



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Analisis Penerapan SOP *Dusting* dan Dampaknya terhadap Efisiensi Operasional Departemen *Housekeeping* di Hotel Grand Royal Denai Bukittinggi

Analysis of the Implementation of SOP Dusting and Its Impact on Operational Efficiency in the Housekeeping Department at Hotel Grand Royal Denai Bukittinggi

Sonya¹, Aidil Alfin²

^{1,2} Program Studi S1 Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Syech M Djamil Djambek Bukittinggi

*Corresponding Author: E-mail: sonyanya6109@gmail.com¹, aidilalfin@gmail.com²

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 06 Dec, 2025

Revised: 07 Jan, 2026

Accepted: 21 Jan, 2026

Kata Kunci:

SOP *Dusting*, *Housekeeping*, Efisiensi Operasional, Kebersihan, Hotel Syariah.

Keywords:

Dusting SOP, *Housekeeping*, *Operational Efficiency*, *Cleanliness*, *Sharia Hotel*

DOI: [10.56338/jks.v9i1.10142](https://doi.org/10.56338/jks.v9i1.10142)

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Penerapan SOP *Dusting* dan Dampaknya terhadap Efisiensi Operasional Departemen *Housekeeping* di Hotel Grand Royal Denai Bukittinggi”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan prosedur *dusting* dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) serta dampaknya terhadap efisiensi operasional Departemen *Housekeeping*. *Dusting* merupakan kegiatan penting dalam menjaga standar kebersihan kamar dan area publik hotel, namun pelaksanaannya di lapangan belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan supervisor dan staf *housekeeping*, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SOP *dusting* telah disusun secara sistematis, implementasinya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan waktu kerja, kurangnya pengawasan dan pelatihan, serta keterbatasan fasilitas pendukung. Kendala tersebut berdampak pada rendahnya efisiensi operasional, meningkatnya pekerjaan ulang (*rework*), keluhan tamu, serta penurunan produktivitas kerja staf.

ABSTRACT

This study, entitled “Analysis of the Implementation of Dusting SOP and Its Impact on Operational Efficiency of the Housekeeping Department at Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi”, aims to analyze the effectiveness of dusting procedures as part of the Standard Operating Procedures (SOP) and their impact on operational efficiency. Dusting is a crucial activity in maintaining cleanliness standards in guest rooms and public areas; however, its implementation often does not fully comply with established SOPs. This study employs a descriptive qualitative method, with data collected through observations, in-depth

interviews with housekeeping supervisors and staff, and documentation. The findings indicate that although the dusting SOP has been systematically developed, its implementation faces several challenges, including limited working time, insufficient supervision and training, and inadequate cleaning equipment. These issues negatively affect operational efficiency, leading to increased rework, guest complaints, decreased staff productivity, and a decline in the hotel's online reputation. The effectiveness of SOP implementation largely depends on strong systemic support.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi dan sosial, termasuk di Indonesia. Salah satu sektor pendukung utama adalah perhotelan, yang tidak hanya berfungsi sebagai penyedia akomodasi, tetapi juga mencerminkan mutu pelayanan pariwisata di suatu daerah. Hotel dituntut untuk terus meningkatkan standar pelayanan guna menjaga kepuasan tamu dan daya saing. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, usaha penyediaan akomodasi merupakan usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya.

Salah satu aspek vital dalam operasional hotel adalah kebersihan yang dikelola oleh Departemen Housekeeping. Departemen ini tidak hanya bertanggung jawab atas kebersihan kamar, tetapi juga area publik, perlengkapan tamu, dan kenyamanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang rinci dan sistematis sangat diperlukan untuk menjaga konsistensi pelayanan. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan SOP di lapangan tidak selalu berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, serta ulasan tamu pada platform Traveloka, ditemukan sejumlah keluhan yang mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara pelaksanaan housekeeping dan SOP yang berlaku. Beberapa tamu mengeluhkan kamar yang masih berdebu, furnitur dan tirai yang tidak dibersihkan secara maksimal, serta kurangnya ketelitian petugas. Hal ini menunjukkan bahwa SOP, khususnya dalam proses dusting, belum diterapkan secara optimal.

