

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DALAM MENYIAPKAN SETIAP TYPE KAMAR OLEH
ROOM ATTENDANT DI HOTEL KARTIKA ONE**

TUGAS AKHIR

MUHAMMAD HAFIZ MULYA

203404516038



**PRORGAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMU DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DALAM MENYIAPKAN SETIAP TYPE KAMAR OLEH
ROOM ATTENDANT DI HOTEL KARTIKA ONE**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata
(S.Par) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

MUHAMMAD HAFIZ MULYA

203404516038



**PRORGAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2024

LEMBARAN PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENYIAPKAN SETIAP TYPE KAMAR OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL KARTIKA ONE

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika di dalamnya terdapat kesalahan atau kekeliruan, maka sepenuhnya saya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 15-Februari-2024



Muhammad Hafiz Mulya

NPM: 203404516038

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENERAPAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR DALAM
MENYIAPKAN SETIAP TYPE KAMAR
OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL
KARTIKA ONE**

Nama Mahasiswa : Muhammad Hafiz Mulya

Nomor Pokok Mahasiswa : 203404516038

Program Studi : Pariwisata

Menyetujui

Pembimbing Proposal Tugas Akhir


(Ardi Mularsari, S.pd., M.Pd.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Pariwisata


(Gagih Pradini, S.Par., M.M)

Jakarta, 15-Februari-2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENYIAPKAN SETIAP TYPE KAMAR OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL KARTIKA ONE**

Nama Mahasiswa : **Muhammad Hafiz Mulya**

Nomor Pokok Mahasiswa : **203404516038**

Program Studi : **Pariwisata**

Diterima dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**Mengesahkan,
Pembimbing Tugas Akhir**

(Ardi Mularsari, S.pd., M.Pd.)

Ketua Penguji

Anggota Penguji

(Gagih Pradini S.Par., M.Par.)

(Anisa Putri K, SST.Par., MM)

Mengetahui,

Dekan,

(Prof. Kurno Djatikusumo, S.E., M.App.Ec., ph.D)

Jakarta, 15-Februari-2024

Tanggal Lulus: 23-Februari 2024

ABSTRAK

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DALAM MENYIAPKAN SETIAP TYPE KAMAR OLEH ROOM
ATTENDANT DI HOTEL KARTIKA ONE**

Oleh:

Muhammad Hafiz Mulya

203404516038

Tugas Akhir dibawah ini dibimbing oleh Ardi Mularsari, S.pd., M.Pd.

Hotel Kartika One Jakarta merupakan salah satu hotel yang terletak di Jakarta selatan yang bergerak dibidang akomodasi dan bisnis dengan kapisitas hotel bintang tiga, hotel ini mengedepankan kedisiplinan dalam menyiapkan setiap type kamar hotel untuk kepentingan bisnis dan pendapatan hotel. Hotel Kartika one yang dibagi menjadi tiga jenis type kamar seperti executive room, queen bath dan twin bath sehingga peran room attendant untuk menjaga kualitas kebersihan kamar memastikan kamar tetap bersih dan menjaga kualitas kamar agar tamu tetap nyaman diperlukan atas implementasi kebijakan prosedur yang telah hotel Kartika one buat. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian tentang bagaimana penerpan standart operasional yang terjadi di hotel tersebut sehingga room attendant bekerja secara maksimal dengan menjaga kualitas setiap type kamar tetap bersih dan nyaman. Adapun penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan analisis Triangulasi data dan SWOT matriks IFE dan EFE yang bertujuan untuk mengukur penerapan standar operasional prosedur pada room attendant. Untuk menghasilkan penelitian yang tepat, maka peneliti melakukan sesi observasi dan wawancara yang mendalam dengan pihak terkait, diantaranya supervisor, serta room boy/room maid. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan standart operasional prosedur room attendant dalam menyiapkan setiap type kamar tetap harus diterapkan dan dilanjutkan.

Kata Kunci: Room Attendant, SOP, dan Type Kamar Hotel

ABSTRACT

Analysis Of Implementation Standard Operational Procedures In Preparing Each Type Of Room By Room Attendant At Kartika One Hotel

By:

Muhammad hafiz mulya

203404516038

The final project below is guided by Ardi Mularsari, S.pd., M.Pd.

Hotel Kartika One Jakarta is a hotel located in South Jakarta which operates in the accommodation and business sector with a three-star hotel capacity. This hotel prioritizes discipline in preparing each type of hotel room for business needs and hotel income. Kartika One Hotel is divided into three types of rooms such as executive room, queen bath and twin bath so the role of the room attendant is to maintain room cleanliness, ensure the room remains clean and maintain room quality so that in order for guests to remain comfortable it is necessary to implement procedural policies that have been set by the Hotel. Kartika One. For. In this research, researchers conducted research on how to implement operational standards in hotels so that room attendants work optimally by keeping the quality of each type of room clean and comfortable. This research uses a qualitative descriptive method with data triangulation analysis and the SWOT IFE and EFE matrix which aims to measure the implementation of standard operational procedures among room attendants. To produce appropriate research, researchers conducted in-depth observations and interview sessions with related parties, including supervisors and room boys/room helpers. The result of this research is that the application of standard operational procedures for room attendants in preparing each type of room must be implemented and continued.

