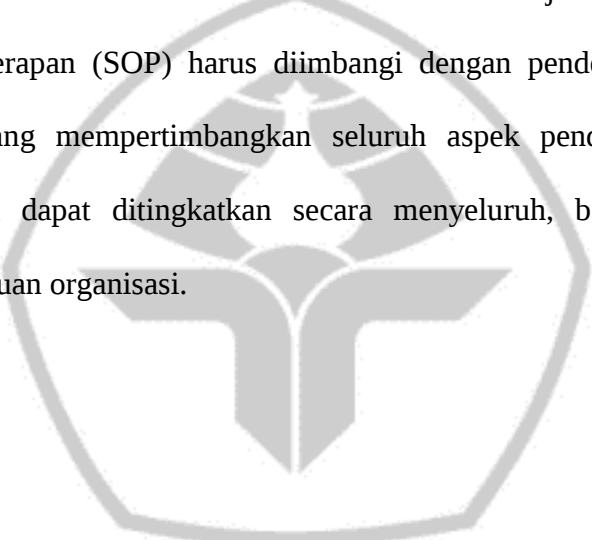
Prosedur kerja mencakup langkah-langkah teknis yang dijalankan karyawan dalam pekerjaan sehari-hari. Hasil dari prosedur kerja yang dijalankan akan mempengaruhi kualitas dari pekerjaan yang dijalankan hal ini akan disesuaikan dengan situasi kerja dengan kondisi lapangan dan juga mengasah kemampuan karyawan dalam bertindak.

4. Sistem Kerja (Kuantitas, Kerja sama, Inisiatif)

Sistem kerja mencakup pengaturan pola kerja, seperti jadwal kerja, pembagian tugas, dan sistem evaluasi. Ketika sistem ini berjalan dengan baik, karyawan dapat bekerja lebih efisien dan produktif. Hal ini mempengaruhi volume pekerjaan yang diselesaikan tak hanya itu, sistem kerja yang baik juga mendorong terjadinya kerja sama antar anggota tim dan memberi ruang bagi setiap individu untuk lebih aktif dan berinisiatif dalam menyelesaikan tugas.

Hasil yang dapat mendukung penelitian ini di dasari teori Juliana (2019) yaitu penerapan (SOP) terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja room attendant. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan (SOP) yang baik mampu mendorong karyawan bekerja lebih

terarah, tepat waktu, dan bertanggung jawab. Hasil wawancara dan observasi mendukung bahwa kejelasan prosedur kerja, pembagian tugas yang terstruktur, serta pengawasan yang konsisten membantu menciptakan kinerja yang lebih optimal. Pengaruh (SOP) memang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan, namun hanya mencakup sebagian dari faktor yang memengaruhinya. Faktor lain seperti motivasi kerja, kepemimpinan atasan, dan lingkungan kerja juga memiliki peran besar dalam menentukan hasil kerja. Oleh karena itu, keberhasilan penerapan (SOP) harus diimbangi dengan pendekatan manajerial yang holistik, yang mempertimbangkan seluruh aspek pendukung, sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan secara menyeluruh, berkelanjutan, dan selaras dengan tujuan organisasi.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam mendukung kinerja *room attendant* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

(SOP) yang diterapkan pada *room attendant* telah dijalankan secara sistematis dan mencakup empat aspek utama, yaitu administratif, prosedur kerja sesuai tata aturan, prosedur teknik pembersihan kamar, dan sistem kerja yang mendukung koordinasi antar staf. (SOP) telah menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan tugas, termasuk pembagian tugas harian, pemenuhan permintaan tamu, serta pelaporan. Namun, masih ditemukan ketidaksesuaian antara (SOP) tertulis dan praktik lapangan, terutama disebabkan oleh kurangnya pelatihan berkala dan pengawasan yang belum optimal.

(SOP) secara umum telah berperan positif dalam meningkatkan kinerja *room attendant*, terutama dalam hal ketepatan waktu, tanggung jawab terhadap kebersihan kamar, dan efisiensi kerja. (SOP) membantu *room attendant* memahami alur kerja dengan lebih jelas sehingga dapat mengurangi kesalahan kerja. Namun, kinerja belum maksimal karena masih terdapat beberapa hambatan seperti kurangnya pemahaman staf terhadap detail (SOP) dan tidak semua (SOP) diinternalisasi secara menyeluruh dalam kegiatan operasional.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Mendukung Kinerja *Room Attendant* di Four Points By Sheraton Bali Ungasan, ada beberapa saran berikut:

Dalam rangka melakukan inovasi dalam meningkatkan indikator prosedur kerja *room attendant* yang belum optimal, manajemen dapat menerapkan *coaching on the floor*, yaitu pendampingan langsung oleh atasan saat jam operasional untuk memberikan panduan secara langsung mengenai ketepatan prosedur. Untuk menjaga standar kebersihan dan kerapian, bias diterapkan audit silang dimana *room attendant* dapat menilai secara bergiliran rekan kerja yang lain berdasarkan format penilaian yang sudah di standarisasi oleh manajemen.

