

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Pemberlakuan standart SOP sangatlah penting untuk meningkatkan kepuasan tamu saat menginap di hotel, karena dengan menerapkan SOP dalam kegiatan oprasional maka sudah pasti tingkat kenyamanan yang di berikan sangatlah mencukupi bagi tamu saat menginap dihotel.

Sehingga upaya dalam meningatan kepuasan tamu dan upaya room attendant dalam menjaga kebersihan kamar akan terlaksanaan dengan baik dan tamu akan merasa aman dan nyaman saat sedang menginap di hotel eastparc hotel Yogyakarta. Dan Standar operasional prosedur (SOP) sangatlah penting karena SOP ini menjelaskan terkait dengan istruksi pekerjaan sehingga memudahkan seorang karyawan dalam bekerja.

Khususnya dalam kinerj room attendant yang membutuhkan SOP dalam pekerjaanya. SOP room attendant ini akan menjelaskan step by step terkait membersihkan kamar tamu dimulai dari prepare, briefing, Melakukan pembersihan kamar sesuai dengan worksheet, Administrasi Room Attendant, making bed, membersihkan ytoilet dan sweeping serta moping sampai selesai. Selain itum SOP ini juga menjelaskan terkait tentang tata cara membersihkan kamar ketika masih ada tamunya. Seluruh prosedur ini harus dilaksanakan oleh seluruh room attendant

yang melakukan tugasnya dalam memebersihkan kamar agar kualitas tetap terjaga baik, bersih dan nyaman. Dengan adanya SOP kerja yang dilakukan sudah sesuai yang telah ditetapkan hotel maka para tamu yang melakukan check in bisa menggunakan kamar tanpa menunggu dibersihkan dahulu. Selain itu, tamu akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Kemudian, dalam menjalankan SOP sesuai dengan ketentuan yang diteapkan akan tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa seorang room attendant mengalami kendala baik itu karena keteledoran dan faktor lainnya misalnya saja dalam manajemen waktu pembersihan kamar dan perlengkapan kamar

## DAFTAR PUSTAKA

Nugraha, M. R. & Setiyariski, R. (2019). Tugas dan tanggungjawab room attendant di hotel the Luxton Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(2), 67-72

Widarta, D. G. D. (2022). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Menerapkan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu di The Kayon Resort. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis*, 01(08), 2001-2010. Doi: <https://dx.doi.org/10.22334/paris.v1i8>  
2001-2010

Widiastini, N. M. A. & Andiani, N. D. (2019). Pengembangan Prosedur Operasional Standar (POS) Room Attendant Pada Mata Kuliah Tata Graha, Program Studi Perhotelan DIII di Universitas Pendidikan Ganesha. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 1(1), 1-12. Doi: <https://doi.org/10.23887/jmpp.v1i1.22081>

Menteri Pariwisata No. KM 94/HK103/MPPT 1987. Hotel merupakan jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian yang dimiliki, hotel akan memberikan jasa seperti pelayanan untuk penginapan, penyediaan makanan dan minuman.  
<https://www.gamedia.com/literasi/pengertian-hotel/>

Sailendra (2015:11) Standar (SOP) merupa paduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Jurnal kajian Pengertian SOP: Sailendra(2015:11) <http://id.scribd.com/document/393076194/Sop>

*Housekeeping* terdiri dari dua kata yaitu “*house*” yang berarti rumah dan “*keeping*” yang berarti memelihara.

Djohan, T.M (1993) adalah salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel.

Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM3/PW/003/MPPT86 adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruhnya jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

# CERTIFICATE

165/OJT-CRTFT-EPH/II-2023


This is to certify that




**ENGGAR MUHAMMAD AJI**

Has completed on the job training  
at Housekeeping Department  
From August 08<sup>th</sup>, 2022 until February 08<sup>th</sup>, 2023  
Yogyakarta, February 14<sup>th</sup>, 2023

  
**Adinda Octaviany**  
Executive Housekeeper

  
**Robby Rahman Hartadi**  
Human Resources Manager

  
**eastparhotel**  
Y O G Y A K A R T A  
EXECUTIVE OFFICE  
**Ferry Ikhsanulloh**  
Executive Assistant Manager

[www.eastparhotel.com](http://www.eastparhotel.com)



**SURAT KETERANGAN**

No. 002/SKOJT/EPH/IV/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Adinda Milana Syahendar Triputri  
Jabatan : *Employee Relation Assistant Manager*

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Enggar Muhammad Aji Susetyo**  
Asal : STP AMPTA Yogyakarta

Telah melaksanakan *On the Job Training* di Eastparc Hotel Yogyakarta pada *Human Resources Department* sejak tanggal 08 Agustus 2022 hingga 08 Februari 2023.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 30 April 2023

  
**eastparchotel**  
Y O G Y A K A R T A  
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

**Siti Adinda Milana Syahendar**

*Employee Relation Assistant Manager*