

**EVALUASI PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) ROOM
ATTENDANT DI EMERSIA HOTEL BATUSANGKAR**

Tiara Maharani¹), Inayatul Husna², Rozi Yuliani³

tiamaharani@gmail.com¹, inayatulhusna@umsc.ac.id², ojhie_au@yahoo.com³

Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

ABSTRACT: This study aims to evaluate the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) by room attendants at Emersia Hotel Batusangkar based on six indicators: quantity of work, timeliness, work discipline, work responsibility, teamwork, and initiative and independence. A descriptive qualitative research method was used through observation, interviews, and documentation involving five informants from various housekeeping positions. The results indicate that SOP implementation has been carried out quite well overall, but several weaknesses remain, including inconsistency in SOP compliance during high workload periods, occasional tardiness in briefings and report submissions, and limited proactivity among some staff members. While the quantity and quality of work generally meet hotel standards, continuous improvement is needed through regular training, stricter supervision, and reward-and-sanction mechanisms to optimize room attendant performance and ensure consistent guest satisfaction at Emersia Hotel Batusangkar.

Keywords: SOP, Room Attendant, Housekeeping, Emersia Hotel, Employee Performance.

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh room attendant di Emersia Hotel Batusangkar berdasarkan enam indikator, yaitu kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, disiplin kerja, tanggung jawab kerja, kerjasama tim, serta inisiatif dan kemandirian. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang melibatkan lima informan dari berbagai posisi di departemen housekeeping. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP secara umum telah berjalan dengan cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kelemahan, antara lain ketidakkonsistenan kepatuhan SOP pada saat beban kerja tinggi, keterlambatan hadir briefing dan pelaporan, serta kurangnya inisiatif pada sebagian staf. Meskipun kuantitas dan kualitas pekerjaan telah memenuhi standar hotel, masih diperlukan peningkatan berkelanjutan melalui pelatihan rutin, pengawasan yang lebih ketat, serta mekanisme reward and punishment untuk mengoptimalkan kinerja room attendant dan menjamin konsistensi kepuasan tamu di Emersia Hotel Batusangkar.

Kata Kunci: SOP, Room Attendant, Housekeeping, Emersia Hotel, Kinerja Karyawan.

A. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat berkembang dalam dunia pariwisata. Persaingan yang ketat antar hotel mendorong setiap manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi memberikan kepuasan maksimal kepada tamu. Salah satu aspek paling krusial dalam kualitas pelayanan hotel adalah kebersihan dan kerapian kamar, yang menjadi tanggung jawab utama dari room attendant. Room attendant adalah karyawan hotel yang bertugas menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas kamar agar selalu siap ditempati tamu. Untuk memastikan pelayanan yang diberikan sesuai standar dan harapan tamu, diperlukan penerapan Standard Operating Procedure (SOP) yang tepat dan konsisten (Sulastiyono, 2011).

SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang membantu room attendant menjalankan tugas secara efisien, aman, dan profesional. Dengan SOP yang baik, proses kerja dapat berjalan lebih sistematis, meminimalisir kesalahan kerja, serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap. Lebih dari sekadar acuan kerja, SOP juga berperan sebagai alat pengawasan dan evaluasi kinerja karyawan. Dengan adanya standar kerja yang baku, pihak manajemen dapat lebih mudah menilai apakah tugas-tugas yang dilakukan oleh room attendant telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan (Stufflebeam and Shinkfield, 2007).

Emersia Hotel Batusangkar merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi di Jl. Hamka No.41, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat. Hotel ini memiliki 135 kamar dengan berbagai tipe, mulai dari Deluxe Room (Rp800.500) hingga Presiden Suite Room (Rp7.500.000). Emersia Hotel juga dilengkapi fasilitas penunjang seperti swimming pool, restaurant, spa, gym, ballroom, meeting room, dan layanan kamar 24 jam. Sebagai hotel berbintang empat yang berkomitmen menjaga kualitas pelayanan, penerapan SOP oleh room attendant menjadi faktor penentu dalam mempertahankan reputasi dan citra hotel.

Namun demikian, dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti saat melaksanakan magang sebagai admin housekeeping pada bulan Januari dan Februari 2025, ditemukan adanya beberapa ulasan negatif tamu melalui Google Maps. Ulasan tersebut di antaranya menyebutkan kamar tidak bersih, bau tidak sedap, pembersihan kamar yang memakan waktu hingga 2 jam, serta toilet yang tidak diberi pengharum. Temuan ini mengindikasikan bahwa SOP housekeeping belum dijalankan sepenuhnya sesuai prosedur yang ditetapkan, sehingga berdampak langsung pada ketidakpuasan tamu.