Keywords: Room Attendant, SOP, and Hotel Room Type

DAFTAR RIWAYAT HDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Muhammad Hafiz Mulya
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 3 Desember 2000
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Alamat : Kp. Pisangan Rt 06/04 No. 14
5. Kelurahan : Ragunan
6. Kecamatan : Ps. Minggu
7. Kota : Jakarta Selatan
8. No. Handphone : 081373376352
9. Status : Belum Menikah
10. Agama : Islam
11. Kewarganegaraan : Indonesia
12. Email : hafizmulya93@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2014 : SDN Ragunan 08 Pagi
2. 2014 – 2017 : SMPN 212 Jakarta
3. 2017 – 2020 : SMA Kemala Bhayangkari 1

Jakarta, 15 Febuari 2024

Muhammad Hafiz Mulya

NPM: 203404516038

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada peneliti. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini. Dalam kesempatan ini peneliti mengambil judul **“Analisis Penerapan Standar Oprasional Prosedur Dalam Menyiapkan Setiap Type Kamar Oleh Room Attendant di Hotel Kartika One”**. Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan studi mahasiswa dalam Program Sarjana Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta. Peneliti menyadari tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak ini, Tugas Akhir yang telah peneliti buat mungkin tidak dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan keridhoan peneliti untuk dapat menyelesaikan proposal ini.
2. Orang tua yang selalu hadir dan memberikan dukungan kepada peneliti.
3. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti dan menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang juga telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti dan menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M. sebagai ketua program studi Pariwisata Universitas Nasional yang juga telah berkenan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan serta memberikan

petunjuk, saran dan pengarahan kepada peneliti sehingga terselesaikannya tugas akhir ini

7. Bapak Ardi Mularsari S.Pd.M Pd selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tulus dalam memberikan bimbingan dan petunjuk serta arahan sampai selesainya tugas akhir ini.

8. Bapak dan Ibu Dosen pada Program Sarjana Pariwisata Universitas Nasional Jakarta yang telah mencurahkan segenap perhatian dan ilmu.

9. Muhammad Hafiz Mulya, selaku peneliti untuk berjuang memahami dan mempelajari setiap proses yang ada dengan hikmat dengan penuh tekad dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

10. kepada segenap sahabat Jhon Irvan F hutahaeen, Arsyaeef Rizal kemudian Veronika agustine, Nilam sukma, Nadya putri dan juga Seluruh rekan mahasiswa-mahasiswi Program Sarjana Pariwisata Angkatan 2020 yang telah berjuang dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Seluruh mahasiswa-mahasiswi Program Sarjana Pariwisata Angkatan 2020 yang telah mendukung peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir.

11. Pihak pengelola dan pengunjung hotel Kartika one Jakarta selatan yang telah membantu proses penelitian, observasi dan menjawab beberapa jumlah pertanyaan wawancara guna memenuhi persyaratan tugas akhir. Akhir kata, mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Penulis berharap penelitian ini menjadikan sumbangan ilmu yang cukup. Peneliti sangat berharap saran dan kritik yang bersifat membangun ke email hafizmulya93@gmail.com yang bisa digunakan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga kebaikan mereka dibalas oleh Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin Ya Rabbal Alamin.

Jakarta, 15 Febuari 2024

Muhammad Hafiz Mulya

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan penelitian	7
D. Kegunaan penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Pengertian Hotel	9
1. Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Standar Klasifikasi	10
2. Jenis – Jenis Hotel Berdasarkan Sistem Penerapan Tarif Kamar	10
3. Pengertian Housekeeping.....	12
4. Penerapan oprasional dan prosedur room attendant	12
5. Pengertian Room Attendant.....	14

6. Sistem kinerja room attendant	15
7. Peranan room attendant pada perhotelan	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	20
H. Kerangka Berfikir.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Objek penelitian.....	26
B. Rencana Tahapan Penelitian.....	27
C. Data Penelitian.....	27
1. Sumber data	27
2. Populasi dan Sampel penelitian	28
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	29
E. Pengolahan Data dan Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian.....	35
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
B. Pembahasan	39
1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant di Hotel Kartika one jakarta Dalam Membersihkan Kamar	39
2. Adapun peralatan Kerja Room Attendant di Hotel Kartika one	44
3. Peralatan Kerja Room Attendant di Hotel kartika one Jakarta	45
4. Standar Waktu Pembersihan Kamar di Hotel Kartika One Jakarta	46
5. Waktu Pembersihan Kamar Pada Room Attendant di Hotel Kartika One 48	
C. Analisis SWOT.....	50
BAB V PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan.....	68

B. Saran70

DAFTAR PUSTAKA72



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 type room hotel kartika one	11
Tabel 2.2 penelitian merujuk.....	19
Tabel 3.1 Tahapan penelitian	26
Tabel 4.1 SOP waktu pembersihan kamar hotel	45
Tabel 4.2 Waktu pembersihan kamar di hotel	46
Tabel 4.3 Waktu oembersihan kamar di hotel	47
Tabel 4.4 BHasil waktu pengerjaan room attendant	48
Table 4.5 Hasil waktu Pengerjaan room attendant.....	49
Tabel 4.6 Matriks IFE	54
Tabel 4.7 Matriks EFE	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan negatif mengenai housekeeping di hotel kartika one.....	6
Gambar 3.1 foto hotel kartika one Jakarta.....	25
Gambar 4.1 Logo Hotel Kartika One.....	36