Untuk mendukung pencapaian indikator kualitas kerja, ketepatan waktu, dan tanggung jawab *room attendant*, manajemen dapat mengimplementasikan sistem digital yang mencakup distribusi tugas harian serta pengawasan jam kerja secara otomatis melalui aplikasi atau *Quick Response (QR) Code*. Sistem ini dapat dibagikan kepada setiap *room attendant* untuk merekap pekerjaan mereka setiap hari secara real time. Selain itu, penerapan sistem reward and *punishment* yang adil, disertai dengan pemberian tanggung jawab area kerja tetap, akan menumbuhkan rasa kepemilikan terhadap tugas, mendorong kedisiplinan waktu, serta meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2000). *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ardiansyach, H. T., Widjajanti, K., Rusdianti, E., Manajemen, M., & Semarang, U. (2022). Pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur dan GeoKKP terhadap kinerja pegawai dengan motivasi kerja sebagai variabel moderator. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 15, 76–94.
- Gabriele. (2018). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan Hrd PT Cahaya Indo. *ARTIKEL ILMIAH JURNAL AGORA*, 6(1), 1–10.
- Ganggarini Sri putu, N., Agung, A., Arun, A., Arianty, S., & Hadi, I. M. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping di Puri Saron Hotel Lovina The Effect of Standard Operating Procedures and Job Training on Housekeeping Employee Performance at Puri Saron Hotel Lovina. *Jurnal Pariwisata Bisnis (PARIS)*, 02(2), 595–615.
- Juliana. (2019). Effect of Application of Standard Operating Procedures on Employee Performance at PT. Mantap Sukses Cemerlang Medan. In *Journal of Management Science (JMAS)* (Vol. 2, Nomor 1).
- Kairupan, D. J. I., & Ciputra, U. (2021). *Kinerja Karyawan* ((Elan Jaelani (ed.); Nomor July, hal. 1–63). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Mariahma, S., Sipayung, N., Tannady, H., Muhamad, L. F., & Fitri, S. (2022). Distributor Companies Analisis Peran Gaya Kepemimpinan Dan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Distributor Material Konstruksi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(October), 4033–4043.
- Miles Matthew B., Huberman A. Machael, S. J. (2015). Qualitative Data Analysis. In B. L. Salmon Helen, Perry Kaitlin, Koscielak Kalie (Ed.), *Proceedings of the National Academy of Sciences* (3 ed., Vol. 3, Nomor 1). SAGE Publications, Inc.
- Ramadhan, R., & Jatmiko, H. (2023). Peranan Room Attendant dalam Menunjang Pelayanan Kamar di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 1(2), 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i2.1901>
- Rato, E. T., Ariana, I. N. J., Sutaguna, I. N. T., Terapan, S., Perhotelan, P., Pariwisata, F., & Udayana, U. (2023). Penilaian Atasan Terhadap Kinerja Room Attendant di Hotel Four Points by Sheraton Kuta Bali. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 7(1), 185–194.
- Rumekso. (2000). *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi Offse.

- Ruth Silaen, N., Chairunnisah, R., Rizki Sari Elida Mahriani, M., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany Anis Masyruroh, A., Gede Satriawan, D., Sri Lestari Opan Arifudin, A., Rialmi, Z., & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan*.
- Sandry, O. N., Mustafa, I., & Retu, M. K. (2024). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja Front Office Di Hotel Capa Resosrt Maumere. *Juarnal P4I*, 4(4), 518–523.
- Soediro Moses, N. A. T. (2021). Peranan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Penjualan dan Kinerja Karyawan (sebuah kajian terhadap bisnis restoran pada masa pandemi COVID-19). *Jurnal ilmiah manajemen bisnis dan inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 8, 845–851.
- Subandi, O. :, & Rahmawati, E. (2024). PT. Media Akademik Publisher Pemahaman Konseptual Tentang Standart Operating Procedure (SOP). *JMA*, 2(6), 3031–5220. <https://doi.org/10.62281>
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif Dan R&D. In *Alfabeta* (full edisi, hal. 1–346). Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sulastiyono, A. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung ; Alfabeta*.
- Suwitra Wirya, I. M. (2023). Analysis of the Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the Housekeeping and Front Office Department of Frii Bali Echo Beach Hotel Canggu. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(1), 192. <https://doi.org/10.37484/jmph.070110>
- Walker, J. R. . (2017). *Introduction to hospitality management* (G. A. D. L. Fox Daryl (ed.); fifth edit). Pearson.

DAFTAR LAMPIRAN



SURAT BALASAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Komang Putri Mutiara
 Jabatan : Human Resources Manager
 Perusahaan / Unit : Four Points by Sheraton Bali, Ungasan

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Sumbindi Violeta Rumakito
 Departemen : Sales and Marketing
 Institut : Politeknik Negeri Bali

Dengan ini kami mengizinkan saudara bersangkutan untuk melakukan penelitian di Hotel kami, dengan judul penelitian "Peranan Standar Operasional Prosedur Dalam Mendukung Kinerja Karyawan Room Attendant Di Four Points By Sheraton Bali Ungasan".

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang diberikan kami mengucapkan terima kasih.

Ungasan, 09 Juli 2025.
 Hormat kami

Komang Putri Mutiara
 Human Resources Manager

Four Points by Sheraton
 Bali, Ungasan
 Jalan Raya Ubud, Banjar Giri Dharma Ungasan,
 Kuta Selatan, Bali 80364,
 Indonesia
 T (021) 361 949 8000 F (021) 361 949 8082
 FOURPOINTS@BALI.UGASAN.COM

Lampiran 1.1 1 Surat ijin penelitian

Lampiran 1.1 2 Pedoman Wawancara untuk Standar Operasional Prosedur Dan Kinerja Karyawan

A. Pedoman Wawancara mengenai Standar Operasional Prosedur

1. Administratif

- a. Bagaimana cara laporan harian room work assignment disusun atau pembagian setiap room attendant dan siapa yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan laporan tersebut?