Pertumbuhan sektor pariwisata nasional turut mendorong ekspansi industri perhotelan sebagai penyedia utama jasa akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Klasifikasi hotel berbintang menuntut pengelola untuk memenuhi standar pelayanan tertentu, termasuk pada aspek kebersihan, kerapian, dan kelengkapan fasilitas kamar tamu. Dalam konteks inilah departemen housekeeping, khususnya posisi room attendant, menempati peran strategis karena berhadapan langsung dengan produk inti yang dijual hotel, yaitu kamar yang bersih dan nyaman untuk ditempati.

Kualitas kebersihan kamar tidak hanya memengaruhi kenyamanan tamu selama menginap, tetapi juga turut membentuk persepsi tamu terhadap citra hotel secara keseluruhan. Kesalahan sekecil apa pun dalam proses pembersihan, seperti noda pada linen atau amenities yang tidak lengkap, berpotensi memicu keluhan yang berdampak

pada reputasi hotel di berbagai platform ulasan daring. Oleh karena itu, konsistensi penerapan SOP oleh room attendant menjadi variabel penting yang perlu dievaluasi secara berkala agar standar pelayanan tetap terjaga di tengah dinamika operasional hotel sehari-hari.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji penerapan SOP housekeeping di berbagai hotel, namun sebagian besar cenderung berhenti pada deskripsi kepatuhan prosedural tanpa mengaitkannya secara sistematis dengan teori kinerja karyawan. Penelitian ini berupaya melengkapi celah tersebut dengan memadukan evaluasi kepatuhan SOP dan analisis kinerja room attendant melalui enam indikator kinerja sekaligus, sehingga diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai keterkaitan antara standar kerja tertulis dengan perilaku kerja aktual di lapangan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengevaluasi penerapan SOP room attendant di Emersia Hotel Batusangkar berdasarkan indikator kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, disiplin kerja, tanggung jawab kerja, kerjasama tim, serta inisiatif dan kemandirian; dan (2) mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi room attendant dalam menjalankan SOP. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi aktual penerapan SOP di bidang housekeeping, serta memberikan masukan bagi manajemen hotel dalam upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

B. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

1. Konsep Standard Operating Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan dokumen tertulis yang memuat serangkaian instruksi kerja mengenai proses penyelenggaraan suatu aktivitas organisasi, mulai dari apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakan, kapan dikerjakan, hingga bagaimana cara mengerjakannya (Atmoko, 2011). SOP disusun agar setiap individu dalam organisasi memiliki acuan yang seragam dalam menjalankan tugas, sehingga hasil pekerjaan tetap konsisten meskipun dikerjakan oleh orang yang berbeda pada waktu yang berbeda pula. Sulastiyono (2011) menegaskan bahwa dalam konteks perhotelan, SOP berfungsi sebagai jembatan antara standar pelayanan yang ditetapkan manajemen dengan praktik kerja aktual yang dilakukan karyawan di lapangan.

SOP yang baik idealnya memenuhi sejumlah karakteristik, yaitu kemudahan dan kejelasan bahasa agar mudah dipahami oleh seluruh level staf, efisiensi dan efektivitas langkah kerja, keselarasan dengan tujuan organisasi, sifat yang terukur sehingga capaiannya dapat dievaluasi, serta kedinamisan yang memungkinkan SOP diperbarui sesuai perkembangan kebutuhan operasional (Atmoko, 2011). Selain sebagai pedoman kerja, SOP juga berperan sebagai instrumen pengawasan dan evaluasi kinerja, alat pelatihan bagi karyawan baru, serta dokumentasi yang dapat digunakan untuk kepentingan audit maupun perbaikan berkelanjutan (Stufflebeam and Shinkfield, 2007).

2. Housekeeping dan Peran Room Attendant

Housekeeping merupakan departemen di hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kelengkapan seluruh area hotel, termasuk kamar tamu, area publik, dan fasilitas pendukung lainnya (Iskandar, 2019). Di antara berbagai posisi dalam departemen ini, room attendant memegang peran yang paling langsung berhubungan dengan produk inti hotel, yaitu kamar tamu. Tugas utama room attendant meliputi pembersihan kamar sesuai status okupansi, penataan tempat tidur, pengecekan dan pengisian ulang amenities, pelaporan status kamar kepada supervisor, serta penanganan barang temuan tamu atau lost and found (Rumesko, 2009).

