

Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant Terhadap Kinerja Karyawan Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Hablil Rahman^{1)*}, Muhammad Iqbal²⁾, Rozi Yuliani³⁾, Dewi Anggraini⁴⁾

^{1)*}hablilrahman@gmail.com, ²⁾mi180995@gmail.com, ³⁾ojhie_aus@yahoo.com, ⁴⁾Dewi@gmail.com
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Karyawan Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Karena dari data yang didapatkan terdapat penurunan Kinerja Karyawan Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Metode penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif Korelasional. populasi pada penelitian ini adalah Karyawan Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang berjumlah 18 orang, dan sampel yang digunakan yaitu sampel jenuh. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner yang berjumlah 57 butir. Berdasarkan hasil yang diperoleh, terdapat pengaruh yang signifikan dari Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan Room Attendant yang diketahui dari data Uji Validitas dalam penelitian ini dihitung berdasarkan item atau variabel dari Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Kinerja karyawan. Data yang diambil dari 18 responden selanjutnya diolah menggunakan program SPSS 25 For Windows. Perhitungan validitas instrumen didasarkan pada perbandingan antara r-hitung dan r-tabel dimana r-tabel = 0,468. Apabila r-hitung lebih besar dari r-tabel (rhitung > rtabel) maka item pernyataan dianggap valid begitu juga sebaliknya.

Kata Kunci : Room Attendant, Standar Operasional Prosedur (SOP), Kinerja.

Abstract

This study aims to determine the effect of the application of Standard Operating Procedures (SOP) on the Performance of Room Attendants at Grand Rocky Hotel Bukittinggi. It aims to improve the Performance of Room Attendant Employees at Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Because from the data obtained there is a decrease in Room Attendant Employee Performance at Grand Rocky Hotel Bukittinggi. This research method uses the quantitative correlation method. The population in this study is the Room Attendant Employees at Grand Rocky Hotel Bukittinggi, totaling 18 people, and the sample used is a saturated sample. The instrument used in this study was a questionnaire with a total of 57 items. Based on the results obtained, there is a significant effect of the Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) on the Performance of Room Attendant Employees, which is known from the Validity Test data in this study calculated based on items or variables from Standard Operating Procedures (SOP), and employee performance. Data taken from 18 respondents was then processed using the SPSS 25 For Windows program. Calculation of instrument validity is based on a comparison between r-count and r-table where r-table = 0.468. If r count is greater than r-table (rcount > rtable) then the statement item is considered valid and vice versa.

Keywords: Room Attendant, Standard Operating Procedure (SOP), Performance.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam perkembangan ekonomi Indonesia. Indonesia memiliki berbagai potensi wisata, baik berupa keindahan alam maupun keberagaman budaya yang mampu menarik wisatawan domestik maupun mancanegara. Dengan pengelolaan pariwisata yang baik dan terarah, sektor ini diharapkan mampu terus berkembang serta memberikan dampak positif bagi masyarakat dan daerah. Perkembangan sektor pariwisata tersebut mendorong setiap daerah untuk meningkatkan kualitas pengelolaan destinasi wisata, termasuk Provinsi Sumatera Barat yang memiliki banyak daya tarik wisata.

Salah satu daerah tujuan wisata unggulan di Sumatera Barat adalah Kota Bukittinggi. Kota ini memiliki berbagai objek wisata yang menjadi daya tarik wisatawan, seperti Jam Gadang dan kawasan wisata Ngarai Sianok. Perkembangan pariwisata di Kota Bukittinggi juga didukung oleh meningkatnya fasilitas pendukung wisata, salah satunya adalah akomodasi berupa hotel. Hotel menjadi salah satu kebutuhan utama wisatawan sebagai tempat tinggal sementara selama melakukan perjalanan wisata, mulai dari akomodasi sederhana seperti homestay hingga hotel berbintang.

Salah satu hotel berbintang yang terdapat di Kota Bukittinggi adalah Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Hotel ini merupakan hotel bintang empat yang memiliki lokasi strategis di pusat kota dan dekat dengan berbagai objek wisata utama. Selain memiliki daya tarik berupa pemandangan Kota Bukittinggi dan Ngarai Sianok, Grand Rocky Hotel juga menyediakan berbagai fasilitas dengan jumlah 144 kamar dan didukung oleh 104 karyawan yang terbagi dalam beberapa departemen, seperti Front Office, Food and Beverage, Accounting, Human Resources, dan Housekeeping. Setiap departemen memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel.

Dalam industri perhotelan, sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan operasional perusahaan. Hotel merupakan industri jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada tamu. Kinerja karyawan yang optimal akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan, kepuasan tamu, serta pencapaian target perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan dan peningkatan kinerja SDM menjadi hal yang penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel.

Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan Head of Department Housekeeping serta Human Resources Department (HRD) Grand Rocky Hotel Bukittinggi ditemukan adanya penurunan kinerja pada bagian Room Section. Penurunan tersebut berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kepada tamu, terutama terkait kebersihan kamar. Hasil Performance Review yang dilakukan oleh pihak manajemen menunjukkan adanya permasalahan pada kinerja Room Attendant yang menyebabkan munculnya keluhan tamu mengenai standar kebersihan kamar hotel.

Permasalahan tersebut juga terlihat dari beberapa ulasan tamu pada Online Travel Agent (OTA) seperti Traveloka yang menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap kualitas kebersihan kamar. Keluhan tamu menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan hotel, karena pengalaman tamu selama menginap sangat dipengaruhi oleh kondisi kamar dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Meskipun komplain tidak dapat sepenuhnya dihindari, pihak hotel perlu melakukan evaluasi agar dapat meminimalisir terjadinya keluhan serupa.

Berdasarkan hasil observasi lebih lanjut dan wawancara dengan Supervisor Room Attendant, diketahui bahwa salah satu penyebab kurang optimalnya kualitas pelayanan adalah kinerja Room Attendant yang belum maksimal dalam menjalankan tugasnya. Hal ini terlihat dari keterlambatan penyelesaian pembersihan kamar serta belum optimalnya

pelaksanaan pekerjaan sesuai standar yang telah ditentukan. Selain itu, kondisi peralatan pembersihan kamar yang sudah lama digunakan atau mengalami penurunan kualitas juga menjadi salah satu faktor yang dapat menghambat efektivitas pekerjaan karyawan.

Untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi hal yang sangat penting dalam operasional hotel, khususnya pada departemen Housekeeping. SOP berfungsi sebagai pedoman bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaan agar sesuai dengan standar perusahaan. Dengan adanya pemahaman dan penerapan SOP yang baik, karyawan dapat melaksanakan tugas secara lebih efektif, efisien, dan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu.

Selain penerapan SOP, kualitas pelayanan hotel juga dipengaruhi oleh kondisi fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam operasional. Fasilitas kamar yang sudah lama digunakan serta peralatan kerja yang tidak layak dapat menurunkan kualitas pelayanan dan memengaruhi kepuasan tamu. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan pemeliharaan fasilitas maupun peralatan agar pelayanan yang diberikan tetap maksimal dan mampu memenuhi ekspektasi tamu.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant terhadap kinerja karyawan Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis sebagai pengembangan ilmu di bidang pariwisata dan perhotelan, serta manfaat praktis sebagai bahan evaluasi bagi pihak hotel dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan kepada tamu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif korelasional. Menurut Yusuf (2010), penelitian korelasional merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (independent variable) berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan variabel terikat (dependent variable) yaitu kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan SOP Room Attendant terhadap kinerja karyawan Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Penelitian dilaksanakan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang berlokasi di Jl. Yos Sudarso No.29, Kayu Kubu, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Objek penelitian adalah karyawan bagian Room Attendant Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 18 orang karyawan Room Attendant. Karena jumlah populasi relatif kecil, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner (angket) kepada responden. Kuesioner digunakan untuk mengukur penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kinerja karyawan. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala penilaian Likert dengan rentang skor 1 sampai 5, dimana setiap jawaban memiliki bobot sesuai dengan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan.

Instrumen penelitian terdiri dari dua skala, yaitu skala Standar Operasional Prosedur (SOP) dan skala kinerja karyawan. Variabel SOP diukur berdasarkan indikator efisiensi, efektivitas, dan konsistensi dalam pelaksanaan pekerjaan. Sedangkan variabel kinerja karyawan diukur berdasarkan indikator dari Bernardin dan Russel (2013), yaitu kualitas (quality), kuantitas (quantity), ketepatan waktu (timeliness), efektivitas biaya (cost effectiveness), kebutuhan pengawasan (need for supervision), dan hubungan antar individu (interpersonal impact).

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Sebelum melakukan analisis utama, dilakukan uji instrumen penelitian yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui kelayakan serta konsistensi kuesioner. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas untuk memastikan data memenuhi persyaratan analisis regresi.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis statistik dengan bantuan program SPSS versi 25. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji t untuk mengetahui pengaruh variabel SOP secara parsial terhadap kinerja karyawan, uji F untuk mengetahui pengaruh variabel secara simultan, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi penerapan SOP terhadap perubahan kinerja karyawan Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Penelitian ini dilakukan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang merupakan salah satu hotel bintang empat yang berada di Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Hotel ini memiliki lokasi strategis karena berada dekat dengan berbagai objek wisata utama seperti Jam Gadang, Ngarai Sianok, dan Kebun Binatang Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK). Grand Rocky Hotel Bukittinggi merupakan bagian dari perkembangan usaha perhotelan Rocky Group yang sebelumnya diawali dengan berdirinya Rocky Plaza Hotel di Kota Padang.

