

# IMPLEMENTASI STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES BAGI ROOM ATTENDANT DALAM MEWUJUDKAN SERVICE EXCELLENCE (STUDI KASUS PADA MERAPI MERBABU HOTEL & RESORT YOGYAKARTA)

**Helda Fergyan Ramadhan, Pipin Kusumawati\***

Program Studi Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta

Email: pipinkusumawati@stipram.ac.id\*

## ***Abstract***

*Hotels are one of the primary contributors to developments of the tourism sector in a city. In the hotel industry, excellent service strives to fulfill visitor expectations, thereby generating a memorable experience that encourages repeat visits to the place. A Standard Operating Procedure (SOP) is a guideline for executing work tasks in alignment with functions and tools, based on technical and administrative indications and procedures that conform to established work protocols. This research investigated how the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) by Room Attendant staff might be crucial in achieving excellent customer service. This study examined the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) to achieve service excellence by Room Attendants, specifically at the Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta. The research found that the Standard Operating Procedure (SOP) has been effectively executed by Room Attendants staff. This was evidenced by many guests who provide outstanding evaluations in online reviews.*

**Keywords:** *Room Attendant; Standard Operational Procedure; Service Excellence*

## **Abstrak**

Hotel adalah salah satu pendukung utama perkembangan sektor pariwisata di suatu destinasi wisata. Dalam industri perhotelan, pelayanan prima atau excellent service dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang melebihi harapan tamu dengan tujuan menciptakan pengalaman yang mengesankan bagi tamu sehingga mendorong mereka untuk kembali ke hotel yang sama. Standard Operational Procedure (SOP) adalah pedoman atau standar untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja. penelitian ini mengkaji bagaimana penerapan SOP oleh karyawan Room Attendant dapat menjadi kunci dalam memberikan service excellence. Penelitian ini difokuskan pada konteks penerapan SOP dalam mewujudkan excellent service oleh Room Attendant, dengan penekanan khusus pada Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta. Hasil penelitian membuktikan bahwa Standard Operational Procedure (SOP) telah diterapkan dengan baik oleh karyawan Room Attendant. Hal ini terbukti dengan banyak tamu yang memberikan penilaian baik sekali melalui ulasan online.

**Kata Kunci:** *Room Attendant; Standard Operational Procedure; Service Excellence*

## PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di Indonesia pada tahun 2023 menunjukkan kecenderungan positif setelah tiga tahun (2020-2022) mengalami pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 telah membatasi mobilitas manusia di seluruh dunia dan melumpuhkan banyak sektor ekonomi, termasuk sektor pariwisata. Sampai dengan Oktober 2023, jumlah kunjungan wisatawan asing ke Indonesia telah mencapai 9,5 juta, melebihi target pemerintah yang awalnya mengharapkan 8,5 juta kunjungan wisatawan asing pada tahun 2023 bahkan melampaui capaian kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2019, sebelum masa pandemi Covid-19. Sektor pariwisata adalah salah satu penyumbang devisa terbesar bagi negara. Hingga September 2023, nilai tambah ekonomi kreatif sebesar Rp1.050 triliun, nilai ekspor ekonomi kreatif sebesar 17,38 miliar, dan jumlah perjalanan wisatawan nusantara tercatat sebesar 688,78 juta, dengan kontribusi PDB pariwisata diperkirakan 3,8%. Terdapat sekitar 38 juta orang yang bergantung hidupnya pada sektor pariwisata dan ekonomi kreatif (Hendriyani, 2023).

Provinsi Yogyakarta sebagai salah satu tujuan wisata juga menunjukkan perkembangan positif dalam sektor pariwisata pada tahun 2023. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara meningkat 119,35% pada bulan Desember 2023, dibandingkan dengan bulan Desember 2022. Adapun tingkat hunian kamar hotel berbintang pada

bulan Desember 2023 adalah 73,73%, sedangkan kamar hotel non berbintang adalah 33,75% (Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta, 2024).