Kinerja room attendant sangat menentukan kelancaran operasional housekeeping secara keseluruhan, sebab keterlambatan atau kesalahan dalam membersihkan satu kamar dapat memengaruhi jadwal check-in tamu berikutnya. Dengan demikian, kepatuhan terhadap SOP oleh room attendant bukan sekadar persoalan kerapian administratif, melainkan berkaitan langsung dengan efisiensi operasional hotel secara menyeluruh.

3. Teori Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan secara umum dipahami sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Bernardin and Russell (1993) mengemukakan enam kriteria utama untuk menilai kinerja individu, yaitu quality, quantity, timeliness, cost-effectiveness, need for supervision, dan interpersonal impact. Kerangka inilah yang kemudian diadaptasi oleh Lie and Siagian (2018) menjadi enam indikator yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, disiplin kerja, tanggung jawab kerja, kerjasama tim, serta inisiatif dan kemandirian.

Robbins (2006) menambahkan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh interaksi antara kemampuan (ability), motivasi (motivation), dan kesempatan (opportunity) yang dimiliki karyawan untuk menampilkan performa terbaiknya. Sutrisno (2011) menjelaskan bahwa faktor-faktor seperti kemampuan kerja, motivasi, dukungan organisasi, serta hubungan antara karyawan dengan atasan turut membentuk tingkat kinerja yang ditampilkan. Kerangka teori ini relevan untuk menjelaskan mengapa penerapan SOP yang sama dapat menghasilkan tingkat kepatuhan yang berbeda-beda di antara room attendant, sebab kinerja bukan semata soal ketersediaan pedoman tertulis, tetapi juga dipengaruhi faktor individual dan situasional di lapangan.

4. Kualitas Pelayanan Hotel (Service Quality)

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu daya saing hotel di tengah ketatnya persaingan industri perhotelan. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) memperkenalkan model SERVQUAL yang mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks housekeeping, kebersihan dan kerapian kamar termasuk dalam dimensi tangible, sedangkan konsistensi penerapan SOP dari waktu ke waktu berkaitan erat dengan dimensi reliability.

Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa persepsi tamu terhadap kualitas layanan terbentuk dari perbandingan antara harapan (expectation) dan pengalaman aktual (perceived performance) yang dirasakan selama menggunakan jasa. Ulasan negatif tamu terkait kebersihan kamar, sebagaimana ditemukan dalam observasi awal penelitian ini, dapat dimaknai sebagai kesenjangan (gap) antara standar pelayanan yang dijanjikan hotel berbintang empat dengan pengalaman aktual yang diterima tamu, sehingga

evaluasi terhadap penerapan SOP room attendant menjadi relevan untuk mengidentifikasi sumber kesenjangan tersebut.

5. Evaluasi sebagai Pendekatan Penelitian

Stufflebeam and Shinkfield (2007) mendefinisikan evaluasi sebagai proses sistematis untuk menggambarkan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang berguna bagi penilaian berbagai alternatif keputusan terkait suatu program atau kebijakan. Pendekatan evaluasi dalam penelitian ini digunakan untuk menilai sejauh mana SOP yang telah ditetapkan hotel benar-benar diimplementasikan oleh room attendant dalam praktik kerja sehari-hari, sekaligus mengidentifikasi kesenjangan antara standar tertulis dengan pelaksanaan aktual di lapangan (Arikunto, 2017).

6. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini turut menjadi acuan dalam penyusunan kerangka analisis penelitian. Ringkasan penelitian terdahulu tersebut disajikan pada Tabel 1.

Peneliti (Tahun)	Temuan Utama	Perbedaan dengan Penelitian Ini
Hidayat (2024)	SOP room attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi belum sepenuhnya dijalankan akibat tekanan waktu kerja.	Penelitian ini menambahkan analisis enam indikator kinerja secara komprehensif, tidak hanya kepatuhan prosedural.
Sanjaya (2023)	SOP pengadaan barang housekeeping di Hotel Mersi Bukittinggi lebih efektif bila disusun secara sederhana dan aplikatif.	Penelitian ini berfokus pada SOP operasional pembersihan kamar, bukan pada SOP pengadaan barang.