Dari 20 SOP yang diterapkan di Departemen Housekeeping, terdapat beberapa SOP yang paling relevan dan sering tidak dilaksanakan sesuai standar. SOP Take Good Look, yaitu prosedur pemeriksaan menyeluruh terhadap kondisi kamar, sering diabaikan sehingga masih terdapat area yang terlewat dari proses pembersihan. SOP Clear Up/Clean Up, yang mengatur tahapan akhir pembersihan, kerap tidak dijalankan secara tuntas sehingga kamar belum sepenuhnya rapi dan bersih. SOP Checking Damages, yaitu pemeriksaan kerusakan fasilitas, sering kali tidak dilakukan secara mendalam sehingga kerusakan kecil tidak segera ditindaklanjuti.

Selanjutnya, SOP Saving Steps yang bertujuan untuk menyederhanakan langkah kerja tanpa mengurangi kualitas justru sering dimaknai sebagai upaya mempercepat pekerjaan dengan melewati tahapan penting. SOP Changing Guest Supplies, yaitu penggantian perlengkapan tamu seperti sabun, sampo, air minum, dan handuk, juga masih sering terabaikan dan berdampak langsung pada kenyamanan tamu. Selain itu, SOP Cleaning the Floor and Vacuuming the Carpet yang seharusnya dilakukan secara rutin sering kali dilakukan secara tidak maksimal, sehingga kebersihan lantai dan karpet tidak terjaga dengan baik.

Dari berbagai SOP tersebut, peneliti memfokuskan kajian pada SOP dusting karena merupakan prosedur yang paling sering tidak dilaksanakan sesuai standar. Dusting seharusnya dilakukan dari bagian atas ke bawah (high to low dusting), menggunakan kain lembap atau vacuum cleaner, serta memperhatikan area yang sering disentuh oleh tamu seperti meja, saklar, dan gagang pintu. Namun, berdasarkan observasi, karyawan housekeeping masih sering melakukan dusting secara terburu-buru dan tidak sistematis, sehingga berdampak pada rendahnya kualitas kebersihan kamar dan efisiensi kerja.

Hotel Grand Royal Denai Bukittinggi merupakan hotel bintang empat yang berlokasi strategis di kawasan wisata utama Bukittinggi dan berdekatan dengan objek wisata seperti Jam Gadang dan Ngarai Sianok. Sebagai hotel yang mengusung konsep pariwisata syariah, kebersihan tidak hanya menjadi aspek fisik, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai Islam yang menekankan kesucian dan kenyamanan lingkungan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap penerapan SOP dusting di Departemen Housekeeping menjadi penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, kepuasan tamu, serta citra hotel.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti “Analisis Penerapan SOP Dusting dan Dampaknya terhadap Efisiensi Operasional Departemen Housekeeping di Hotel Grand Royal Denai Bukittinggi.”

METODE

Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk kegiatan penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan ekonomi. Hasil kegiatan penelitian kualitatif dapat berupa uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan, konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang menyeluruh.

Lokasi penelitian merupakan wadah dimana penelitian itu dilakukan serta tempat dimana peneliti dapat mengemukakan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti serta menjadi sarana peneliti untuk mendapatkan banyak sumber data yang dibutuhkan di dalam penelitian ini. Sedangkan lokasi penelitian yang dituju oleh peneliti adalah Hotel Grand Royal Denai yang berada di jalan Yos Sudarso No 5, RW 7, Benteng Pasar Atas, Guguk Panjang, Bukittinggi. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 16 Oktober 2024.

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan sebagai sumber informasi untuk mendapatkan data yang diperlukan terkait dengan pertanyaan dalam penelitian. Adapun informan dalam penelitian yaitu staff housekeeping dan jajaran yang mengelola departemen hotel tersebut.

Dalam pengumpulan data penelitian ini, penulis terjun langsung ke objek penelitian guna memperoleh data yang valid. Oleh karena itu, peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan analisis data. Metode observasi dilakukan untuk merumuskan masalah, membandingkan antara permasalahan yang dirumuskan dengan kenyataan di lapangan, memahami permasalahan secara mendalam sebagai dasar penyusunan pertanyaan dalam kuesioner, serta menentukan strategi pengambilan data yang paling tepat.

