

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING BAGIAN KAMAR DI HOTEL GORA
HANA OUGI MADOKA NO MORI JEPANG**

SKRIPSI



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh

BILLY WILLIAM WISELY

NO. MHS: 317101077

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING BAGIAN KAMAR DI HOTEL *GORA*
HANAOUGI MADOKA NO MORI JEPANG



Oleh

BILLY WILLIAM WISELY

NO. MHS: 317101077

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, M.M

NIDN. 0523026601

Pembimbing II

Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M

NIDN. 0516057102

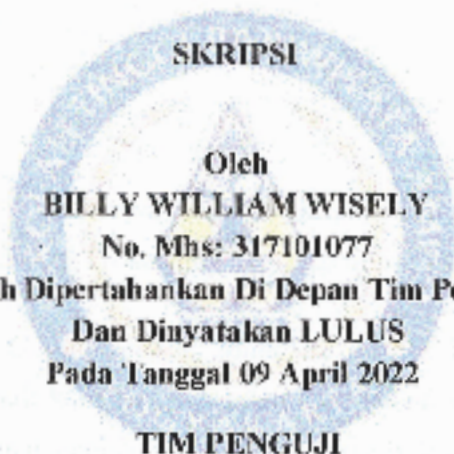
Mengetahui

Ketua Program Studi

Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M

NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING BAGIAN KAMAR DI HOTEL GORA
HIANA OUGI MADOKA NO MORI JEPANG



- Penguji Utama** : Angela Ariani, S.H., M.M
(NIDN : 0530106001)
- Penguji I** : Drs. Budi Hermawan, M.M
(NIDN : 0523026601)
- Penguji II** : Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M
(NIDN : 0516057102)

Handwritten signatures of the examiners: Angela Ariani, Budi Hermawan, and Hermawan Prasetyanto.

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, M.M
NIDN: 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Billy William Wisely

NIM : 317101077

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Departemen Housekeeping

Bagian Kamar Di Hotel *Gora Hanaougi Madoka No Mori* Jepang” adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada intuisi manapun, dan bukan karya jiplakan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 05 April 2022



Billy William Wisely

MOTTO

“Kami akan melayani tamu meskipun permintaannya aneh-aneh”

{Mr.Crab}

“Kita tidak bisa membuat orang menjadi seperti yang kita inginkan”

{Jason Pratama}

PERSEMBAHAN

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan orang-orang yang saya sayangi, maka dari itu skripsi ini akan saya persembahkan kepada orang-orang yang selama ini selalu memberikan semangat moril secara langsung ataupun tidak langsung, dengan begitu skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua serta keluarga atas do'a dan dukungan selama ini.
2. Teman-teman Pengelolaan Perhotelan C yang sudah menemani proses perkuliahan selama 4 tahun ini.
3. Semua *staff housekeeping* hotel *Gora Madoka No Mori* Jepang atas bimbingan mengenai departement *Housekeeping*.
4. Mahasiswa dengan NIM 317101109 atas segala dukungan dan motivasinya.
5. Sahabat saya dengan NIM 317101075, 317101130, serta 317101083 atas waktu dan dukungan yang diberikan.
6. Teman teman pendakian gunung serta *trip* yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.
7. Keluarga atas dukungan media maupun finansial terhadap peneliti.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung mewujudkan skripsi ini kepada :

1. Bapak Budi Hermawan, M.M., selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan motivasi selama proses penulisan skripsi.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M., selaku pembimbing II sekaligus Ketua Jurusan Perhotelan yang telah dengan sabar dan arif dalam memberikan bimbingan dan pengarahan, serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Angela Ariani. SH., M.M, selaku penguji utama yang telah memberi saya kesempatan untuk menjelaskan skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi saran atas penelitian yang dilakukan.
5. Bapak Takeshima selaku Manajer Hotel *Madoka No Mori* yang telah bersedia mengizinkan pelaksanaan penelitian ini.

6. Bapak Okuda selaku Kepala Bagian *Housekeeping* yang telah bersedia melakukan wawancara di Hotel *Gora madoka No Mori Jepang*.