Hotel adalah bisnis akomodasi yang memberikan penginapan, makanan, minuman, dan beberapa fasilitas lainnya kepada tamu yang menginap di hotel atau penyewa lainnya (Wibowo, 2024). Jumlah hotel yang banyak, baik hotel berbintang dan non berbintang di Yogyakarta membuat persaingan antar hotel menjadi ketat. Setiap hotel tentu berusaha menjadi hotel terbaik untuk menjaga bahkan meningkatkan tingkat hunian kamarnya sepanjang waktu. Dalam industri perhotelan, pelayan prima atau *excellent service* dimaksudkan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi yang melebihi harapan tamu dengan tujuan menciptakan pengalaman yang mengesankan bagi setiap tamu yang menginap. Penerapan standar ini akan memberikan pelayanan yang tidak terlupakan bagi tamu, membuat mereka merasa diistimewakan, dan mendorong mereka untuk kembali ke hotel yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang sama yang luar biasa (Sari et al., 2014).

Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta merupakan salah satu *city hotel*, yakni sebuah hotel berbintang (empat) yang lokasinya strategis karena terletak di dekat pusat kota dan dekat dengan beberapa kampus Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di kota Yogyakarta.

Hotel yang baik adalah hotel yang menyediakan kamar hotel yang aman,

nyaman, bersih, rapi, dan lengkap yang merupakan produk utama departemen *housekeeping*. Departemen *housekeeping* merupakan salah satu departemen dalam hotel yang bertanggungjawab untuk menjaga hotel tetap bersih, rapi, dan indah secara keseluruhan (Paridi, 2004).

*Standard Operational Procedure* (SOP) adalah pedoman atau standar atau protokol untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja (Taufiq, 2019). Setiap hotel mewajibkan implementasi SOP dalam setiap departemennya demi mewujudkan *excellent service*. Hal ini agar semua tamu hotel merasakan pengalaman terbaik selama menginap di hotel tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, penelitian ini mengkaji bagaimana penerapan SOP oleh karyawan *Room Attendant* dapat menjadi kunci dalam memberikan *excellent service*. Penelitian ini difokuskan pada konteks penerapan SOP dalam mewujudkan *excellent service* oleh *Room Attendant*, dengan penekanan khusus pada Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta.

## TINJAUAN PUSTAKA

*Housekeeping* atau dapat pula disebut tata graha merupakan salah satu bagian dalam struktur organisasi hotel yang tugasnya menjaga, merawat, merapikan, membersihkan kamar tamu, area umum, restoran, dan berbagai ruangan lain dalam hotel (Darsono, 2011). *Housekeeping Department* membawahi beberapa sub departemen yang sama-sama menjaga kebersihan di

area kerjanya masing-masing. *Public area* merupakan sub departemen *housekeeping* yang anggotanya berkewajiban menjaga kebersihan di area umum tamu dan karyawan hotel. *Room attendant* adalah sub departemen *housekeeping* yang anggotanya bertugas menjaga kebersihan kamar tamu. *Laundry* merupakan sub departemen *housekeeping* yang anggotanya bertugas menjaga kebersihan berbagai jenis linen dalam hotel (Wibowo dan Kusumawati, 2024).

Menurut Darsono (2011), tanggung jawab bagian *housekeeping* secara spesifik diantaranya:

- a. menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, aman, dan nyaman
- b. melayani tamu dengan sepenuh hati selama tamu berkunjung ataupun menginap di hotel
- c. menata, mempersiapkan, sekaligus mempersiapkan sekaligus memelihara kebersihan semua kamar hotel
- d. menjaga dan memelihara kebersihan semua area hotel, baik yang area yang dilalui tamu, maupun area karyawan hotel.