2. Prosedur sesuai tata kerja

a. Se jauh mana prosedur tata kerja yang telah ditetapkan dijalankan sesuai dengan tugas harian yang diberikan, dan bagaimana cara memastikan kepatuhan terhadap prosedur tersebut?

3. Prosedur kerja

a. Apa langkah-langkah yang harus diikuti dalam standar operasional prosedur (SOP), dan bagaimana setiap langkah tersebut diimplementasikan dalam kegiatan operasional sehari-hari?

4. Sistem kerja

a. Bagaimana mekanisme kerja yang ada mempermudah tugas operasional harian, dan apa saja aspek yang dapat ditingkatkan untuk lebih mendukung kelancaran pekerjaan?

B. Pedoman Wawancara mengenai Kinerja Karyawan

1. Kualitas kerja

a. Bagaimana caranya untuk memastikan bahwa target yang diberikan dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan kualitas yang diharapkan?

b. Apa langkah-langkah yang diambil untuk memastikan konsistensi dalam menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan ekspektasi atau standar yang ditetapkan?

2. Kuantitas kerja

a. Bagaimana cara memastikan ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

b. Apa strategi yang Anda gunakan untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam menyelesaikan tugas tanpa mengorbankan kualitas pekerjaan?

3. Tanggung Jawab

a. Bagaimana cara memastikan bahwa tugas harian yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu?

b. Apa kebijakan yang dilakukan jika merasa tidak bisa menyelesaikan tanggung jawab tugas yang diberikan tepat waktu?

4. Kerja sama
 - a. Sejauh mana komunikasi antar karyawan berperan dalam kelancaran operasional, dan apakah komunikasi yang dilakukan mengalami miss komunikasi?
 - b. Apa yang dilakukan untuk mendukung kerja sama tim yang harmonis dan produktif dalam mencapai tujuan bersama?
5. Inisiatif
 - a. Bagaimana cara mengetahui kemampuan proaktif karyawan dalam menjalankan tugas dan mendukung kerja sama tim agar lebih efektif?

Lampiran 1.1 3 Hasil Wawancara untuk Standar operasional Prosedur Dalam Mendukung Kinerja Karyawan Room Attendant

1. Informan 1

Jabatan: Assisstant Housekeeper

1. Administratif
 - a. Bagaimana cara laporan harian room work assignment disusun atau pembagian setiap room attendant dan siapa yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan laporan tersebut?

Jawaban: Setiap pagi sebelum shift dimulai, kami menyusun room work assignment berdasarkan jumlah kamar yang akan dibersihkan, tingkat okupansi, serta jumlah karyawan yang masuk hari itu. Tugas dibagi secara merata, disesuaikan juga dengan pengalaman dan kemampuan masing-masing room attendant. Supervisor housekeeping bertanggung jawab untuk menyusun pembagian tugas dan mengumpulkan laporan dari setiap room attendant di akhir shift.
2. Prosedur sesuai tata kerja
 - a. Sejauh mana prosedur tata kerja yang telah ditetapkan dijalankan sesuai dengan tugas harian yang diberikan, dan bagaimana cara memastikan kepatuhan terhadap prosedur tersebut?

Jabawan: Kami menerapkan SOP secara ketat dan semua karyawan wajib mengikuti standar tersebut. Untuk memastikan kepatuhan, supervisor melakukan pengecekan secara berkala saat room attendant sedang bekerja. Kami juga melakukan briefing rutin untuk mengingatkan kembali langkah-langkah kerja yang benar.

3. Prosedur kerja

a. Apa langkah-langkah yang harus diikuti dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), dan bagaimana setiap langkah tersebut diimplementasikan dalam kegiatan operasional sehari-hari?

Jabawan: Langkah-langkah dalam SOP meliputi: (1) persiapan alat dan bahan, (2) pengecekan kamar, (3) pembersihan kamar (mulai dari kamar mandi, tempat tidur, hingga area lantai), (4) pengisian amenities, dan (5) final checking. Setiap langkah dilaksanakan dengan urutan yang sama setiap hari agar pekerjaan lebih efisien dan hasilnya konsisten.

4. Sistem kerja

a. Bagaimana mekanisme kerja yang ada mempermudah tugas operasional harian, dan apa saja aspek yang dapat ditingkatkan untuk lebih mendukung kelancaran pekerjaan?

Jawaban: Mekanisme kerja yang ada cukup membantu karena sistem sudah terstruktur dan semua karyawan tahu apa tugas mereka. Namun, masih ada yang perlu ditingkatkan seperti pengadaan alat kerja yang lebih modern dan pelatihan berkala agar karyawan tetap update dengan teknik kerja terbaru.

B. Pedoman Wawancara mengenai Kinerja Karyawan

1. Kualitas kerja

a. Bagaimana caranya untuk memastikan bahwa target yang diberikan dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan kualitas yang diharapkan?