7. Serta semua pihak yang telah memberikan motivasi, bantuan moril dan materil.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran agar ke depan dapat lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut peneliti selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 05 April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| BERITA ACARA UJIAN | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Fokus Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS | |
| A. Landasan Teori | 6 |
| 1. Hotel | 6 |
| 2. Departemen Housekeeping | 6 |
| 3. Standar Operasional Prosedur (SOP) | 13 |

| | |
|--|----|
| B. Kerangka Pemikiran | 25 |
| C. Penelitian Terdahulu | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Desain Penelitian | 37 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 38 |
| C. Teknik Cuplikan dan Subjek Penelitian | 38 |
| D. Sumber Data | 39 |
| E. Metode Pengumpulan Data | 40 |
| F. Uji Keabsahan Data | 41 |
| G. Metode Analisis Data | 43 |
| H. Alur Penelitian | 44 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Deskripsi Objek Penelitian | 45 |
| B. Hasil Analisis Data dan Pembahasan | 67 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 93 |
| B. Saran | 95 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------|----|
| Gambar 4.1 Tenninsou | 46 |
| Gambar 4.2 Sumire | 47 |
| Gambar 4.3 Waremokou | 47 |
| Gambar 4.4 Noshungiku | 48 |
| Gambar 4.5 Kusabotan | 49 |
| Gambar 4.6 Azumachige | 49 |
| Gambar 4.7 Akebonosou | 50 |
| Gambar 4.8 Asebi..... | 50 |
| Gambar 4.9 Obana | 51 |
| Gambar 4.10 Fuuchisou | 51 |
| Gambar 4.11 Syunran | 52 |
| Gambar 4.12 Ebine | 52 |
| Gambar 4.13 Noazami | 53 |
| Gambar 4.14 Fujibakama | 54 |
| Gambar 4.15 Hanacyoji | 54 |
| Gambar 4.16 Yuugagiku | 55 |
| Gambar 4.17 Syaga | 55 |
| Gambar 4.18 Matsukazesou | 56 |
| Gambar 4.19 Hanaikada | 56 |
| Gambar 4.20 Ai | 57 |
| Gambar 4.21 Onsen | 58 |

| | |
|------------------------------------|----|
| Gambar 4.22 Onsen | 59 |
| Gambar 4.23 Sesimal Cuisine | 60 |
| Gambar 4.24 Oshokujidokoro | 60 |
| Gambar 4.25 Hidangan Makanan | 61 |
| Gambar 4.26 <i>Breakfast</i> | 61 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Daftar Pertanyaan
- Lampiran 3 Form Hotel
- Lampiran 4 Information Book
- Lampiran 5 Guide Glass and Remote
- Lampiran 6 Guest Comment
- Lampiran 7 Fasilitas Pemandian Umum (Onsen)
- Lampiran 8 Peralatan Housekeeping
- Lampiran 9 Back Office
- Lampiran 10 Kamar dan Fasilitas Kamar
- Lampiran 11 Bukti Wawancara
- Lampiran 12 Staff Hotel Gora Madoka No Mori

ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Departemen Housekeeping Bagian Kamar Di *Madoka No Mori* Jepang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Departemen Housekeeping bagian kamar di Hotel *Madoka No Mori* Jepang.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan secara cuplikan, serta pengambilan data dengan cara Observasi secara langsung di Hotel *Madoka No Mori* Jepang, Wawancara dengan Bapak Okuda selaku *Housekeeping Leader*, Natasya selaku *Public Area* dan Dian selaku *Room Attendant*, serta dokumentasi berupa gambar maupun. Analisis dilakukan dengan Reduksi dan Triagulasi.

Hasil yang diperoleh berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, yaitu Hotel *Madoka No Mori* Jepang menerapkan pembagian *section* bagi *room attendant* guna meminimalisir kesalahan sehingga pengerjaan setiap 1 (satu) kamar dilakukan oleh lebih dari satu orang secara detail sesuai dengan SOP yang diterapkan dalam keadaan hotel yang sepi maupun ramai. Selain itu, Hotel *Madoka No Mori* Jepang bertanggung jawab penuh atas kesehatan dan keselamatan seluruh staff maupun *trainee* dengan menyediakan asuransi kesehatan . Hotel *Madoka No Mori* Jepang menerapkan penyelesaian masalah secara musyawarah bersama seluruh staff yang ada meski pada permasalahan sekecil apapun di lingkungan Hotel. Terdapat SOP secara tidak tertulis yang hanya diketahui staff tetap dari Hotel *Madoka No Mori*, namun alur kerja pada SOP tetap dijelaskan kepada setiap *section* secara menyeluruh sehingga pekerjaan tetap sesuai dengan SOP yang diterapkan.