Kerangka Pemikiran. Berdasarkan uraian teori di atas, penelitian ini disusun dengan kerangka pemikiran bahwa SOP room attendant yang ditetapkan manajemen Emersia Hotel Batusangkar merupakan standar formal yang seharusnya tercermin dalam perilaku kerja sehari-hari. Implementasi SOP tersebut dievaluasi melalui enam indikator kinerja, yaitu kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, disiplin kerja, tanggung jawab kerja, kerjasama tim, serta inisiatif dan kemandirian. Hasil evaluasi pada keenam indikator tersebut kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi kesenjangan antara standar dan praktik aktual, yang selanjutnya menjadi dasar perumusan rekomendasi perbaikan bagi manajemen hotel.

C. METODE PENDEKATAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan evaluasi, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan, memahami, dan menganalisis fenomena yang terjadi secara mendalam berdasarkan kondisi alamiah

di lapangan. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2018), metode kualitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci. Pendekatan evaluasi dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji cobakan standar prosedur ke dalam praktik atau situasi nyata serta menilai kualitas penerapannya di lapangan (Arikunto, 2017).

Penelitian ini dilaksanakan di Emersia Hotel and Resort Batusangkar, Jl. Hamka No.41, Jorong Parak Juar, Nagari Baringin, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat. Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Mei hingga Agustus 2025, mencakup tahap observasi awal, pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, serta analisis hasil penelitian.

Subjek penelitian terdiri dari lima informan dari berbagai posisi di departemen housekeeping Emersia Hotel Batusangkar, yaitu: (1) Muhammad Syukri selaku Executive Housekeeper; (2) Putra Andika selaku Supervisor; (3) Kevin Julio Edsan selaku Admin Housekeeping; (4) Ari Darma Putra selaku Room Attendant; dan (5) Yosfiranda selaku Room Attendant. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yakni dipilih berdasarkan relevansi peran dan pengetahuan mereka terhadap penerapan SOP room attendant.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi tiga metode. Pertama, observasi langsung terhadap aktivitas room attendant dalam kegiatan operasional sehari-hari untuk mengetahui bagaimana SOP dilaksanakan di lapangan. Kedua, wawancara semi-terstruktur kepada seluruh informan untuk menggali perspektif dan pengalaman mereka terkait penerapan SOP serta kendala yang dihadapi. Ketiga, dokumentasi berupa SOP tertulis hotel, jadwal kerja, dan foto kegiatan room attendant sebagai data pendukung.

Indikator evaluasi penerapan SOP mengacu pada teori manajemen kinerja Tjiong Fei Lie dan Hotlan Siagian (2018) yang terdiri dari enam dimensi, yaitu: (1) kuantitas pekerjaan, yang mencakup kesesuaian pembersihan kamar dengan SOP, kelengkapan fasilitas, dan pemeriksaan hasil kerja; (2) ketepatan waktu, yang meliputi durasi pembersihan, kehadiran briefing, dan pelaporan; (3) disiplin kerja, yang mencakup kepatuhan penggunaan seragam, peralatan kerja, dan urutan prosedur; (4) tanggung jawab kerja, yang meliputi kepatuhan SOP dalam situasi mendesak dan pemeriksaan ulang hasil kerja; (5) kerjasama tim, yang mencakup saling membantu antar rekan dan komunikasi dalam tim; serta (6) inisiatif dan kemandirian, yang meliputi kemampuan bekerja mandiri dan menyelesaikan masalah tanpa menunggu instruksi.

Analisis data dilakukan melalui empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2018). Pada tahap reduksi data, peneliti menyaring dan mengelompokkan informasi berdasarkan enam indikator yang diteliti. Tahap penyajian data dilakukan melalui uraian naratif yang komprehensif. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan temuan lapangan dalam kaitannya dengan teori yang relevan untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas penerapan SOP room attendant di Emersia Hotel Batusangkar.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan

informasi yang diperoleh dari kelima informan pada berbagai level jabatan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan temuan observasi langsung dan dokumentasi SOP tertulis hotel (Sugiyono, 2018). Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, yang dibantu dengan pedoman wawancara semi-terstruktur, catatan lapangan, serta kamera untuk mendokumentasikan aktivitas kerja room attendant selama proses observasi berlangsung.

D. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap lima informan dari berbagai posisi di departemen housekeeping Emersia Hotel Batusangkar, diperoleh gambaran menyeluruh mengenai penerapan SOP room attendant ditinjau dari enam indikator penilaian. Berikut disajikan hasil evaluasi berdasarkan masing-masing indikator.

