



STIPRAM

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta



SURAT KEPUTUSAN

KETUA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

No. 45.34/SK-JIK-DIII/A.1/STIPRAM/II/2024

TENTANG

**PEMBIMBING JURNAL ILMIAH KOMPETENSI MAHASISWA
PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN SEMESTER GENAP 2023/2024
PADA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA**

Menimbang :

1. Bahwa sesuai dengan Kode Etik Dosen, untuk meningkatkan layanan kepada mahasiswa, maka perlu dilakukan pembinaan mahasiswa di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta.
2. Bahwa untuk melaksanakan hal-hal tersebut perlu ditetapkan dalam suatu Surat Keputusan.
3. Bahwa Dosen yang namanya tersebut pada daftar lampiran dianggap mampu dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Dosen Pembimbing Akademik.

Mengingat :

1. Undang-Undang dasar RI tahun 1945 pasal 31
2. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
3. Undang-Undang No. 12 tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 3 tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
6. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 234/U/2000 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi.
7. STATUTA Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta
8. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 234/U/2000 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi.
9. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan tinggi Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 108/DIKTI/Kep./2001 tentang Pedoman Pembukaan Program Studi dan atau Jurusan.
10. Surat Keputusan Mendiknas No. 159/D/O/2008 tentang Ijin Operasional Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama :

Nama : Rahmat Hidayat, M.Pd
Jabatan Akademik : Asisten Ahli
Jabatan : Pembimbing II
Kelas Konsentrasi : Housekeeping



STiPRAM

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta



Kedua : Bagi nama tersebut dalam Surat Keputusan ini diberikan tugas sebagai Pembimbing Jurnal Ilmiah Kompetensi mahasiswa program D-III Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta Semester Genap 2023/2024.

Ketiga : Sebagai Jurnal Ilmiah Kompetensi memiliki tanggung jawab memberikan bimbingan dan arahan terhadap proses penyusunan Jurnal Ilmiah Kompetensi mahasiswa.

Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan 31 Juli 2024.

Kelima : Segala sesuatunya akan ditinjau kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan didalam penetapan ini.

Ditetapkan di: Yogyakarta
Pada tanggal 01 Februari 2024



Dr. Suhendrovono, SH., MM., M.Par., CHE., CGSP.
Ketua

Tembusan:

1. Yth. Bagian Keuangan
2. Yth. Kaprodi D-III Perhotelan
3. Yth. Peringgal

Lampiran : Surat Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Ambarrukmo Yogyakarta
 No : No. 45.34/SK-JIK-DIII/A.1/STIPRAM/II/2024
 Tanggal : 01 Februari 2024
 Hal : Pembimbing Jurnal Ilmiah Kompetensi Mahasiswa D-III Perhotelan Semester Genap 2023/2024

NO	NIM	NAMA	JUDUL JIK
1	2211397434	Dany Hafizh Aly	Perkembangan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Departement Di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Untuk Menunjang Kinerja Room Attendant
2	2201397257	Mohammad Yardan Nazeir Syach Alam	Upaya Room Attendant Dalam Meningkatkan Kebersihan Untuk Memberikan Kenyamanan Tamu Di Pyramid Suites Hotel Banjarmasin
3	2201397342	Daffa Nur Ardana	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Housekeeping Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Tamu
4	2201397168	Ahmad Fadhil Bayhaki	Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Housekeeping Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta
5	2221397952	Riliana Dewi Arshinta	Strategi Housekeeping Untuk Meningkatkan Kebersihan Dan Kenyamanan Tamu Di Tara Hotel Yogyakarta
6	2211397586	Juliana Perada Pius	Upaya Room Attendant Dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Menyiapkan Kamar Vacant Untuk Tamu di Ros In Hotel Yogyakarta
7	2211397405	Jeffry Prakoja	Upaya Room Attendant Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Tamu di Aman Tioman Beach Resort Malaysia
8	2211397540	Dani Hidayat	Upaya Room Attendant Untuk Meningkatkan Kunjungan Tamu Di Hotel Merusaka Nusa Dua
9	2211397580	Epifania Childa Sada Wake	Upaya Room Attendant Dalam Menangani Komplein Tamu Tentang Kebersihan Kamar Di Hotel Ros In Yogyakarta
10	2211397392	Novindra Ramadhan	Upaya Housekeeping Room Attendant Untuk Meningkatkan Kualitas Kebersihan Kamar di The Alana Hotel & Convention Center Solo