Grand Rocky Hotel Bukittinggi mulai beroperasi pada tanggal 8 Maret 2012 dan hingga saat ini menjadi salah satu hotel berbintang empat di Sumatera Barat. Hotel ini memiliki fasilitas pendukung seperti restaurant, ballroom, meeting room, swimming pool, laundry service, room service, business center, serta fasilitas lainnya yang menunjang kebutuhan tamu selama menginap. Hotel ini memiliki total 144 kamar dengan berbagai tipe kamar yang tersedia.

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang berjumlah 18 orang. Berdasarkan karakteristik usia, responden terbanyak berada pada rentang usia 19–24 tahun yaitu sebanyak 10 orang atau 55,55%. Selanjutnya responden dengan usia 25–29 tahun berjumlah 5 orang atau 27,77%, sedangkan responden dengan usia lebih dari 30 tahun berjumlah 3 orang atau 16,67%.

Berdasarkan karakteristik jabatan, responden penelitian terdiri dari Supervisor, Minibar Attendant, dan Room Attendant. Dari 18 responden, sebanyak 4 orang atau 22,22% merupakan Supervisor, sebanyak 2 orang atau 11,11% merupakan Minibar Attendant, dan sebanyak 12 orang atau 66,67% merupakan Room Attendant. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari bagian yang secara langsung berhubungan dengan kegiatan operasional pembersihan kamar.

Pengujian instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan menggunakan bantuan program SPSS 25 dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel sebesar 0,468.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdiri dari indikator efisien, efektif, dan konsisten memiliki nilai r-hitung lebih besar dibandingkan nilai r-tabel. Dengan demikian seluruh item pernyataan pada variabel SOP dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Selanjutnya hasil uji validitas pada variabel kinerja karyawan menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan juga memiliki nilai r -hitung lebih besar dari nilai r -tabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator kinerja karyawan yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan pengawasan, dan hubungan antar individu telah memenuhi kriteria validitas.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,971, sedangkan variabel kinerja karyawan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,930. Nilai tersebut lebih besar dari batas minimum 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau memiliki tingkat konsistensi yang tinggi.

Pengujian asumsi klasik dilakukan melalui uji normalitas dan uji linearitas. Hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,696 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal sehingga memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi.

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi linearity sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan kinerja karyawan. Selanjutnya hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t -hitung sebesar 8,470 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil uji F juga menunjukkan nilai F -hitung sebesar 71,748 dengan signifikansi 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa SOP memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,806 menunjukkan bahwa penerapan SOP memberikan pengaruh sebesar 80,6% terhadap kinerja karyawan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant terhadap kinerja karyawan Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif korelasional melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan Room Attendant dengan jumlah responden sebanyak 18 orang.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki hubungan dan pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. SOP menjadi pedoman kerja yang membantu karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, khususnya dalam menjaga kualitas pelayanan housekeeping.

Hasil pengujian hipotesis melalui uji t menunjukkan bahwa variabel SOP memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai t -hitung sebesar 8,470 lebih besar dibandingkan t -tabel sebesar 1,746 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh penerapan SOP terhadap kinerja karyawan dapat diterima.

Selain pengujian secara parsial, hasil uji simultan menggunakan uji F juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara SOP terhadap kinerja karyawan. Nilai F -hitung sebesar 71,748 lebih besar dari F -tabel sebesar 4,49 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP secara keseluruhan mampu memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan Room Attendant.

Besarnya pengaruh penerapan SOP terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,806 menunjukkan bahwa variabel SOP mampu menjelaskan perubahan kinerja karyawan sebesar 80,6%. Hal ini

menunjukkan bahwa semakin baik penerapan SOP yang dilakukan oleh hotel, maka semakin meningkat pula kinerja karyawan Room Attendant.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SOP memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Dengan adanya SOP, karyawan memiliki pedoman yang jelas mengenai tahapan pekerjaan, standar pelayanan, serta tanggung jawab yang harus dilakukan. Hal tersebut dapat membantu mengurangi kesalahan kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adellia Khairulizza (2021) mengenai pengaruh SOP terhadap kinerja karyawan pada Front Office Department Hotel The Gunawarman Luxury Residence. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa SOP memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian Rifqi dan Naufal (2020) mengenai pengaruh SOP dan pengawasan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Alam Jaya Banda Aceh. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa SOP dan pengawasan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Dalam konteks operasional hotel, khususnya departemen housekeeping, penerapan SOP sangat diperlukan karena pekerjaan Room Attendant berkaitan langsung dengan kepuasan tamu. Kualitas kebersihan kamar, ketepatan waktu penyelesaian kamar, serta pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan sesuai prosedur.