Metode wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada responden berdasarkan kategori jawaban tertentu dan terbatas. Metode dokumentasi dimanfaatkan untuk menelusuri berbagai sumber tertulis maupun terekam, seperti buku, majalah, dokumen resmi, peraturan, notulen rapat, catatan harian, buku tamu pengunjung, dokumen sejarah, kumpulan surat pribadi, film, dan rekaman lainnya. Selanjutnya, data yang diperoleh dari berbagai sumber dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif analitik, yaitu proses mengorganisasikan, mengelompokkan, mensintesis, dan menyusun data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi ke dalam pola-pola tertentu untuk menarik kesimpulan secara sistematis. Data yang dianalisis tidak disajikan dalam bentuk angka statistik, melainkan dalam bentuk uraian kualitatif agar mudah dipahami baik oleh peneliti maupun pihak lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Hotel Grand Royal Denai

Penelitian ini dilakukan di Hotel Grand Royal Denai Bukittinggi, sebuah hotel bintang empat yang berlokasi di pusat kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Hotel ini memiliki daya tarik utama berupa lokasi strategis dekat objek wisata populer seperti Jam Gadang, Ngarai Sianok, dan Fort de Kock. Hotel Grand Royal Denai dikenal sebagai penyedia layanan akomodasi yang mengusung nilai-

nilai syariah, termasuk penerapan prinsip kebersihan yang ketat dalam seluruh lini layanan, khususnya pada departemen housekeeping.

Hotel Grand Royal Denai Bukittinggi merupakan hotel berbintang empat (****) yang terletak di pusat kota Bukittinggi, tepatnya di Jalan Yos Sudarso No. 5-7, kawasan Guguk Panjang, Sumatera Barat. Lokasinya yang strategis menjadikan hotel ini sebagai pilihan utama bagi wisatawan yang berkunjung ke Bukittinggi, baik untuk keperluan liburan, perjalanan keluarga, hingga kegiatan bisnis dan pertemuan. Hotel ini dikelilingi oleh berbagai objek wisata populer seperti Jam Gadang, Benteng Fort de Kock, Plaza Bukittinggi, Lubang Jepang, Ngarai Sianok, serta Rumah Kelahiran Bung Hatta, yang semuanya dapat dijangkau dengan berjalan kaki dari hotel.

Reservasi kamar dapat dilakukan langsung melalui kontak hotel atau melalui platform daring seperti Traveloka dan Agoda, serta melalui agen perjalanan resmi. Selain Grand Royal Denai Hotel, manajemen juga mengelola dua hotel lainnya, yaitu Royal Denai Hotel (bintang 3) dan Royal Denai View (bintang 2), yang juga berlokasi di Bukittinggi.