1. Kuantitas Pekerjaan

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa sebagian besar room attendant di Emersia Hotel Batusangkar telah mengacu pada SOP dalam membersihkan kamar, memastikan kelengkapan fasilitas, dan memeriksa hasil kerja. Executive Housekeeper (Informan 1) menyatakan bahwa room attendant umumnya sudah mengikuti urutan prosedur pembersihan yang ditetapkan, mulai dari kamar mandi, tempat tidur, hingga lantai. Supervisor (Informan 2) juga mengonfirmasi bahwa pengecekan kelengkapan amenities seperti air mineral, teh, kopi, dan perlengkapan mandi umumnya sudah sesuai standar.

Namun demikian, masih ditemukan ketidakkonsistenan, terutama saat jumlah tamu sedang ramai atau pekerjaan menumpuk. Pada kondisi tersebut, ada room attendant yang lebih mengutamakan kecepatan sehingga beberapa langkah SOP terlewat. Temuan ini dikonfirmasi oleh Admin Housekeeping (Informan 3) yang menyatakan bahwa ketika beban kerja meningkat, terdapat kecenderungan staf untuk terburu-buru dan mengabaikan detail pembersihan.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa aspek tangible dalam kualitas layanan, sebagaimana dikemukakan Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988), belum sepenuhnya terjaga secara konsisten pada periode dengan volume kerja tinggi.

2. Ketepatan Waktu

Dari sisi ketepatan waktu, room attendant umumnya mampu menyelesaikan pembersihan kamar dalam durasi 20-30 menit sesuai ketentuan SOP, menghadiri briefing pagi, dan membuat laporan tepat waktu. Room attendant (Informan 4) menyebutkan bahwa durasi pembersihan menyesuaikan kondisi kamar; kamar dengan kondisi sangat kotor membutuhkan waktu lebih lama dari standar yang ditetapkan.

Meskipun demikian, masih terdapat kasus keterlambatan hadir briefing pagi maupun keterlambatan dalam penyelesaian tugas pada saat beban kerja tinggi. Executive Housekeeper mengakui bahwa ketepatan waktu masih bervariasi antar staf, di mana sebagian sudah sangat disiplin sementara sebagian lainnya masih perlu pembinaan lebih lanjut. Secara umum, ketepatan waktu sudah terarah dengan baik, namun diperlukan pengawasan konsisten agar seluruh staf dapat memenuhi standar waktu yang ditetapkan.

Variasi ketepatan waktu antar staf ini sejalan dengan pandangan Robbins (2006) bahwa kinerja individu tidak semata ditentukan oleh ketersediaan prosedur, tetapi juga oleh kemampuan dan motivasi masing-masing karyawan dalam mengatur waktu kerja.

3. Disiplin Kerja

Mayoritas informan menilai disiplin kerja room attendant sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari kepatuhan dalam penggunaan seragam berupa kemeja krem dengan lis hitam, celana panjang hitam, dan sepatu tertutup sesuai standar hotel, mematuhi aturan penggunaan peralatan kerja seperti trolley, chemical, dan APD, serta melaksanakan urutan prosedur pembersihan sesuai SOP. Room attendant (Informan 5) menyatakan bahwa disiplin kerja di hotel ini sudah berjalan dengan baik, namun pengawasan yang lebih intensif masih diperlukan agar kedisiplinan dapat merata di antara seluruh staf.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa masih ada sebagian kecil staf yang kurang konsisten dalam menjalankan urutan kerja sesuai SOP, terutama terkait ketepatan waktu hadir dan konsistensi dalam menjaga sikap profesional. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kerangka disiplin sudah ada dan berjalan cukup baik, implementasinya belum sepenuhnya merata di semua staf.

Ketidakmerataan penerapan disiplin ini menunjukkan bahwa keberadaan aturan formal saja belum cukup untuk menjamin kepatuhan, sebagaimana ditekankan Sutrisno (2011) bahwa dukungan pengawasan turut berperan penting dalam membentuk perilaku disiplin karyawan.

4. Tanggung Jawab Kerja

Tanggung jawab kerja room attendant dinilai sudah baik oleh semua informan. Mereka umumnya patuh terhadap SOP, berusaha menyelesaikan setiap tugas tepat waktu, serta memeriksa kembali hasil kerja sebelum meninggalkan kamar. Room attendant (Informan 4) menyatakan bahwa kebersihan dan kerapian kamar adalah prioritas utama, sehingga selalu dilakukan pengecekan ulang sebelum kamar dinyatakan selesai, meskipun dalam kondisi terburu-buru.