Jawaban: Kami tetapkan target yang realistis, dan tiap karyawan sudah terbiasa dengan standar kualitas hotel. Kami juga punya checklist yang harus diisi oleh room attendant dan dicek ulang oleh supervisor.

b. Apa langkah-langkah yang diambil untuk memastikan konsistensi dalam menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan ekspektasi atau standar yang ditetapkan?

Jawaban: Evaluasi dilakukan secara rutin, dan jika ada temuan dari tamu atau supervisor, akan segera kami tindak lanjuti dengan pembinaan. Selain itu, pelatihan internal juga diadakan secara berkala.

2. Kuantitas kerja

a. Bagaimana cara memastikan ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

Jawaban: Kami tentukan waktu maksimal per kamar, dan room attendant dibekali dengan jadwal yang jelas. Supervisor memantau melalui laporan waktu dan patroli lapangan.

b. Apa strategi yang Anda gunakan untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam menyelesaikan tugas tanpa mengorbankan kualitas pekerjaan?

Jawaban: Kami gunakan sistem rotasi kerja agar karyawan tidak merasa jenuh. Juga, kami terus review proses kerja untuk menghilangkan langkah-langkah yang tidak efisien.

3. Tanggung Jawab

a. Bagaimana cara memastikan bahwa tugas harian yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu?

Jawaban: Kami melakukan pembagian tugas yang proporsional dan realistis.

Jika ada keterlambatan, supervisor langsung turun tangan untuk membantu atau mengatur ulang jadwal.

b. Apa kebijakan yang dilakukan jika merasa tidak bisa menyelesaikan tanggung jawab tugas yang diberikan tepat waktu?

Jawaban: Room attendant harus segera melapor ke supervisor. Kami lebih mengutamakan komunikasi terbuka agar solusi bisa segera dicari bersama, seperti redistribusi tugas.

4. Kerja sama

a. Sejauh mana komunikasi antar karyawan berperan dalam kelancaran operasional, dan apakah komunikasi yang dilakukan mengalami miss komunikasi?

Jawaban: Komunikasi sangat penting. *Briefing* pagi wajib dilakukan untuk menyampaikan informasi. Terkadang memang ada miskomunikasi, namun bisa diatasi dengan evaluasi sore atau group chat divisi.

b. Apa yang dilakukan untuk mendukung kerja sama tim yang harmonis dan produktif dalam mencapai tujuan bersama?

Jawaban: Kami adakan kegiatan tim seperti makan bersama atau team building setiap 2–3 bulan. Selain itu, kami juga memberikan penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan kerja sama terbaik.

5. Inisiatif

a. Bagaimana cara mengetahui kemampuan proaktif karyawan dalam menjalankan tugas dan mendukung kerja sama tim agar lebih efektif?

Jawaban: Kami perhatikan siapa yang sering menawarkan bantuan tanpa disuruh atau mengambil inisiatif untuk menyelesaikan masalah kecil. Supervisor mencatat perilaku seperti itu dan melaporkan ke saya untuk bahan



evaluasi atau promosi.

Lampiran 1.1 4 Lampiran foto wawancara Informan 1

2. Informan 2

Jabatan: Supervisor *Housekeeping*

1. Administratif

a. Bagaimana cara laporan harian room work assignment disusun atau pembagian setiap room attendant dan siapa yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan laporan tersebut?

Jawaban: Setiap pagi saya menerima informasi dari Front Office mengenai jumlah kamar yang harus dibersihkan dan status tamu. Berdasarkan data tersebut, saya menyusun pembagian kerja room attendant dengan mempertimbangkan jumlah kamar, tingkat kesulitan kamar, serta performa masing-masing karyawan. Setelah tugas dijalankan, saya juga yang mengumpulkan dan merekap laporan kerja harian dari seluruh room attendant.

2. Prosedur sesuai tata kerja

a. Sejauh mana prosedur tata kerja yang telah ditetapkan dijalankan sesuai dengan tugas harian yang diberikan, dan bagaimana cara memastikan kepatuhan terhadap prosedur tersebut?

Jawaban: Prosedur kerja sudah sangat jelas dan kami pastikan setiap room attendant mengikuti SOP. Untuk menjaga kepatuhan, saya melakukan inspeksi berkala di setiap kamar yang sedang dibersihkan dan memberikan koreksi di tempat bila ada kesalahan. Saya juga mengingatkan kembali SOP setiap briefing pagi.

3. Prosedur kerja

a. Apa langkah-langkah yang harus diikuti dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), dan bagaimana setiap langkah tersebut diimplementasikan dalam kegiatan operasional sehari-hari?

Jawaban: Langkah kerja sesuai SOP meliputi: (1) membuka kamar dengan salam kepada tamu (jika *stay-over*), (2) mengumpulkan linen kotor, (3) membersihkan kamar mandi, (4) merapikan tempat tidur, (5) menyapu dan mengepel lantai, (6) mengganti *amenities*, dan (7) final check. Setiap langkah dilatih secara berkala agar tetap sesuai standar hotel.

4. Sistem kerja

a. Bagaimana mekanisme kerja yang ada mempermudah tugas operasional harian, dan apa saja aspek yang dapat ditingkatkan untuk lebih mendukung kelancaran pekerjaan?

Jawaban: Sistem kerja sudah cukup membantu karena semua terstruktur dari awal masuk sampai selesai shift. Namun, menurut saya sistem pelaporan kerja bisa dibuat lebih digital agar lebih efisien dan cepat dalam merekap data pekerjaan harian.