Visi dan Misi

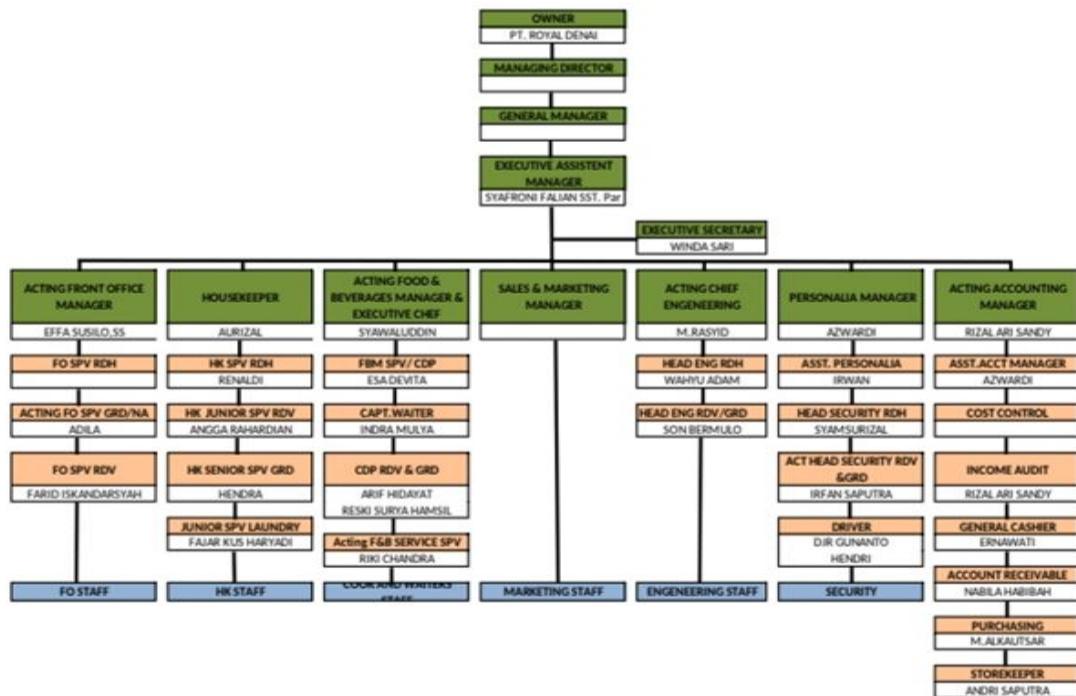
Visi dari Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi adalah dapat mewujudkan pelayanan jasa perhotelan yang professional, berkualitas dan sesuai dengan standar internasional serta mampu memenuhi harapan konsumen. Visi ini berhasil mengantarkan Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi menjadi salah satu usaha yang sukses di bidangnya. Dibuktikan dengan banyaknya tamu penting baik nasional maupun internasional memilih Grand Royal Denai Hotel sebagai pilihan menginap seperti Wakil Presiden pada masanya yaitu Drs. H. Muhammad Jusuf Kalla, Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif H. Sandiaga Salahuddino Uno, B.B.A, M.B.A., Kedutaan Malaysia, Kedutaan Saudi Arabia dan lainnya.

Departemen Accounting

Departemen ini bertugas dan bertanggung jawab dalam mengelola keuangan Hotel yang meliputi Penerimaan dan Pengeluaran Uang (Incoming & Expenses), Pembukuan, Pembayaran gaji pegawai, Pembayaran utang nasabah (Supliers), Penagihan Piutang terhadap Relasi (Ex.tamu), pembuatan Laporan Pendapatan Harian (Daily Income Report), Pembuatan Lapo

Struktur Organisasi Accounting

Department di Grand Royal Denai Bukittinggi Sebagai suatu departemen yang bertugas dan bertanggung jawab dalam mengelola akuntansi keuangan hotel, departemen accounting juga memiliki struktur organisasi yang bertujuan untuk mempermudah dalam mengkoordinasi kerja, sehingga pekerjaan dapat lebih terarah dan target kerja yang telah direncanakan dapat tercapai. Berikut ini diuraikan struktur organisasi Accounting Department Grand Royal Denai Bukittinggi.

Tabel 1 Struktur Organisasi Grand Royal Denai Bukittinggi

Sumber : Accounting Department Grand Royal Denai Bukittinggi, 2025.

Penerapan Prosedur Dusting dalam SOP Housekeeping

Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan serta wawancara dengan staf housekeeping, ditemukan bahwa prosedur dusting sebagai bagian dari Standar Operasional Prosedur (SOP) belum dilaksanakan secara maksimal. SOP dusting di Hotel Grand Royal Denai Bukittinggi mencakup tahapan persiapan dan pembersihan yang dilakukan secara sistematis.

Pada tahap persiapan, staf diwajibkan menyiapkan peralatan seperti kain lap, botol semprot, cairan pembersih, sarung tangan, serta alat bantu lainnya dalam kondisi bersih dan layak pakai, serta menggunakan alat pelindung diri (APD). Tahap pembersihan dilakukan dengan memulai dari area tinggi ke area rendah (high to low dusting), menggunakan kain microfiber lembap, mengelap permukaan secara searah, memperhatikan area sekitar peralatan listrik, serta membersihkan atau mengganti kain lap secara berkala apabila sudah kotor.