Kata kunci : Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), Departemen Housekeeping Bagian Kamar, dan Hotel *Madoka No Mori* Jepang

ABSTRACT

In this study the author took the title "The Application Of Operating Procedure (SOP) Analysis Of Housekeeping Departement In Room Division At Gora Hanaougi Madoka No Mori Hotel Japan". The purpose of this study was to determine and analyze the application of Standard Operating Procedures (SOP) of the Housekeeping Department in the rooms at Hotel Madoka No Mori , Japan.

This research is a qualitative research. In this study, sampling was carried out in a snippet, as well as data collection by direct observation at Hotel Madoka No Mori Japan, interviews with Mr. Okuda as Housekeeping Leader, Natasya as Public Area and Dian as Room Attendant, as well as documentation in the form of pictures and documentation. The analysis was carried out by reduction and triangulation.

The results obtained are based on research that has been carried out, namely Hotel Madoka No Mori division section for room attendants in order to minimize errors so that every 1 (one) room is carried out by more than one person in detail according to the SOP applied in a quiet hotel. nor crowded. In addition, Hotel Madoka No Mori Japan is fully responsible for the health and safety of all staff and trainees by providing health insurance. Hotel Gora Hanaougi Madoka No Mori Hotel Japan implements problem solving by deliberation with all existing staff, even at the slightest problem in the hotel environment. There is an unwritten standard operating procedure that is only known to permanent staff from Gora Hanaougi Madoka No Mori Hotel, but the workflow in the standard operating procedure is still explained to each section thoroughly so that the work remains in accordance with the applied standard operating procedure.

Keywords: The Application Of Standard Operating Prosedures (SOP) Analysis Of Housekeeping Departement In Room Division At Gora Hanaougi Madoka No Mori Hotel Japan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu pilar bagi kesejahteraan masyarakat di Negara Jepang. Hal tersebut dikarenakan sektor pariwisata menyumbang pemasukan sebesar 2,2% dari total *Gross Domestic Product (GDP)* dengan bermacam objek wisata, mulai dari panorama alam, museum, hingga kuil-kuil bersejarah. Dari segi kunjungan wisatawan yang berlibur ke Negara Jepang tidak hanya didominasi oleh wisatawan dari Korea, Taiwan, Cina ataupun negara-negara barat saja, namun juga wisatawan dari Asia Tenggara turut menyumbang pemasukan devisa ke Negara Jepang dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan dari kawasan tersebut. Hal ini terbukti dengan peningkatan jumlah wisatawan pada 2014 yang semulanya 10 juta meningkat hingga 13,4 juta wisatawan, (dilansir dari www.jnto.go.jp menurut Margaret Puspitarini, 2015). Bersama pesatnya sektor pariwisata Negara Jepang, tentunya meningkatkan elemen sektor tersebut, salah satunya adalah Hotel.

Hotel di Negara Jepang memiliki jenisnya masing-masing. Dilansir dari www.sakuratour.co.id, menurut Kurniawan terdapat 8 (delapan) jenis penginapan di Jepang, di antaranya *Pension* (penginapan dengan desain barat), *Ryokan* (hotel dengan desain tradisional Jepang), *Shukubo* (kuil), Hotel, Hotel Capsul, *Hostel*, Karaoke dan *Cafe Manga*, serta *Love Hotel*.

Hotel yang ada di Negara Jepang terutama hotel *Ryokan* memiliki jumlah kamar yang lebih sedikit dibandingkan dengan hotel bergaya barat, seperti yang ada di Indonesia maupun negara lainnya. Selain itu, dari jumlah departemen yang dimiliki, hotel *Ryokan* umumnya memiliki departemen yang disatukan sehingga menjadi lebih ringkas yaitu Departemen *Front Office*, *Housekeeping*, *Accounting*, *Food&Beverage*, *Maintenance* dan lain lain.