Namun demikian, dalam kondisi sibuk dan beban kerja tinggi, terdapat beberapa staf yang mengabaikan langkah-langkah kerja tertentu yang seharusnya dilakukan sesuai SOP. Supervisor (Informan 2) menyebutkan bahwa ada staf yang kadang tidak melakukan pengecekan hasil kerja secara detail ketika terburu-buru. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab kerja sudah dijalankan dengan baik secara umum, tetapi konsistensinya perlu ditingkatkan, terutama dalam kondisi tekanan kerja yang tinggi.

Temuan ini memperkuat pandangan Bernardin and Russell (1993) bahwa dimensi tanggung jawab kerja idealnya tidak bergantung pada kondisi situasional, sehingga tekanan beban kerja seharusnya tidak menjadi alasan menurunnya ketelitian pemeriksaan hasil kerja.

5. Kerjasama Tim

Kerjasama tim di antara room attendant Emersia Hotel Batusangkar berjalan dengan cukup baik dan harmonis. Para staf dinilai saling membantu ketika rekan lain memiliki beban kerja lebih banyak, menjaga komunikasi dengan baik, menghargai pendapat sesama, dan bersedia berbagi informasi terkait prosedur kerja. Hal ini mencerminkan adanya solidaritas yang tinggi dalam tim housekeeping Emersia Hotel Batusangkar.

Meski demikian, Executive Housekeeper (Informan 1) dan Supervisor (Informan 2) mencatat bahwa tidak semua anggota tim aktif berpartisipasi dalam rapat atau diskusi tim. Sebagian staf cenderung kurang terlibat dan lebih pasif dalam forum-forum diskusi internal. Room attendant (Informan 4) mengakui bahwa kadang komunikasi dalam tim masih kurang lancar. Dengan demikian, meskipun kerjasama tim sudah cukup solid, partisipasi aktif seluruh anggota perlu terus ditingkatkan untuk memaksimalkan kinerja tim secara keseluruhan.

Kondisi ini relevan dengan dimensi interpersonal impact dalam teori Bernardin and Russell (1993), yang menekankan pentingnya kontribusi aktif setiap individu dalam mendukung keberhasilan kerja tim secara kolektif, bukan sekadar kesediaan membantu secara insidental.

6. Inisiatif dan Kemandirian

Room attendant Emersia Hotel Batusangkar pada dasarnya memiliki inisiatif dan kemandirian yang baik. Mereka mampu bekerja tanpa harus selalu diawasi, mengambil langkah proaktif untuk menyelesaikan masalah yang muncul secara mendadak, serta memperbaiki kesalahan secara mandiri. Room attendant (Informan 4) menyatakan bahwa ketika menghadapi masalah seperti amenities yang kurang atau ada komplain tamu, biasanya langsung mengambil inisiatif mencari solusi tanpa menunggu instruksi atasan.

Namun, Executive Housekeeper (Informan 1) dan Admin Housekeeping (Informan 3) mencatat bahwa tidak semua room attendant memiliki tingkat inisiatif yang sama. Ada yang masih menunggu arahan atasan sebelum bertindak dan kurang proaktif dalam menghadapi permasalahan di lapangan. Beberapa staf juga berusaha menambah pengetahuan SOP secara pribadi, meskipun belum semua melakukan hal ini secara konsisten.

Perbedaan tingkat inisiatif antar staf ini menegaskan bahwa faktor kesempatan (opportunity) dan pengalaman kerja turut memengaruhi kesiapan seorang room attendant untuk bertindak secara mandiri tanpa menunggu arahan atasan (Robbins, 2006).

Tabel 2. Ringkasan Hasil Evaluasi Penerapan SOP Room Attendant di Emersia Hotel Batusangkar

Indikator Evaluasi	Capaian
Kuantitas Pekerjaan	Cukup Baik*
Ketepatan Waktu	Cukup Baik*
Disiplin Kerja	Cukup Baik*
Tanggung Jawab Kerja	Baik*
Kerjasama Tim	Cukup Baik
Inisiatif dan Kemandirian	Cukup Baik*

**Keterangan: Perlu peningkatan konsistensi dan pengawasan lebih intensif*

E. PEMBAHASAN

1. Kesesuaian SOP Hotel dengan Standar Industri

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Emersia Hotel Batusangkar sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) room attendant yang cukup lengkap dan terperinci, mencakup 35 poin prosedur mulai dari kedisiplinan kehadiran, prosedur masuk kamar, urutan pembersihan, penanganan minibar, pelaporan, hingga penanganan barang temuan (lost and found). Dari segi substansi, SOP yang digunakan hotel ini sudah sesuai dengan standar industri perhotelan sebagaimana dikemukakan oleh Sulastiyono (2011) mengenai tanggung jawab housekeeping dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu.