B. Pedoman Wawancara mengenai Kinerja Karyawan

1. Kualitas kerja

a. Bagaimana caranya untuk memastikan bahwa target yang diberikan dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan kualitas yang diharapkan?

Jawaban: Saya selalu memberikan *briefing* sebelum *shift* dimulai, menyampaikan target dan harapan kualitas. Selama jam kerja, saya melakukan pengecekan kamar dan memberi arahan langsung jika ada yang kurang sesuai.

b. Apa langkah-langkah yang diambil untuk memastikan konsistensi dalam menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan ekspektasi atau standar yang ditetapkan?

Jawaban: Saya selalu memberikan *briefing* sebelum *shift* dimulai, menyampaikan target dan harapan kualitas. Selama jam kerja, saya melakukan pengecekan kamar dan memberi arahan langsung jika ada yang kurang sesuai.

2. Kuantitas kerja

a. Bagaimana cara memastikan ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

Jawaban: Saya terus memantau jam kerja dan membandingkan dengan jumlah kamar yang telah dikerjakan. Kalau ada keterlambatan, saya segera bantu mengatur ulang tugas atau membantu sendiri agar tidak tertinggal.

b. Apa strategi yang Anda gunakan untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam menyelesaikan tugas tanpa mengorbankan kualitas pekerjaan?

Jawaban: Saya melatih room attendant untuk menggunakan waktu dengan bijak, misalnya dengan membawa perlengkapan lengkap saat masuk kamar agar tidak bolak-balik. Kami juga berbagi tips antar karyawan saat briefing.

3. Tanggung Jawab

a. Bagaimana cara memastikan bahwa tugas harian yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu?

Jawaban: Saya selalu memantau progress mereka setiap 2–3 jam, serta siap membantu jika ada kendala. Tanggung jawab mereka juga dicatat dalam laporan harian yang saya evaluasi setiap akhir shift.

b. Apa kebijakan yang dilakukan jika merasa tidak bisa menyelesaikan tanggung jawab tugas yang diberikan tepat waktu?

Jawaban: Mereka harus segera melapor ke saya. Biasanya saya akan bantu mencari solusi, seperti menukar kamar dengan rekan lain atau memberikan tambahan waktu dengan alasan yang jelas.

4. Kerja sama

a. Sejauh mana komunikasi antar karyawan berperan dalam kelancaran operasional, dan apakah komunikasi yang dilakukan mengalami miss komunikasi?

Jawaban: Komunikasi sangat penting, apalagi saat terjadi perubahan mendadak. Miss komunikasi kadang terjadi, misalnya ketika ada perubahan status kamar yang tidak tersampaikan. Tapi kami selalu evaluasi dan perbaiki.

b. Apa yang dilakukan untuk mendukung kerja sama tim yang harmonis dan produktif dalam mencapai tujuan bersama?

Jawaban: Saya dorong karyawan untuk saling bantu jika ada yang kewalahan. Selain itu, saya ciptakan suasana kerja yang tidak tegang agar mereka nyaman dan terbuka satu sama lain.

5. Inisiatif

a. Bagaimana cara mengetahui kemampuan proaktif karyawan dalam menjalankan tugas dan mendukung kerja sama tim agar lebih efektif?

Jawaban: Saya perhatikan siapa yang bisa mengambil tindakan tanpa harus diperintah, seperti mengganti amenities yang hampir habis tanpa diminta.

Karyawan seperti ini selalu saya catat dan sering jadi kandidat untuk promosi atau penghargaan internal.



Lampiran 1.1 5 Lampiran foto wawancara Informan 2

3. Informan 3

Jabatan: Menager *Human Resource Development*

1. Administratif

a. Bagaimana cara laporan harian *room work assignment* disusun atau pembagian setiap room attendant dan siapa yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan laporan tersebut?

Jawaban: Dari sisi HRD, kami hanya memfasilitasi sistem administrasi dan prosedur pelaporan. Penyusunan dan pengumpulan laporan harian dilakukan oleh tim housekeeping, khususnya supervisor. Namun, HRD memastikan bahwa sistem pelaporan tersebut tercatat rapi dan menjadi bagian dari penilaian kinerja karyawan setiap bulan.

2. Prosedur sesuai tata kerja

a. Sejauh mana prosedur tata kerja yang telah ditetapkan dijalankan sesuai dengan tugas harian yang diberikan, dan bagaimana cara memastikan kepatuhan terhadap prosedur tersebut?

Jawaban: Kami memastikan seluruh SOP yang dibuat oleh tiap divisi, termasuk housekeeping, disosialisasikan dengan baik saat training dan onboarding karyawan baru. Kami juga melakukan audit internal secara berkala dan

meninjau laporan evaluasi dari atasan langsung untuk memastikan kepatuhan SOP berjalan konsisten.

3. Prosedur kerja

a. Apa langkah-langkah yang harus diikuti dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), dan bagaimana setiap langkah tersebut diimplementasikan dalam kegiatan operasional sehari-hari?

Jawaban: Langkah-langkah SOP dibuat oleh masing-masing , termasuk urutan kerja, waktu kerja, serta standar hasil. HRD berperan memastikan SOP tersebut terdokumentasi dan digunakan saat pelatihan. Kami juga menerima laporan jika ada pelanggaran SOP, yang kemudian ditindaklanjuti melalui pembinaan atau pelatihan ulang.