Ditetapkan di: Yogyakarta
 Pada tanggal 01 Februari 2024



D. Suhendrovono, SH., MM., M.Par., CHE., CGSP.
 Ketua

Jurnal Ilmiah Kompetensi

Disiapkan Sebagai Standar Kualifikasi

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
HOUSEKEEPING UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN DAN KEPUASAN TAMU DI MERAPI MERBABU
HOTEL & RESORTS YOGYAKARTA**



Disusun oleh:

Nama : Daffa Nur Ardana

NIM : 2201397342

Spesialisasi : *Housekeeping*

Program Studi : Perhotelan

Jenjang : Diploma Tiga/D-III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

2024

Jurnal Ilmiah Kompetensi

Disiapkan Sebagai Standar Kualifikasi

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
HOUSEKEEPING UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN DAN KEPUASAN TAMU DI MERAPI MERBABU
HOTEL & RESORTS YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

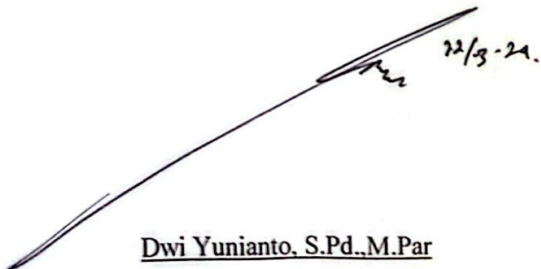
Daffa Nur Ardana

2201397342

Yogyakarta,

Telah disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing I



22/3-24.

Dwi Yudianto, S.Pd.,M.Par

NIDN: -

Dosen Pembimbing II



29/3 2024

Rahmat Hidayat, M.Pd

NIDN: 0518058901

Jurnal Ilmiah Kompetensi

Disiapkan Sebagai Standar Kualifikasi

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
HOUSEKEEPING UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN DAN KEPUASAN TAMU DI MERAPI MERBABU
HOTEL & RESORTS YOGYAKARTA**

ABSTRAK

Untuk meningkatkan layanan dan kepuasan tamu, penerapan standar operasional prosedur (SOP) *housekeeping* adalah langkah penting, tetapi Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta belum menerapkannya dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan bagaimana melaksanakan prosedur kerja standar *housekeeping* untuk meningkatkan layanan dan kepuasan tamu di Hotel & Resort Merapi Merbabu di Yogyakarta. Studi ini dilakukan melalui wawancara dan observasi, yang dianalisis melalui pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam penerapan standar operasional prosedur *housekeeping* di Hotel Merapi Merbabu terdapat beberapa hambatan diantaranya; ketidakpatuhan karyawan, perubahan kebijakan yang sering terjadi, dan keterbatasan sumber daya. Untuk memastikan penerapannya berjalan dengan baik terdapat beberapa langkah yaitu pengembangan standar operasional prosedur, pelatihan staf, pemantauan kinerja, perawatan berkala, penanganan keluhan tamu, keamanan dan kesehatan kerja, evaluasi dan peningkatan.

Kata Kunci: Perhotelan, *Housekeeping*, Standar Operasional Prosedur *Housekeeping*.