Namun, dalam pelaksanaannya, prosedur tersebut sering kali tidak dijalankan secara konsisten. Berdasarkan temuan di lapangan, staf housekeeping tidak selalu memulai proses dusting dari area atas, sehingga debu kembali jatuh ke area yang telah dibersihkan. Selain itu, alat pembersih seperti kain debu sering digunakan berulang tanpa dibersihkan terlebih dahulu, sehingga berpotensi menyebarkan debu kembali ke permukaan. Beberapa area tersembunyi seperti sudut meja, bingkai jendela, dan ventilasi udara juga sering terlewatkan. Tekanan waktu kerja yang tinggi menyebabkan proses dusting dilakukan secara terburu-buru tanpa memperhatikan kualitas hasil pembersihan. Kondisi ini menunjukkan adanya ketimpangan antara dokumen SOP dengan praktik di lapangan.

Hasil wawancara dengan Muhammad Rahma Danil selaku Supervisor Housekeeping menunjukkan bahwa penerapan SOP dusting secara umum telah berjalan, yang ditandai dengan adanya kegiatan recleaning setiap pagi sebagai bagian dari rutinitas kerja. Ia menyatakan bahwa SOP berperan penting dalam menjaga kebersihan dan perawatan kamar. Namun demikian, terdapat kendala berupa

keterbatasan peralatan dan bahan kimia pembersih (chemical) yang digunakan, sehingga sedikit menghambat kelancaran tugas harian. Sebagai upaya perbaikan, pihak manajemen menerapkan strategi seperti penentuan prioritas area kerja, pengaturan waktu kerja (time blocking), penggunaan teknologi pembersih, serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaan SOP. Menurutnya, efisiensi operasional dalam departemen housekeeping mencakup aspek waktu, biaya, kualitas, dan produktivitas yang dapat dikendalikan melalui penerapan SOP yang baik.

Wawancara dengan Adrian Shevchenko selaku staf housekeeping menunjukkan bahwa pelaksanaan dusting dilakukan berdasarkan pembagian kerja harian dan instruksi atasan. Ia menekankan pentingnya pembagian tugas yang jelas, penggunaan peralatan yang tepat seperti kain microfiber dan vacuum cleaner, serta pengawasan rutin agar SOP dusting dapat berjalan optimal. Selain itu, kerja sama tim, komunikasi antarstaf, dan pelatihan rutin dinilai sebagai faktor penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja housekeeping.

Sementara itu, Ade Afrizal selaku staf housekeeping menekankan pentingnya pengawasan berkala dan pelatihan lanjutan bagi seluruh staf untuk meningkatkan kinerja. Ia mengusulkan penggunaan checklist harian sebagai alat kontrol pelaksanaan dusting, serta pemanfaatan teknologi dan jadwal kerja yang lebih terstruktur. Senada dengan hal tersebut, Gofindo selaku staf housekeeping menyatakan bahwa SOP dusting pada dasarnya berdampak positif terhadap efisiensi kerja, terutama dalam penghematan waktu, peningkatan produktivitas, dan pengurangan kesalahan kerja. Namun, SOP yang terlalu kompleks atau kurang fleksibel justru dapat memperlambat pekerjaan dalam kondisi tertentu.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara SOP sebagai dokumen formal dengan pelaksanaannya di lapangan. SOP seharusnya berfungsi sebagai pedoman kerja yang praktis dan aplikatif, namun belum seluruh staf memiliki pemahaman dan keterampilan yang memadai untuk menerapkannya secara konsisten. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan sistemik berupa pelatihan rutin dan berkelanjutan, peningkatan sarana kerja, pemanfaatan teknologi kebersihan, serta supervisi dan evaluasi berkala. SOP yang efektif bukan hanya dituliskan, tetapi juga harus diterapkan, diawasi, dan diperbarui sesuai dengan kebutuhan operasional di lapangan.

Kendala dalam Penerapan SOP Dusting

Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor dan staf housekeeping, ditemukan beberapa kendala utama yang menghambat efektivitas penerapan SOP dusting. Salah satu kendala adalah keterbatasan waktu, di mana tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat membuat staf melakukan pembersihan secara tergesa-gesa. Kendala berikutnya adalah minimnya pengawasan langsung, karena monitoring dari atasan belum dilakukan secara berkala dan menyeluruh. Selain itu, pelatihan yang tidak rutin menjadi faktor penghambat, di mana staf baru belum memahami standar pembersihan yang benar karena pelatihan SOP tidak dilakukan secara berkala. Kurangnya fasilitas kerja juga menjadi masalah, seperti peralatan vacuum cleaner dan kain microfiber yang tidak mencukupi untuk seluruh staf dalam satu shift. Budaya kerja yang kurang disiplin turut berpengaruh, di mana masih ada pola pikir bahwa "yang penting bersih secara kasat mata" tanpa memperhatikan kebersihan teknis sesuai standar SOP.