4. Sistem kerja

a. Bagaimana mekanisme kerja yang ada mempermudah tugas operasional harian, apa saja aspek yang dapat ditingkatkan untuk lebih mendukung kelancaran pekerjaan?

Jawaban: Sistem kerja saat ini sudah cukup mendukung karena ada pembagian shift, sistem kerja terstruktur, dan laporan kerja harian. Namun, dari HRD kami melihat perlunya peningkatan di aspek pelaporan digital dan peningkatan soft skill komunikasi, agar pekerjaan lebih cepat dan minim miskomunikasi.

B. Pedoman Wawancara mengenai Kinerja Karyawan

1. Kualitas kerja

a. Bagaimana caranya untuk memastikan bahwa target yang diberikan dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan kualitas yang diharapkan?

Jawaban: Kami menetapkan *Key Performance Indicator* (KPI) sebagai acuan kinerja, termasuk dari segi ketepatan waktu dan kualitas kerja. Data dari supervisor housekeeping menjadi bahan evaluasi kinerja bulanan, dan kami menyesuaikan reward atau pembinaan dari situ.

b. Apa langkah-langkah yang diambil untuk memastikan konsistensi dalam menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan ekspektasi atau standar yang ditetapkan?

Jawaban: Kami melakukan pelatihan ulang secara berkala, termasuk training motivasi dan manajemen waktu. Selain itu, kami juga terapkan sistem penghargaan seperti “employee of the month” untuk mendorong konsistensi kerja.

2. Kuantitas kerja

a. Bagaimana cara memastikan ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

Jawaban: Melalui monitoring dari atasan langsung, dan pencatatan kinerja harian yang nantinya kami rekap. HRD menggunakan laporan supervisor untuk mengukur apakah karyawan menyelesaikan tugasnya sesuai target.

b. Apa strategi yang Anda gunakan untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam menyelesaikan tugas tanpa mengorbankan kualitas pekerjaan?

Jawaban: Kami mengadakan pelatihan efisiensi kerja dan manajemen waktu. Selain itu, feedback mingguan dari supervisor kami gunakan untuk mengevaluasi mana karyawan yang perlu bimbingan atau penyesuaian beban kerja.

3. Tanggung Jawab

a. Bagaimana cara memastikan bahwa tugas harian yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu?

Jawaban: Kami menekankan tanggung jawab melalui kontrak kerja dan saat onboarding. Evaluasi kinerja setiap bulan juga mencantumkan aspek tanggung jawab individu, berdasarkan laporan dari kepala bagian.

b. Apa kebijakan yang dilakukan jika merasa tidak bisa menyelesaikan tanggung jawab tugas yang diberikan tepat waktu?

Jawaban: Karyawan diimbau untuk segera melapor ke atasan langsung agar ada solusi. Jika ditemukan berulang kali tidak menyelesaikan tanggung jawab tanpa alasan yang sah, maka HRD akan memberikan teguran hingga sanksi sesuai peraturan perusahaan.

4. Kerja sama

a. Sejauh mana komunikasi antar karyawan berperan dalam kelancaran operasional, dan apakah komunikasi yang dilakukan mengalami miss komunikasi?

Jawaban: Komunikasi sangat krusial. Oleh karena itu, kami mengadakan pelatihan komunikasi dan team building agar antar karyawan terbiasa bekerja dalam tim. Masih komunikasi memang masih terjadi, namun kami tindak lanjuti melalui evaluasi internal dan pembinaan.

b. Apa yang dilakukan untuk mendukung kerja sama tim yang harmonis dan produktif dalam mencapai tujuan bersama?

Jawaban: Kami mengadakan kegiatan seperti outbond, sharing session, dan penghargaan tim terbaik. Tujuannya agar setiap divisi, termasuk housekeeping, merasa dihargai dan semakin solid dalam bekerja.

5. Inisiatif

a. Bagaimana cara mengetahui kemampuan proaktif karyawan dalam menjalankan tugas dan mendukung kerja sama tim agar lebih efektif?

Jawaban: Kami menilai inisiatif dari laporan supervisor serta observasi langsung. Karyawan yang menunjukkan kepedulian, ide, atau tindakan di luar tugas rutinnnya biasanya kami jadikan kandidat pelatihan lanjutan atau promosi. Inisiatif adalah salah satu nilai penting dalam budaya kerja perusahaan kami.