***Implementing Standard Operating Procedures (SOP) in
Housekeeping to Enhance Service Quality and Guest Satisfaction at
Merapi Merbabu Hotel & Resorts Yogyakarta***

ABSTRACT

To enhance service and guest satisfaction, the implementation of standard operating procedures (SOP) for housekeeping is crucial, yet the Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta has not executed it effectively. The objective of this research is to determine how to implement standard housekeeping operating procedures to improve service and guest satisfaction at the Merapi Merbabu Hotel & Resort in Yogyakarta. This study is conducted through interviews and observations, which are analyzed using a qualitative descriptive approach. In the implementation of housekeeping standard operating procedures at the Merapi Merbabu Hotel, several obstacles were identified, including employee non-compliance, frequent policy changes, and resource limitations. To ensure effective implementation, several steps are proposed, including the development of standard operating procedures, staff training, performance monitoring, regular maintenance, handling guest complaints, occupational health and safety, evaluation, and improvement.

Keywords: Hospitality, Housekeeping, Standard Operating Procedures Housekeeping.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata berbeda dari industri lainnya, seperti industri pakaian dan pertanian, industri pariwisata memiliki faktor yang tinggi untuk devisa bagi suatu negara atau daerah salah satu industri pariwisata adalah industri perhotelan. Industri perhotelan biasanya beroperasi dalam bentuk layanan. Industri perhotelan memiliki cakupan yang sangat luas, termasuk penginapan, restoran, pertemuan, taman, transportasi, dan kegiatan lain yang berkaitan dengan industri pariwisata. Industri ini menawarkan pelayanan yang sangat unik, yaitu bagaimana memberikan pelayanan yang baik, sehingga harapan pelanggan dapat terwujud.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harapan pelanggan. Pelanggan berharap agar tempat seperti kamar, restoran, atau fasilitas umum lainnya bersih, rapi, dan teratur. Kesesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan sangat penting, ketidakpuasan pelanggan mungkin muncul jika standar kebersihan tidak terpenuhi, yang dapat merusak reputasi bisnis. Ulasan negatif tentang kebersihan atau kurangnya perhatian terhadap detail dalam *housekeeping* dapat tersebar luas melalui media sosial, memengaruhi pandangan masyarakat secara keseluruhan.

Kesehatan, kenyamanan, dan keamanan juga dipengaruhi oleh penerapan standar operasional prosedur *housekeeping* yang tepat. Selain itu, penerapan standar operasional prosedur yang baik meningkatkan efisiensi operasional karena memastikan bahwa tugas diberikan dengan jelas, sumber daya digunakan secara efisien, dan pekerjaan dilakukan dengan konsistensi tinggi. Untuk meningkatkan kualitas layanan, standar operasional prosedur (SOP) di departemen *housekeeping* dapat dipahami dari berbagai aspek penting. Salah satunya adalah konsistensi layanan, di mana SOP yang

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Hotel

Mengutip dari (Kristianto & Triyono, 2020) definisi hotel menurut Prpictors Act, 1956 (Sulatiyono, 1999: 5) adalah Sebuah bisnis yang dioperasikan oleh pemiliknya menawarkan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk para pelancong. Mereka dapat membayar jumlah yang wajar berdasarkan tingkat layanan yang diberikan, dengan sedikit atau tanpa perjanjian khusus sebelumnya, seperti pembelian yang melibatkan perjanjian sebelumnya. Dalam bahasa Perancis, "hotel" berasal dari "*hostel*" yang berarti akomodasi yang digunakan untuk perjalanan atau bepergian. Seiring berjalannya waktu, istilah "hotel" telah didefinisikan sebagai jenis bangunan yang menyediakan kamar untuk penginapan, layanan makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya yang diperlukan oleh tamu, yang dikelola secara profesional untuk menghasilkan pendapatan.