Target departemen *housekeeping* adalah menjadikan hotel tempat yang bersih, menarik, aman, dan nyaman. Kebersihan kamar dan fasilitas hotel merupakan hal utama yang pasti dinilai oleh seorang tamu. Kebersihan sangat terkait dengan kesehatan. Apabila kamar hotel dapat dijaga kebersihannya maka kesehatan tamu selama di hotel akan terjamin. Suatu dekorasi dan kerapihan pada kamar juga sangat penting untuk diperhatikan karena akan membuatnya menjadi menarik dan meninggalkan

suatu kesan positif bagi tamu. Salah satu faktor yang penting diperhatikan adalah keamanan. Suatu hotel harus aman dari kemungkinan kecurian, kebakaran, kecelakaan, ataupun hal-hal lain yang dapat membahayakan keamanan tamu dan segenap karyawan hotel. Dan yang terpenting adalah kenyamanan tamu. Tamu datang ke hotel sebagian besar tujuannya adalah untuk beristirahat. Dengan demikian sangat penting menjamin ketenangan, ketentraman, dan kenyamanan seluruh tamu hotel agar tamu betah dan ingin kembali ke hotel yang sama dikemudian hari (Darsono, 2011).

#### **METODE**

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang merupakan pendekatan kualitatif dengan penekanan pada penjelasan. Pendekatan ini sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik karena fakta yang dikumpulkan melalui pengamatan, observasi, wawancara, dan studi dokumen.

Waktu pengumpulan data dilakukan selama 6 bulan dari Desember 2021 hingga Juni 2022 di Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta. Penelitian ini menekankan pada pengkajian *Standard Operating Procedure* dan excellence service dalam konteks hotel.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Profil Merapi Merbabu Hotels & Resorts Yogyakarta**

Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta berada di Jalan Seturan, Kledokan, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Hotel ini dekat dengan berbagai kampus PTN dan PTS di Yogyakarta. Beberapa fasilitas unggulan diantaranya tempat tidur yang nyaman untuk kenyamanan beristirahat, kolam berenang, restoran di *rooftop* yang nyaman dan indah, serta hall yang dapat digunakan untuk rapat atau konferensi perusahaan, ruang karaoke dan berbagai fitur menarik lainnya tersedia di Hotel Merapi Merbabu.

Hotel berbintang empat di Yogyakarta ini menawarkan fasilitas terbaik. Hotel ini memiliki 218 kamar, dari yang paling standar hingga yang paling mewah: *Superior Room, Deluxe Room, Executive Room, Executive Balcony Room, Suite Room, dan Royal Suite*. Hotel ini memiliki restoran Tlogo Putri, ruang pertemuan, pusat kebugaran, dan kolam renang Tlogo Nirmolo.

#### **Penerapan Standard Operational Procedure (SOP) Grooming Karyawan Room Attendant**

*Room Attendant* (RA) adalah karyawan hotel yang *Room Attendant* yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. *Room Attendant* mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada pengawasan ruangan, yaitu seorang *Room Supervisor* (Tuloh, 2021).

Seorang RA tidak hanya mengutamakan kebersihan dan kenyamanan kamar tamu saja, tetapi juga harus menjaga *grooming* yang baik dan rapi dipandang. Seorang RA

memegang peran penting dalam pelayanan karena sering berhadapan langsung dengan tamu. Berikut merupakan aturan dasar berpakaian dan grooming bagi seorang karyawan *Room Attendant*.