2. Kuantitas Pekerjaan dan Ketepatan Waktu dalam Perspektif Teori Kinerja

Evaluasi penerapan SOP berdasarkan enam indikator menunjukkan hasil yang bervariasi. Dari aspek kuantitas pekerjaan, sebagian besar room attendant sudah mengikuti prosedur pembersihan yang ditetapkan, namun konsistensinya masih belum merata, terutama saat beban kerja tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Taufiq Hidayat (2024) mengenai penerapan SOP room attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang menemukan bahwa SOP tidak sepenuhnya dijalankan karena tekanan waktu, yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan kamar.

Pada dimensi ketepatan waktu, room attendant umumnya mampu menyelesaikan pembersihan dalam rentang 20-30 menit sebagaimana ditetapkan SOP. Namun, keterlambatan masih ditemukan pada saat briefing dan pelaporan, terutama ketika beban kerja meningkat. Hal ini mengindikasikan perlunya sistem manajemen waktu yang lebih terstruktur, termasuk sistem monitoring real-time atas penyelesaian tugas per kamar.

3. Disiplin, Tanggung Jawab, dan Kerjasama Tim

Dari segi disiplin kerja dan tanggung jawab, mayoritas room attendant sudah menunjukkan kepatuhan terhadap standar seragam dan urutan prosedur kerja. Namun, dalam situasi mendesak seperti kondisi kamar yang sangat kotor atau tingginya tingkat hunian, beberapa staf cenderung mengabaikan langkah-langkah tertentu. Bernardin dan Russell (1993) menegaskan bahwa tanggung jawab kerja yang optimal memerlukan komitmen konsisten dari karyawan tanpa tergantung pada kondisi situasional.

Kerjasama tim pada dasarnya sudah berjalan dengan harmonis, yang tercermin dari solidaritas antar staf dalam membantu rekan yang memiliki beban kerja lebih tinggi. Namun, partisipasi aktif dalam forum diskusi dan rapat tim masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, inisiatif dan kemandirian masih belum merata; sebagian staf sudah mampu bekerja secara otonom dan proaktif, sedangkan sebagian lainnya masih bergantung pada arahan atasan.

4. Penyederhanaan SOP sebagai Solusi Aplikatif

Menyikapi temuan tersebut, peneliti menyusun SOP versi peneliti yang lebih ringkas dan aplikatif, terdiri dari lima tahap utama: persiapan, prosedur masuk kamar, proses pembersihan, pemeriksaan ulang, dan pelaporan. Dibandingkan dengan SOP hotel yang sangat detail dengan 35 poin, SOP versi peneliti lebih mudah diingat dan diaplikasikan oleh staf di lapangan. Hal ini sejalan dengan rekomendasi Sanjaya (2023) bahwa SOP yang efektif harus sederhana, aplikatif, dan dapat dipahami oleh seluruh level staf tanpa mengurangi standar kualitas yang ditetapkan manajemen hotel.

5. Implikasi terhadap Kualitas Pelayanan Hotel

Secara keseluruhan, penerapan SOP room attendant di Emersia Hotel Batusangkar sudah berjalan dengan cukup baik dan mampu berkontribusi terhadap

kualitas pelayanan kamar. Namun, untuk mencapai konsistensi pelayanan yang optimal sesuai ekspektasi tamu hotel berbintang empat, diperlukan upaya peningkatan pada aspek pengawasan, pelatihan, dan pemberlakuan sistem reward and punishment yang terstruktur.

Dalam kerangka SERVQUAL, berbagai upaya perbaikan tersebut pada dasarnya ditujukan untuk memperkecil kesenjangan antara harapan tamu dan pengalaman aktual pada dimensi tangible dan reliability, sehingga citra hotel berbintang empat dapat terjaga secara berkelanjutan (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988; Tjiptono, 2014).

6. Implikasi Manajerial dan Keterbatasan Penelitian

Dari sisi manajerial, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa penguatan SOP tidak cukup hanya mengandalkan dokumen tertulis yang lengkap, tetapi juga memerlukan mekanisme penguatan perilaku seperti pelatihan berkala, pendampingan langsung oleh supervisor, serta sistem reward and punishment yang diterapkan secara konsisten. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip bahwa perbaikan kinerja karyawan bersifat berkelanjutan dan tidak dapat dicapai hanya melalui penetapan standar semata, melainkan juga memerlukan dukungan organisasi yang konsisten (Sutrisno, 2011).