Hasil wawancara dengan Zul Fahmi sebagai staf housekeeping menunjukkan bahwa keterbatasan peralatan dan bahan pembersih (chemical) sering mengganggu kelancaran kerja. Ia menekankan perlunya kerja sama lintas departemen dan komunikasi yang lebih baik agar SOP dapat dijalankan secara maksimal. Selanjutnya, Ilham Zami menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh penerapan SOP yang baik, karena hal ini meningkatkan konsistensi layanan, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu. Namun, ia juga mengakui adanya tantangan seperti kurangnya dokumentasi, perbedaan persepsi antara staf dan manajemen, serta

keterbatasan pelatihan. Toni Febrizal Abu menambahkan bahwa beberapa staf housekeeping belum memahami SOP dengan baik karena pelatihan yang masih minim, dan pengawasan dari atasan kadang tidak konsisten, sehingga standar yang diharapkan tidak selalu tercapai.

Dari keseluruhan wawancara, dapat disimpulkan bahwa kendala utama dalam penerapan SOP dusting meliputi: keterbatasan waktu kerja, minimnya pengawasan langsung, pelatihan yang tidak rutin, kekurangan fasilitas kerja, serta budaya kerja yang kurang disiplin. Temuan ini menunjukkan bahwa kendala tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga terkait aspek manajerial dan budaya kerja. Kurangnya fasilitas dan pelatihan berdampak langsung pada kinerja staf, sementara rendahnya pengawasan dan perbedaan persepsi antara manajemen dan pelaksana lapangan membuat SOP hanya menjadi dokumen formal, bukan panduan kerja harian. Untuk meningkatkan efektivitas SOP, diperlukan langkah-langkah seperti pelatihan rutin bagi seluruh staf, termasuk sesi refresh bagi staf lama, penyediaan peralatan kerja yang memadai, monitoring berkala serta evaluasi implementasi SOP oleh supervisor, dan penanaman budaya kerja disiplin yang menekankan pentingnya standar operasional dalam menjaga kualitas pelayanan hotel.

Dampak terhadap Efisiensi Operasional

Ketidakefektifan penerapan SOP dusting berdampak langsung terhadap efisiensi operasional Departemen Housekeeping. Salah satu dampaknya adalah pekerjaan ulang (rework), di mana kamar yang dibersihkan tidak sesuai standar harus dikerjakan kembali oleh staf lain, sehingga membuang waktu dan tenaga. Dampak berikutnya adalah munculnya keluhan tamu, karena beberapa tamu menyampaikan ketidakpuasan terhadap kebersihan kamar melalui platform pemesanan seperti Traveloka. Selain itu, citra hotel menurun akibat meningkatnya rating online negatif dan ulasan buruk terkait kebersihan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi pemesanan ulang. Dampak lain yang dirasakan adalah penurunan produktivitas staf, karena mereka merasa terbebani dengan tugas ganda sehingga mengalami kelelahan kerja.

Analisis Penelitian

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa meskipun SOP dusting telah dibuat dengan baik oleh manajemen, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan. Hal ini membuktikan bahwa keberhasilan SOP tidak hanya ditentukan oleh isi dokumen, tetapi juga oleh implementasi yang konsisten dan dukungan sistem kerja yang memadai, mulai dari pelatihan, supervisi, hingga pengadaan alat. Dalam perspektif manajemen perhotelan berbasis syariah, kebersihan bukan hanya kebutuhan operasional tetapi juga kewajiban religius. Maka dari itu, SOP dusting bukan hanya sekadar instruksi kerja, melainkan manifestasi dari nilai-nilai spiritual dan profesionalisme yang diusung hotel. Dari hasil wawancara dan observasi lapangan, dapat dianalisis bahwa terdapat kesenjangan antara SOP yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan. Meskipun SOP telah tersedia, efektivitas penerapannya masih rendah karena beberapa faktor:

1. Aspek Manajerial

Kurangnya pelatihan dan pengawasan menunjukkan lemahnya pengelolaan sumber daya manusia dalam menjaga kualitas layanan. Pelatihan seharusnya menjadi agenda rutin agar semua staf memahami dan mengaplikasikan SOP dengan baik.