- a. **Pakaian:** Karyawan RA wajib mengenakan seragam sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh manajemen hotel. Seragam yang dikenakan juga harus selalu dalam keadaan bersih, terawat, dan tersetrika dengan rapi.
- b. **Kebersihan diri:** Karyawan RA harus menjaga kebersihan diri dengan mandi dan mencuci rambut secara teratur sekaligus menjaga kesehatan gigi.
- c. **Rambut:** Rambut harus rapi, bersih, dan berwarna alami atau netral. Wanita berambut panjang, rambutnya harus disanggul atau diikat agar tidak mengganggu saat bekerja. Penggunaan aksesoris rambut seperti jepitan atau ikat rambut sederhana boleh digunakan.
- d. **Make-up (untuk wanita):** Agar terlihat lebih menarik, RA wanita diharapkan untuk menggunakan make-up ringan dan warna-warna netral.
- e. **Perhiasan:** Perhiasan yang boleh dipakai merupakan perhiasan yang sederhana dan tidak mencolok. Biasanya, aksesoris seperti cincin kecil dan anting-anting diperbolehkan.
- f. **Kuku:** Kuku harus dalam keadaan pendek dan bersih. Pewarnaan kuku untuk karyawan wanita

biasanya diizinkan dengan syarat harus berwarna netral atau sesuai dengan kebijakan hotel.

- g. **Aroma tubuh:** Aroma tubuh karyawan wajib harum dan tidak berbau. Penggunaan parfum atau wewangian diizinkan dengan syarat jenis aroma dan intensitas ringan, agar tidak mengganggu tamu yang mungkin alergi atau sensitif terhadap aroma tertentu.

### **Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* dalam *Make-Up Room***

*Room Attendant* berperan penting dalam menjalankan tugasnya sesuai SOP yang telah ditentukan oleh manajemen hotel. Tugas utama *Room Attendant* (RA) adalah memastikan kebersihan dan kesiapan setiap kamar tamu sesuai dengan SOP, termasuk proses pembersihan yang menyeluruh, penggantian linen, menyediakan berbagai amenities. Seorang RA juga wajib memperhatikan kondisi berbagai furniture di dalam kamar, dan melaporkan kepada *Room supervisor* apabila ada kekurangan ataupun kerusakan. Tugas RA juga meliputi inspeksi kualitas pembersihan kamar. Proses ini membantu mewujudkan excellent service dan memastikan bahwa tamu puas.

Seorang RA harus mempersiapkan dan memperhatikan beberapa hal agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi saat melayani tamu. Sebelum memulai pekerjaannya, seorang RA selalu mengadakan *briefing* di kantor *Housekeeping* untuk menerima arahan, terutama untuk tamu-tamu yang sangat penting (VIP), serta beberapa kamar

yang sedang dirawat atau beberapa hal khusus yang perlu diperhatikan.

Karyawan RA harus menyiapkan semua kebutuhan, termasuk *chemicals*, *linen*, *guest supplies*, dan *bathroom supplies*, untuk melengkapi dan mengganti baik di kamar yang berstatus *check out* maupun *occupied*. *Worksheet* adalah selebar yang berisikan daftar kamar yang akan dikerjakan beserta

room statusnya. Seorang RA yang sedang bertugas akan meminta *worksheet* dan kunci master kepada *supervisor*. RA harus selalu mencari tahu *room status* sebelum melakukan pembersihan kamar tamu dan harus selalu *update room status* terbaru kepada *supervisor*. Beberapa definisi *room status* dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Berbagai Jenis Room Status dan Definisinya**