Lampiran 1.1 6 Lampiran foto wawancara Informan 3

Aspek yang Ditanyakan	Pertanyaan	Informan 1: Manager Housekeeper	Informan 2: Supervisor Housekeeper	Informan 3: Manager HRD
A. Administrasi				
1. Laporan Harian Room Work Assignment	Bagaimana cara laporan harian room work assignment disusun atau pembagian setiap room attendant dan siapa yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan laporan tersebut?	Setiap pagi, kami menyusun room work assignment berdasarkan jumlah kamar, okupansi, dan jumlah karyawan. Tugas dibagi merata sesuai pengalaman. Supervisor housekeeping bertanggung jawab menyusun dan mengumpulkan laporan.	Setiap pagi saya menerima informasi dari Front Office untuk menyusun pembagian kerja room attendant dengan mempertimbangkan jumlah kamar, tingkat kesulitan, dan performa karyawan. Saya juga yang mengumpulkan dan merekap laporan harian.	Dari sisi HRD, kami memfasilitasi sistem administrasi. Penyusunan dan pengumpulan laporan harian dilakukan oleh tim housekeeping, khususnya supervisor. HRD memastikan sistem pelaporan tercatat rapi dan menjadi bagian dari penilaian kinerja bulanan.
B. Prosedur Sesuai Tata Kerja				
1. Kepatuhan Prosedur Tata Kerja	Sejauh mana prosedur tata kerja yang telah ditetapkan dijalankan sesuai dengan tugas harian yang diberikan, dan bagaimana cara memastikan kepatuhan terhadap prosedur	Kami menerapkan SOP secara ketat dan semua karyawan wajib mengikuti. Untuk kepatuhan, supervisor melakukan pengecekan berkala dan	Prosedur kerja sudah sangat jelas dan kami pastikan setiap room attendant mengikuti SOP. Saya melakukan inspeksi berkala di setiap kamar dan memberikan koreksi di tempat. Saya juga mengingatkan	Kami memastikan seluruh SOP disosialisasikan dengan baik saat training dan onboarding. Kami juga melakukan audit internal berkala dan meninjau laporan

	tersebut?	briefing rutin.	SOP setiap briefing pagi.	evaluasi dari atasan langsung untuk memastikan kepatuhan SOP.
C. Prosedur Kerja				
1. Langkah-langkah dalam SOP	Apa langkah-langkah yang harus diikuti dalam standar operasional prosedur (SOP), dan bagaimana setiap langkah tersebut diimplementasikan dalam kegiatan operasional sehari-hari?	Langkah-langkah dalam SOP meliputi: (1) persiapan alat dan bahan, (2) pengecekan kamar, (3) pembersihan kamar, (4) pengisian amenities, dan (5) final checking. Setiap langkah dilaksanakan dengan urutan yang sama setiap hari.	Langkah kerja sesuai SOP meliputi: (1) membuka kamar dengan salam, (2) mengumpulkan linen kotor, (3) membersihkan kamar mandi, (4) merapikan tempat tidur, (5) menyapu dan mengepel, (6) mengganti amenities, dan (7) final check. Setiap langkah dilatih berkala.	Langkah-langkah SOP dibuat oleh masing-masing . HRD berperan memastikan SOP terdokumentasi dan digunakan saat pelatihan. Kami juga menerima laporan jika ada pelanggaran SOP.
D. Sistem Kerja				
1. Mekanisme Kerja dan Peningkatan	Bagaimana mekanisme kerja yang ada mempermudah tugas operasional harian, dan apa saja aspek yang dapat ditingkatkan untuk lebih mendukung kelancaran	Mekanisme kerja cukup membantu karena terstruktur. Namun, perlu ditingkatkan pengadaan alat kerja yang lebih modern dan pelatihan berkala.	Sistem kerja sudah cukup membantu karena terstruktur. Namun, menurut saya sistem pelaporan kerja bisa dibuat lebih digital agar lebih efisien dan cepat.	Sistem kerja sudah cukup mendukung karena ada pembagian shift, terstruktur, dan laporan harian. Namun, dari HRD kami melihat perlunya

	pekerjaan?			peningkatan di aspek pelaporan digital dan peningkatan soft skill komunikasi.
A. Kualitas Kerja				
1. Target Waktu dan Kualitas	Bagaimana caranya untuk memastikan bahwa target yang diberikan dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan kualitas yang diharapkan?	Kami tetapkan target realistis dan tiap karyawan sudah terbiasa dengan standar kualitas. Kami juga punya checklist yang harus diisi dan dicek ulang oleh supervisor.	Saya selalu memberikan briefing sebelum shift, menyampaikan target dan harapan kualitas. Selama jam kerja, saya melakukan pengecekan kamar dan memberi arahan langsung.	Kami menetapkan Key Performance Indicator (KPI) sebagai acuan kinerja. Data dari supervisor menjadi bahan evaluasi bulanan, dan kami menyesuaikan reward atau pembinaan.
2. Konsistensi Pekerjaan	Apa langkah-langkah yang diambil untuk memastikan konsistensi dalam menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan ekspektasi atau standar yang ditetapkan?	Evaluasi dilakukan rutin, dan jika ada temuan, akan segera ditindaklanjuti dengan pembinaan. Pelatihan internal juga diadakan berkala.	Saya selalu memberikan briefing sebelum shift, menyampaikan target dan harapan kualitas. Selama jam kerja, saya melakukan pengecekan kamar dan	Kami melakukan pelatihan ulang secara berkala, termasuk training motivasi dan manajemen waktu. Selain itu, kami terapkan