Departemen *Housekeeping* menjadi salah satu bagian terpenting dalam sebuah hotel, sebab berfungsi menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kebutuhan tamu khususnya di bagian kamar tamu. Karena desain kamar hotel merupakan desain tradisional Jepang, menjadikan adanya perbedaan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Umumnya hotel *Ryokan* bernuansa tradisional Jepang dengan konsep modernisasi sehingga tamu akan merasakan tidur dengan *Futon* (kasur tradisional Jepang) di beberapa jenis kamarnya, seperti yang terjadi di Hotel *Gora Hanaougi Madoka No Mori* Jepang.

Hotel *Gora Hanaougi Madoka No Mori* merupakan salah satu hotel di bawah naungan Hanaugi Group, Jepang. Hotel ini menyajikan tema tradisional Jepang yang sudah di modernisasi sehingga tamu masih dapat merasakan berendam di pemandian air panas tradisional Jepang dan termasuk ke dalam jenis hotel *Ryokan*. Hotel ini menyediakan *Futon* untuk kamar jenis *Suite Room* dan *Delux Room*, serta menggunakan 2 (dua) *twin bed* yang disatukan untuk keseluruhan kamar.

Kamar tamu pada hotel merupakan tujuan nomor satu bagi tamu, serta merupakan produk utama yang dijual oleh hotel *Ryoukan*. Kamar hotel yang rapih dan bersih belum tentu telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sebagai contoh, beberapa kamar tamu telah dibersihkan serta dirapikan, namun tidak semua bagian kamar dibersihkan secara menyeluruh dikarenakan pada saat hotel ramai pengunjung menjadikan keterbatasan waktu pada tahap pembersihan. sehingga menandakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak diterapkan secara lengkap dan tepat.

Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat berpengaruh pada jalannya operasional pembersihan kamar, supaya pada pelaksanaan kerja terdapat acuan yang dapat menjadi patokan dalam bekerja dan menjadikan operasional dapat berjalan dengan lancar. Standar Operasional Prosedur (SOP) pada kamar menjadi salah satu fungsi untuk menyelesaikan suatu masalah yang terjadi pada pelaksanaan operasional prosedur, sehingga bila tidak dilaksanakan, maka jalannya operasional pembersihan kamar menjadi kurang efisien dan rentan terjadi kesalahan baik kecil maupun besar.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas memotivasi penulis untuk melakukan penelitian ilmiah guna mengetahui sejauh mana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bagian kamar khususnya pada hotel *Ryoukan* yang tentunya berbeda dengan hotel Indonesia yang bergaya barat dan mengankatnya dengan judul

“ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* BAGIAN KAMAR DI HOTEL *GORA HANAOUGI MADOKA NOMORI* JEPANG”

B. Fokus Masalah

Hotel *Ryoutan* memfokuskan menjual kamar, makanan, fasilitas dengan nuansa tradisional Jepang. Pada *point* kebersihan kamar hotel harus menjadi nilai utama dalam penjualan kamar hotel *Ryoutan*, tentu memiliki aturan dalam pelaksanaan pembersihan kamar hotel *Ryoutan*. Untuk itu perlu diketahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tepat dan lengkap dalam memenuhi kebersihan, kerapian, serta kelengkapan kamar tamu di Hotel *Gora Hanaougi Madoka No Mori* Jepang guna menjamin kepuasan tamu yang menginap.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* Departemen *Housekeeping* bagian kamar di Hotel *Gora Hanaougi Madoka No Mori* Jepang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diberikan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Hotel *Gora Hanaougi Madoka No Mori* Jepang

Diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi Hotel *Gora Hanaougi Madoka No Mori* Jepang dalam meningkatkan tingkat kunjungan tamu.

Selain itu, diharapkan pula dapat menjadi bahan acuan untuk menentukan kebijakan dan prosedur khususnya di bagian kamar tamu.

2. Manfaat bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya.

3. Manfaat bagi peneliti

Memberikan pengetahuan yang lebih detail tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Departemen *Housekeeping* bagian kamar di Hotel *Gora Hanaougi Madoka No Mori* Jepang. Di samping itu, penelitian ini diharapkan menjadi media dalam menyesuaikan antara teori yang didapatkan peneliti selama masa perkuliahan dengan kenyataan.

4. Manfaat bagi masyarakat umum

Sebagai referensi dan informasi yang kemudian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam setiap menjalankan atau mengembangkan bisnis hotel, serta menambah wawasan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Departemen *Housekeeping* bagian kamar di Hotel *Gora Hanaougi Madoka No Mori* Jepang.