<b>Room Status</b>	<b>Pengertian</b>
<i>Vacant Dirty (VD)</i>	Kamar dengan keadaan kosong dengan kondisi kotor, kamar tersebut bisa di bilang kamar <i>check out</i> dan juga kamar yang lama tidak di pakai dan perlu <i>di-touch up</i> oleh <i>Room Attendant</i>
<i>Vacant Clean (VC)</i>	Kondisi kamar dengan keadaan kosong namun dengan keadaan bersih dan siap dijual
<i>Occupied Dirty (OD)</i>	Kondisi kamar yang ditempati tamu atau terdaftar dihuni tamu dengan kondisi kotor yang perlu di <i>make up room</i>
<i>Occupied Clean (OC)</i>	Kondisi kamar yang ditempati tamu atau sah terdaftar dihuni tamu dengan kondisi bersih atau sesudah di <i>make up room</i> oleh <i>Room Attendant</i>
<i>Service Refused (SR)</i>	Kamar <i>occupied</i> atau terdaftar dihuni tamu yang menolak pelayanan untuk di bersihkan
<i>Don't Not Disturb (DND)</i>	Kondisi kamar <i>occupied</i> terdaftar dihuni tamu namun kamar tamu ini tidak boleh diganggu. Biasanya tamu akan menggantungkan <i>DND sign</i> dihandle pintu depan kamar tersebut
<i>Out Of Order (OO)</i>	Kondisi kamar yang sedang diperbaiki, tidak dapat dijual
<i>Occupied No Luggage (ONL)</i>	Kondisi kamar <i>occupied</i> yang terdaftar dihuni oleh namun tidak di tempati
<i>Double Lock (DL)</i>	Kondisi kamar <i>occupied</i> dan berada tamu di dalam kamar namun dengan pintu yang di <i>double lock</i>

<i>Room Status</i>	<b>Pengertian</b>
	sehingga <i>Room Attendant</i> tidak dapat memastikan keadaannya
<i>Please Make Up Room (PMR)</i>	Kondisi kamar <i>occupied dirty</i> dan tamu ingin kamarnya segera di bersihkan, biasanya tamu memasang <i>PMR sign</i> di depan kamar

Beberapa tahapan *Standard Operational Procedure (SOP)* dalam *Make-Up Room* dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Tahapan dan tata laksana *Standard Operational Procedure (SOP)* dalam *Make-Up Room***

No.	Tahapan	Tata laksana	Implementasi	
			Dilakukan	Tidak Dilakukan
1.	Persiapan	a. Persiapan alat, bahan, linen, dan <i>room and bathroom supplies</i> yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar	✓	
		b. memastikan stok semua alat dan bahan cukup	✓	
2.	Pengecekan status kamar	Memeriksa status kamar menggunakan melalui <i>worksheet</i> (apakah memerlukan layanan <i>make up room</i> )	✓	
3.	Persiapan <i>trolley</i>	Mempersiapkan <i>trolley</i> untuk semua membawa semua peralatan dan bahan yang dibutuhkan	✓	
4.	Memasuki kamar	a. Mengetuk pintu kamar dengan lembut dan berkata " <i>Housekeeping</i> "	✓	
		b. Apabila tidak ada jawaban, tunggu sebentar, lalu ketuk lagi hingga 3 kali	✓	
		c. Apabila masih tidak ada jawaban, buka pintu perlahan-lahan dan masuk dengan hati-hati sembari mengucap " <i>Housekeeping</i> "	✓	

**Helda Fergyan Ramadhan, Pipin Kusumawati:**  
Implementasi Standard Operational Procedures Bagi Room Attendant dalam .....

No.	Tahapan	Tata laksana	Implementasi	
			Dilakukan	Tidak Dilakukan
5.	Memasuki kamar	a. Memulai dengan membersihkan area kamar mandi terlebih dahulu dengan memastikan semua bersih, sudah di gosok, kering tidak berbau, dan tidak meninggalkan <i>spot</i> .	✓	
		b. Pembersihan area tempat tidur. Membuka <i>curtain</i> dan <i>night curtain</i> , sehingga cahaya matahari dapat masuk ke dalam kamar dan semua kotoran. Dilanjutkan dengan pergantian linen dan memastikan semua bersih tidak meninggalkan <i>spot</i> , dan nyaman.	✓	
		c. Pembersihan dan mengatur kembali perabotan dan fasilitas di dalam kamar. <i>Dusting</i> seluruh perabotan dan permukaan perabotan termasuk langit-langit.	✓	
		d. Memastikan semua area kamar dibersihkan dan diatur dengan rapi dan nyaman	✓	
6.	Menyediakan <i>Room Supplies</i>	Melengkapi semua perlengkapan tamu termasuk mengganti plastik sampah, <i>guest supplies</i> , <i>bathroom supplies</i> , dan perlengkapan lainnya tersedia dan tertata dengan baik.	✓	
7.	Penyelesaian tugas	a. Setelah selesai membersihkan kamar, periksa kembali semua area untuk memastikan tidak ada yang terlewat	✓	
		b. Menutup kembali pintu kamar dengan hati-hati setelah meninggalkan kamar	✓	