2. Aspek Fasilitas dan Logistik

Ketersediaan peralatan menjadi syarat mutlak dalam penerapan SOP. Jika fasilitas tidak mencukupi, staf akan kesulitan memenuhi standar operasional, yang berdampak pada hasil kerja.

3. Aspek Budaya Kerja

Persepsi staf terhadap kebersihan hanya sebatas visual menunjukkan bahwa budaya kerja berbasis standar belum terbentuk secara kuat. Dibutuhkan pendekatan pembinaan untuk mengubah mindset kerja staf menjadi lebih profesional dan berbasis standar.

4. Aspek Komunikasi Organisasi

Kurangnya komunikasi antara manajemen dan staf menyebabkan kesenjangan informasi dan persepsi terhadap pelaksanaan SOP. Hal ini perlu diatasi dengan evaluasi rutin, briefing harian, dan sistem pelaporan kerja.

Upaya Perbaikan

Berdasarkan temuan di atas, beberapa upaya direkomendasikan untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP dusting di Departemen Housekeeping. Pertama, pelatihan rutin, yaitu memberikan pelatihan ulang SOP kepada seluruh staf secara berkala agar standar pembersihan dapat dipahami dan diterapkan dengan konsisten. Kedua, supervisi berkala, dengan membentuk tim pengawas untuk melakukan audit kebersihan kamar secara mingguan. Ketiga, evaluasi SOP, yaitu menyesuaikan prosedur dengan kondisi operasional yang realistik agar dapat diterapkan secara efektif. Keempat, motivasi kerja dan reward, yaitu memberikan penghargaan bagi staf yang konsisten menerapkan SOP dengan baik, sehingga meningkatkan semangat kerja dan disiplin. Kelima, perbaikan alat dan logistik, dengan menambah jumlah peralatan kebersihan agar tidak terjadi antrian atau keterbatasan yang menghambat pelaksanaan dusting.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi langsung dan wawancara dengan staf serta supervisor housekeeping di Hotel Grand Royal Denai Bukittinggi, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP dusting di lapangan masih belum konsisten. Meskipun dokumen SOP telah disusun dengan baik oleh manajemen hotel, pelaksanaan di lapangan belum sepenuhnya sesuai. Prosedur penting seperti high to low dusting, penggunaan kain microfiber yang higienis, serta perhatian pada area sentuh masih sering diabaikan, yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara standar tertulis dan praktik kerja nyata. Penelitian menemukan lima kendala utama yang memengaruhi efektivitas SOP, yaitu keterbatasan waktu kerja, kurangnya pengawasan langsung, pelatihan yang tidak rutin, fasilitas kerja yang belum memadai, serta budaya kerja yang belum sepenuhnya disiplin. Hambatan-hambatan ini menyebabkan rendahnya efisiensi kerja, meningkatnya risiko pekerjaan ulang (rework), serta keluhan tamu. Ketidakefektifan penerapan SOP dusting berdampak langsung pada efisiensi operasional Departemen Housekeeping, ditandai dengan meningkatnya jumlah pekerjaan ulang, keluhan dari tamu, penurunan citra hotel secara daring, serta menurunnya produktivitas staf. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas SOP sangat bergantung pada dukungan sistemik dari manajemen, pengawasan, dan fasilitas yang memadai.

DAFTAR RUJUKAN

- Akbar FS (2020) Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada PT Yoofix Digital Indonesia. Jakarta: Universitas Islam Indonesia, .
- Annie, Sailendra (2015) Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Trans Idea Publishing,
- Aulia Fadhli (2017) Pengantar Houskeeping Perhotelan. Yogyakarta: Gaya Media.
- Bataafi Wisnu, Al. (2015) Housekeeping Departement. Bnadung: Alfabeta,
- Bafadhal, A. S. (2020). Pemasaran Pariwisata: Pendekatan Perilaku Wisatawan. Malang: Media Nusa Creative
- Bellia, Fristi, and Annishia Riswanto (2020) “Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department Dalam Penyediaan Bath Towel Di The Acacia Hotel Jakarta Evaluation of The Implementation Of Housekeeping Department Operational Standards In The Provision Of Bath Towel In The Acacia Hotel Jakarta” 3, no. 1
- Bernadain dan Towolliu (2018) Manajemen Taat Graha Dan Binatu. Manado: Polimdo Press,