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Oleh karena itu, peningkatan penerapan SOP perlu terus dilakukan sebagai upaya menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kinerja operasional hotel.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada Karyawan Room Attendant Grand Rocky Hotel Bukittinggi maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), terhadap Kinerja Karyawan Room Attendant Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
2. Secara umum karyawan Room Attendant Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki kinerja yang rendah.
3. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh Penerapan Standar
4. Operasional Prosedur (SOP) Room Section terhadap Kinerja karyawan Room Attendant di Grand Rocky Hotel.
5. Dari data yang di dapat, aspek2 Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memiliki pengaruh terbesar adalah Efektif, dan yang memiliki pengaruh yang paling kecil adalah Efisien.

. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional departemen housekeeping di Hotel Nikita Bukittinggi secara umum telah berjalan cukup baik. Dari sepuluh keputusan strategis manajemen operasional, terdapat enam indikator yang telah diterapkan dengan baik, yaitu desain produk dan jasa, pengelolaan kualitas, desain proses dan kapasitas, strategi lokasi, sumber daya manusia dan desain pekerjaan, serta penentuan jadwal. Namun demikian, masih terdapat empat indikator yang belum optimal yaitu strategi tata ruang, manajemen rantai pasokan, manajemen persediaan, dan

pemeliharaan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya perbaikan dalam pengelolaan operasional housekeeping guna meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan hotel.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada Karyawan Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan Grand Rocky Hotel Bukittinggi diharapkan dapat terus menekankan dan mengingatkan kepada karyawan agar tetap terus termotivasi untuk meningkatkan kinerja dan selalu menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan ketika bekerja.
2. Dari data yang diperoleh pengaruh terbesar dari aspek Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah efektif, bekerja secara efektif membuat karyawan lebih mudah dalam melakukan pekerjaan, sedangkan yang terendah adalah Efisien, bekerja secara Efisien membutuhkan banyak faktor yang dapat menunjang nya, seperti pembaharuan pada fasilitas dan alat kebersihan. Diharapkan kepada perusahaan agar dapat memperbaharuinya.
3. Kepada para peneliti selanjutnya dapat merubah atau menambah variabel independen. Variabel yang disarankan seperti Motivasi Karyawan, Kepuasan Kerja, Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan lain sebagainya

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Annie, Sailendra. 2014. Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Yogyakarta: Trans Idea Publisng.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arnani, P. 2016. Langka-Langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedures). Depok: Huta Publisher.
- Arini T. Soemohadiwidjojo. 2015. Mudah Menyusun SOP. Jakarta: Penerba Pila.
- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Gaya Media.
- Agustinus, darsono. 1995. Operasional Tata Graha. Cetakan kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar. 2014. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bagyono. 2011. Manajemen Housekeeping hotel. Bandung: Alfabeta.
- Bernardin dan Russell. 2013. Human Resource Management: An Experiential Approach. New York: McGraw-Hill.
- Darsono, Agustinus. 2011. Tata Graha Hotel Housekeeping. Jakarta: PT Gramedia Wirasarana Indonesia 91
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisi Multivariate dengan Program IBM SPSS 21.
- Hasibuan. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indah, Puji. 2014. Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur). Yogyakarta: Flashbooks.
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia – Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM, (Edisi I). Yogyakarta: Andi.
- Khomar, Richard. 2014. Hotel Management. Jakarta: PT. Gramedia.
- Laksmi, Fuad & Budiantoro. 2008. Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta: Pernakna.

- Mathis, Robert L & Jackson, Jhon H.. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi ke-1. Jakarta: Salemba. 92
- Mangkunegara, Anwar P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi-UI.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. 93
- Pahlevi.2014. Panduan Penyusunan Standard Operating Prossedur (Your Best Guidance to Have Effective Standard Operating Procedures.Jakarta: MAIESTAS Publishing.
- Permen PAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008. Tentang Pedoman Penyusunan. Standar Operasional Prosedur. Administrasi Pemerintahan.
- Priyatno, Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisi Data Dengan SPSS 20. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Traveloka. 2021. Review Online Travel Agent Traveloka.
- Wibowo. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kesebelas. Bandung: Alpha Beta.
- Widodo. 2010. Manajemen Kinerja. PT Raja Grafindo: Jakarta.
- Widodo. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yuniarti,dkk. 2013. Pengaruh On The Job Training Dan Off The Job Training Terhadap Kinerja Karyawan. Surabaya: AGS
- Yusuf, M. 2010. Metode Penelitian. Padang: UNP Press.