No.	Tahapan	Tata laksana	Implementasi	
			Dilakukan	Tidak Dilakukan
8.	Pelaporan	a. Melaporkan kepada <i>housekeeping supervisor</i> atau <i>front desk</i> apabila ada masalah atau kekurangan dalam kamar	✓	
		b. Mengisi <i>worksheet</i> atau laporan lembar kerja mengenai status kamar setelah selesai membersihkan	✓	
9.	Pengembalian peralatan	Mengembalikan <i>trolley</i> dan semua peralatan ke tempat awal dalam keadaan rapi	✓	

Beberapa langkah yang dilakukan oleh *Room Attendant* dalam pelayanan langsung dengan tamu untuk mewujudkan *excellent service*:

1. *Room Attendant* merespons permintaan khusus tamu dengan cepat dan penuh perhatian, memberikan pelayanan yang berkualitas dan menyediakan pelayanan tambahan seperti menyusun ulang tempat tidur atau memberikan informasi tentang fasilitas hotel.
2. Kepatuhan terhadap permintaan adalah prioritas utama, dengan memastikan pemenuhan sesuai dengan kemampuan hotel. Jika suatu permintaan tidak dapat dipenuhi sepenuhnya, komunikasikan dengan jelas dan sampaikan alternatif yang mungkin.
3. Diperlukan sikap yang ramah senyum dan profesional dalam setiap interaksi dengan tamu, dengan memberikan penjelasan atau informasi tambahan yang

mungkin dibutuhkan terkait permintaan mereka.

4. *Room Attendant* harus siap untuk bertanya kepada tamu jika ada ketidakpastian atau kebutuhan tambahan, guna memastikan pemahaman yang jelas tentang permintaan mereka. Selain itu, penting untuk menjelaskan dengan jelas langkah-langkah atau waktu yang diperlukan untuk menanggapi permintaan tersebut.

Dengan memperhatikan semua aspek ini, seorang *Room Attendant* tidak hanya menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu, tetapi juga berperan penting dalam memberikan *service excellence* yang memuaskan bagi setiap tamu hotel.

#### **Pengukuran Pelayan Prima *Room Attendant* Berdasarkan Survei Online Tamu Hotel**

Melihat ulasan pelanggan secara online, seperti di situs web *Travel Agent* dan *platform* media sosial, adalah cara

yang efektif untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Analisis terhadap pola respon dapat memberikan gambaran yang nyata mengenai pengalaman tamu. Pengalaman tamu, baik positif dan negatif dapat membantu manajemen hotel mengetahui kelebihan dan kekurangan hotelnya sehingga dapat terus meningkatkan pelayanan.

Hasil penelitian Putra dan Riorini (2016) juga membuktikan bahwa ulasan *online* yang positif oleh tamu hotel di suatu *platform travel agent* berpengaruh positif terhadap keinginan calon tamu untuk membooking hotel yang diinginkannya. Hal ini membuktikan bahwa ulasan hotel merupakan alat yang efektif bagi calon tamu hotel untuk mengetahui gambaran riil suatu hotel sebelum memutuskan menginap.

Dengan demikian management hotel akan terus berusaha meningkatkan service agar para tamu terkesan dengan pengalaman menginapnya dan para tamu yang tersebut memberikan banyak ulasan baik kepada hotelnya.