			memberi arahan langsung jika ada yang kurang sesuai.	sistem penghargaan seperti “employee of the month” untuk mendorong konsistensi.
B. Kuantitas Kerja				
1. Ketepatan Waktu Penyelesaian	Bagaimana cara memastikan ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?	Kami tentukan waktu maksimal per kamar, dan room attendant dibekali jadwal yang jelas. Supervisor memantau melalui laporan waktu dan patroli lapangan.	Saya terus memantau jam kerja dan membandingkan dengan jumlah kamar yang telah dikerjakan. Kalau ada keterlambatan, saya segera bantu mengatur ulang tugas atau membantu sendiri.	Melalui monitoring dari atasan langsung, dan pencatatan kinerja harian yang nantinya kami rekap. HRD menggunakan laporan supervisor untuk mengukur apakah karyawan menyelesaikan tugasnya sesuai target.
2. Efisiensi Waktu tanpa Mengorbankan Kualitas	Apa strategi yang Anda gunakan untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam menyelesaikan tugas tanpa mengorbankan kualitas pekerjaan?	Kami gunakan sistem rotasi kerja agar karyawan tidak jenuh. Juga, kami terus review proses kerja untuk menghilangkan langkah-langkah yang tidak efisien.	Saya melatih room attendant untuk menggunakan waktu dengan bijak, misalnya dengan membawa perlengkapan lengkap saat masuk kamar agar tidak bolak-balik. Kami juga berbagi tips antar karyawan.	Kami mengadakan pelatihan efisiensi kerja dan manajemen waktu. Selain itu, feedback mingguan dari supervisor kami gunakan untuk mengevaluasi

				karyawan yang perlu bimbingan atau penyesuaian beban kerja.
C. Tanggung Jawab				
1. Penyelesaian Tugas Harian	Bagaimana cara memastikan bahwa tugas harian yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu?	Kami melakukan pembagian tugas yang proporsional dan realistis. Jika ada keterlambatan, supervisor langsung turun tangan untuk membantu atau mengatur ulang jadwal.	Saya selalu memantau progress mereka setiap 2–3 jam, serta siap membantu jika ada kendala. Tanggung jawab mereka juga dicatat dalam laporan harian yang saya evaluasi.	Kami menekankan tanggung jawab melalui kontrak kerja dan saat onboarding. Evaluasi kinerja setiap bulan juga mencantumkan aspek tanggung jawab individu, berdasarkan laporan dari kepala bagian.
2. Kebijakan jika Tidak Mampu Menyelesaikan Tanggung Jawab	Apa kebijakan yang dilakukan jika merasa tidak bisa menyelesaikan tanggung jawab tugas yang diberikan tepat waktu?	Room attendant harus segera melapor ke supervisor. Kami mengutamakan komunikasi terbuka agar solusi bisa segera dicari bersama, seperti redistribusi tugas.	Mereka harus segera melapor ke saya. Biasanya saya akan bantu mencari solusi, seperti menukar kamar dengan rekan lain atau memberikan tambahan waktu dengan alasan yang jelas.	Karyawan diimbau untuk segera melapor ke atasan langsung. Jika ditemukan berulang kali tidak menyelesaikan tanggung jawab tanpa alasan yang sah, maka HRD akan memberikan teguran

				hingga sanksi.
D. Kerja Sama				
1. Peran Komunikasi dan Miskomunikasi	Sejauh mana komunikasi antar karyawan berperan dalam kelancaran operasional, dan apakah komunikasi yang dilakukan mengalami miss komunikasi?	Komunikasi sangat penting. Briefing pagi wajib dilakukan. Terkadang memang ada miskomunikasi, namun bisa diatasi dengan evaluasi sore atau group chat divisi.	Komunikasi sangat penting, apalagi saat terjadi perubahan mendadak. Miss komunikasi kadang terjadi, misalnya ketika ada perubahan status kamar yang tidak tersampaikan. Tapi kami selalu evaluasi dan perbaiki.	Komunikasi sangat krusial. Kami mengadakan pelatihan komunikasi dan team building. Miss komunikasi memang masih terjadi, namun kami tindak lanjuti melalui evaluasi internal dan pembinaan.
2. Mendukung Kerja Sama Tim	Apa yang dilakukan untuk mendukung kerja sama tim yang harmonis dan produktif dalam mencapai tujuan bersama?	Kami adakan kegiatan tim seperti makan bersama atau team building setiap 2–3 bulan. Selain itu, kami juga memberikan penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan kerja sama terbaik.	Saya dorong karyawan untuk saling bantu jika ada yang kewalahan. Selain itu, saya ciptakan suasana kerja yang tidak tegang agar mereka nyaman dan terbuka satu sama lain.	Kami mengadakan kegiatan seperti outbond, sharing session, dan penghargaan tim terbaik. Tujuannya agar setiap divisi merasa dihargai dan semakin solid dalam bekerja.
E. Inisiatif				
1. Mengetahui Kemampuan Proaktif	Bagaimana cara mengetahui kemampuan proaktif karyawan dalam menjalankan	Kami perhatikan siapa yang sering menawarkan bantuan tanpa	Saya perhatikan siapa yang bisa mengambil tindakan tanpa harus diperintah, seperti	Kami menilai inisiatif dari laporan supervisor serta observasi

	tugas dan mendukung kerja sama tim agar lebih efektif?	disuruh atau mengambil inisiatif untuk menyelesaikan masalah kecil. Supervisor mencatat perilaku seperti itu dan melaporkan ke saya.	mengganti amenities yang hampir habis tanpa diminta. Karyawan seperti ini selalu saya catat.	langsung. Karyawan yang menunjukkan kepedulian, ide, atau tindakan di luar tugas rutinnnya biasanya kami jadikan kandidat pelatihan lanjutan atau promosi.
--	--	--	--	--

Lampiran 1.1 7 Tabulasi hasil wawancara