- Billy William Wisely (2022) Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Departemen Houskeeping Bagain Kamar Hotel Gora Hanaogi Manora Mori Jepang,
- Darsono, A. (2020). Tata Graha Hotel (Housekeeping). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Deby, Putu, Restu Anastasia, (2024) Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, and Universitas Pendidikan Ganesha. “Analisis Peneraan Standard Operating Procedure (SOP) Deartmentouskeeping Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Di The Trans Resort Bali.,”
- Dina Hapsari (2017) Houskeeing Tata Graha. Yogyakarta: Relasi Inti Media,
- Diarini, I. G. A. S., dkk. (2023). Ethno Project Based Teaching Book: Dasar-Dasar Perhotelan, Housekeeping, dan Public Area. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Dimyati, M. (2022). Metode Penelitian untuk Semua Generasi. Jakarta: UI Publishing.
- Edi Wijaksana (2018) Houskeeping Passport Manajemen Operasional Houskeeping Dsar. Malang: Katalog,
- Ekotama Suryana (2015) Pedoman Mudah Menyusun SOP. Jakarta: Buku Seru,
- F, Nur’aini (2020) Standart Operating Procedure Cara Praktis Dan Efektif Menerapkan SOP Di Segala Macam Bisnis (1st Ed.). Yogyakarta: Quardrant,
- Gail A. Sammons dan Richard M. Hodges (2020) “ Hotel and Lodging management ; An Introduction ”.
- Hayati, Rafika, Christine Dewanti, Dassy Eka, Putri Tawang, and Politeknik Bosowa (2017) “Penerapan Total Quality Management Pada Room Attendend Housekeeping Departement Di Hotel Ibis” 14, no. 2 : 160–70.
- Isdarmanto (2018) Hotel Introduction.Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo. Yogyakarta: Indonesia,
- Ismayanti. (2020). Pengantar Pariwisata. Jakarta: Grasindo.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia
- Keliwar, S. (2022). Manajemen Housekeeping Hotel. Purwokerto: CV. Pena Persada.
- Kusnadi, Dadang. (2017) Buku Pedoman Pembuatan Sop. Cimahi: Lembaga Penjaminan Mutu Stikes Budi Luhur Cimahi,
- Ludfi Orbani. (2017) Houskeeping Manajemen Peerasional Hoskeeping Lanjutan. Yogyakarta: Andi, Luh, Ni, Shanty Miliyani, and Utik Kuntariati. (2024) “Analisis Penerapan Standard Operating Procedure Pada Housekeeping Departement The Analysis on Implementation of Standard Operating Procedure of Housekeeping Departement” 03, no. 9 : 1607–10.
- Mahardika Putra, I. (2021). Paduan Mudah Menyusun SOP. Jakarta: Bintang Pustaka.
- Purnamasari. (2015) Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure. Jakarta: Kobis,
- Rachmad, Y. E., dkk. (2024). Buku Ajar Kebijakan & Manajemen Pariwisata. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sholihah, Q., Pangestuti, E., & Parmawati, R. (2022). K3 Pariwisata. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media
- Suites, D I Sudamala, and Villas Senggigi Lombok. “Penerapan Protokol Kesehatan Berbasis Chse Pada Departemen Housekeeping Di Sudamala Suites & Villas Senggigi Lombok,” n.d., 93–102.
- Supriyatno. (2017) Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP). Jakarta: Pratama Indomitra,
- UAI. (2019) Pedoman Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP). Jakarta: Universitas Al Azhar Indonesia,
- Wanda, Versadi Putra. (2022) Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedure (SOP) HousekeepingDepartment Terhadap Kepuasan Tamu Pasa Nikita Hotel Bukittinggi. Bukittinggi,
- Yuda Andriansyah, dkk. “Penerapan SOP Lost And Found Pada Departement Houskeeping” 13, no. September (2024)