Penelitian ini juga memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasilnya. Pertama, jumlah informan yang terbatas pada lima orang dari satu hotel membuat temuan penelitian ini belum dapat digeneralisasikan pada hotel lain dengan karakteristik operasional yang berbeda. Kedua, periode penelitian yang relatif singkat memungkinkan adanya dinamika musiman, seperti periode liburan dengan tingkat hunian tinggi, yang belum sepenuhnya tergambarkan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dengan cakupan informan dan periode observasi yang lebih luas akan memperkaya pemahaman mengenai penerapan SOP room attendant secara lebih komprehensif.

F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap lima informan di departemen housekeeping Emersia Hotel Batusangkar, dapat disimpulkan bahwa evaluasi penerapan SOP room attendant secara umum telah dilaksanakan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat sejumlah kendala teknis dan perilaku di lapangan. Keenam indikator yang dievaluasi, yaitu kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, disiplin kerja, tanggung jawab kerja, kerjasama tim, serta inisiatif dan kemandirian, menunjukkan tingkat pencapaian yang bervariasi.

Kuantitas dan kualitas pekerjaan secara umum sudah memenuhi standar hotel, namun konsistensi penerapan SOP belum merata di antara seluruh staf, khususnya saat beban kerja tinggi. Ketepatan waktu sudah cukup baik meskipun keterlambatan briefing dan pelaporan masih dijumpai. Disiplin kerja sudah terlihat dari kepatuhan penggunaan seragam dan peralatan, namun perlu pengawasan lebih intensif. Tanggung jawab kerja sudah dijalankan dengan baik, tetapi perlu peningkatan ketelitian dalam kondisi sibuk. Kerjasama tim berjalan harmonis meskipun partisipasi aktif dalam diskusi belum merata. Inisiatif dan kemandirian sudah cukup baik, namun masih ada sebagian staf yang pasif dan menunggu arahan.

G. SARAN

Untuk meningkatkan kualitas penerapan SOP secara berkelanjutan, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan antara lain: pihak manajemen perlu menegakkan sistem reward and punishment terkait disiplin kerja; supervisor perlu melakukan monitoring lebih intensif terhadap pelaksanaan SOP; program pelatihan rutin terkait SOP, teknik pembersihan, dan manajemen waktu perlu diselenggarakan secara berkala; serta setiap room attendant perlu menumbuhkan sikap proaktif dan tidak bergantung sepenuhnya pada arahan atasan. Dengan implementasi rekomendasi-rekomendasi tersebut, Emersia Hotel Batusangkar dapat meningkatkan konsistensi dan kualitas pelayanan housekeeping untuk menciptakan pengalaman menginap yang optimal bagi setiap tamu.

Selain rekomendasi bagi pihak manajemen, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan informan dan lokasi penelitian, misalnya dengan membandingkan penerapan SOP room attendant pada beberapa hotel berbintang empat sekaligus, sehingga hasil evaluasi dapat memberikan gambaran yang lebih representatif mengenai praktik housekeeping di industri perhotelan Sumatera Barat secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: FISIP Universitas Padjadjaran.
- Bernardin, H.J. and Russell, J.E.A. (1993). *Human Resource Management: An Experiential Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Hartatik, I. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, T. (2024). *Penerapan SOP (Standar Operational Prosedur) Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi*. Proyek Akhir, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Hurdawaty and Parantika. (2018). *Manajemen Perhotelan*. Yogyakarta: Andi.
- Iskandar, H. (2019). *Manajemen Tata Graha (Housekeeping Management)*. Bandung: Alfabeta.
- Lie, T.F. and Siagian, H. (2018). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada CV. Union Event Planner. *AGORA*, 6(1), pp. 1-6.
- Mathis, R.L. and Jackson, J.H. (2006). *Human Resource Management (10th ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Robbins, S.P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks.
- Rumesko, E. (2009). *Housekeeping Hotel: Floor Section*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sanjaya, D.P. (2023). *Evaluasi Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Terhadap Pengadaan Barang Housekeeping Di Hotel Mersi Bukittinggi*. Proyek Akhir, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Satori, D. and Komariah, A. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Stufflebeam, D.L. and Shinkfield, A.J. (2007). *Evaluation Theory, Models, and Applications*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.