Dalam industri jasa akomodasi yang dikelola secara komersial, hotel memastikan tamu mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan mereka (Opit, 2023). Singkatnya, hotel adalah bisnis yang menyediakan akomodasi, makanan, dan fasilitas lainnya kepada tamu atau pelanggan yang membutuhkan tempat tinggal sementara. Industri ini memiliki berbagai jenis penginapan, mulai dari hotel dan resor hingga penginapan sederhana seperti motel, atau penginapan lainnya. Perhotelan berusaha untuk membuat pengalaman pengunjung nyaman, aman, dan memuaskan. Layanan pelanggan yang baik, manajemen operasional yang efektif, dan pemeliharaan kebersihan adalah kunci keberlanjutan industri perhotelan dan menjaga reputasi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. (2021). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo. *Electronic Theses: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo*, 6. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/16325>
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 11–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.32502/mti.v6i1.3407>
- Ardian, V. T. (2017). Food and Beverage Product Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta. *Repository.AMPTA.Ac.Id*, 1–14. http://repository.ampta.ac.id/347/1/COVER - BAB 1_opt.pdf
- Barus, A., & Ketaren, A. (2022). Peranan Room Attendant Dalam Penanganan Barang Lost And Found Pada Housekeeping Departement Di Hotel Khas Parapat. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Dan Ilmu Komunikasi*, 3(1), 641–649. <https://journal.cattleyadf.org/index.php/Jasmien/index>
- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI Cabang Padangsidempuan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 828–838. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30651/jms.v7i2.12324>
- Kristianto, D. A., & Kiswanto, A. (2019). Analisis Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 13(03), 15–30. <https://doi.org/10.47256/kepariwisataan.v13i03.29>
- Kristianto, D. A., & Triyono, J. (2020). Pemanfaatan Tepian Sungai Sebagai Bagian Dari Pengembangan Manajemen Hotel Puri Asri Magelang Yang Berbasis Ekowisata. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 14(02), 93–105. <https://doi.org/10.47256/kepariwisataan.v14i02.22>
- Mantolas, C. M., Nugraha, Y. E., & Eky, F. S. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur Food and Beverage Service Di Hotel Swiss Belcourt Kupang. *Journal Tourism*, 5(2), 86–94. <http://jurnal.pnk.ac.id/index.php/tourism/article/view/944%3E>
- Olaf. (2024). *Hotel Merapi Merbabu*. MyMags. <https://www.mymagz.net/hotel-merapi-merbabu/>

- Opit, H. V. (2023). Industri Perhotelan. *Tanggung Denara Jaya, 2023*, 1–7. <https://katalog.tanggungdenarajaya.com/index.php/publisher/article/view/79>
- Pratama, S. A., & Permatasari, R. I. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress, 11*(1), 38–47. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.600>
- Sugiman. (2021). Pengaruh Kinerja Roomboy Terhadap Kualitas Pelayanan House Keeping Department Di Harris Hotel Batam Center. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata, 17*(3), 196–209. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v17i3.240>
- Utama, T. P. (2018). Pengaruh Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural, dan Keadilan Interaksional Terhadap Employee Engagement Pada HOTEL Merapi Merbabu (MM) Yogyakarta. *Universitas Islam Indonesia*. <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/12551>
- Wijoyo, T. A. (2023). Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel. In *Badan Penerbit Stiepari Press*. <https://badanpenerbit.stiepari.org/index.php/stieparipress/article/view/149>
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM), 2*(1), 923–926. [file:///C:/Users/USER/Downloads/3280-Article Text-5581-1-10-20220420.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/3280-Article%20Text-5581-1-10-20220420.pdf)

LAMPIRAN


Lampiran 1 Sertifikat Magang



Lampiran 2 *Making Bed*



Lampiran 3 Hasil cek *turn it in*

		Similarity Report ID: oid:29439:54129484	
PAPER NAME	DAFFA NUR ARDANA_JIK.docx	AUTHOR	STIPRAM Library daffachembreee@gmail.com
WORD COUNT	5716 Words	CHARACTER COUNT	37943 Characters
PAGE COUNT	32 Pages	FILE SIZE	293.1KB
SUBMISSION DATE	Mar 9, 2024 9:25 PM GMT+7	REPORT DATE	Mar 9, 2024 9:26 PM GMT+7
● 18% Overall Similarity The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.			
<ul style="list-style-type: none">• 10% Internet database• 3% Publications database• Crossref database• Crossref Posted Content database• 14% Submitted Works database			
Summary			