Suatu ulasan *online* dapat membuat hotel mengetahui lebih banyak tentang hal-hal yang mungkin perlu diberi perhatian lebih, seperti pelayanan kamar, kebersihan, kenyamanan, dan layanan tambahan. Data yang dikumpulkan dapat membantu hotel merencanakan perbaikan, meningkatkan pengalaman tamu, dan membangun reputasi yang lebih baik. Hasil ulasan *online* website Traveloka selama enam bulan, yaitu dari bulan Desember 2021-Juni 2022 dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Ulasan *Online* Website Traveloka Bulan Desember 2021-Juni 2022

No	<i>Rating</i>	Banyak Pengunjung	Persentase
1.	Bintang 1	9	15%
2.	Bintang 2	7	11%
3.	Bintang 3	10	17%
4.	Bintang 4	13	22%
5.	Bintang 5	21	35%
	Total Pengunjung	60	100%

Beberapa merupakan ulasan dan komentar yang di berikan pelanggan kepada Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta, yang merasakan kepuasan dan mempunyai pengalaman yang baik yang terhadap hotel dan keberhasilan

*Room Attendant* dalam penerapan SOP dalam mewujudkan layanan prima:

Akun bernama Sovie T. yang meninggalkan ulasan Bintang 5 dengan ulasan: "Hallo Merapi Merbabu Hotel paling comfy sejauh ini, di daerah seturan,

*kamarnya luas dan pelayanan cukup memuaskan di lokasi hotel ramai banyak jajanan jogja dekat dengan minimarket ATM didepan hotel ada kfc juga pokoknya nyaman yang mau diem diem di hotel juga cocok tinggal jalan dapat makanan deh, pokoknya super nyaman dan jadi salah 1 hotel terfavorit kalo ke jogja sepertinya sudah 10x lebih saya menginap di hotel ini hehee cocok buat dicobain nginap di Merapi Merbabu Hotels Seturan Yogyakarta."*

Akun bernama Kris W. yang meninggalkan ulasan Bintang 5 dengan ulasan: "*Sangat menyenangkan, pelayanan kamar ramah, kamar bersih dan nyaman."*

Akun bernama Desy H. yang meninggalkan ulasan Bintang 5 dengan ulasan: "*Pelayanan baik, kamar nyaman, luas, bersih yang pasti bikin betah, next liburan bakal menginap lagi disini."*

Hasil ulasan *online* tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang cukup tinggi. Hal ini merupakan bukti kerja keras dan kerjasama seluruh karyawan hotel Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta dalam menerapkan SOP dan melaksanakan excellence service.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen hotel Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta telah menetapkan *Standard Operational Procedure (SOP)*, yakni panduan metode kerja bagi karyawannya, terutama karyawan *Room Attendant*. Hasil penelitian membuktikan bahwa *Standard Operational Procedure (SOP)* telah diterapkan dengan baik oleh karyawan *Room Attendant*. Hal ini terbukti dengan banyak tamu yang memberikan penilaian baik sekali melalui ulasan *online*.

Saran peneliti kepada pihak departemen *Housekeeping* hotel Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta diantaranya (1) memastikan *chemical* yang digunakan *Room Attendant* dalam membersihkan kamar cukup, dan (2) memastikan semua *cleaning equipment* yang akan digunakan oleh *room attendant* dalam kondisi baik agar proses pembersihan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta. (2024, March). *Perkembangan Pariwisata D.I. Yogyakarta, Desember 2023*. <https://Yogyakarta.Bps.Go.Id/Id/Pressrelease/2024/02/01/1563/Perkembangan-Pariwisata-d-i--Yogyakarta--Desember-2023.Html>.
- Darsono, A. (2011). *Housekeeping Hotel*. PT. Grasindo, Kompas Gramedia Building.
- Hendriyani, I. G. A. D. (2023, December 23). *Siaran Pers : Jumpa Pers Akhir Tahun, Kemenparekraf Paparkan Capaian Kinerja di Sepanjang 2023*. <https://Kemenparekraf.Go.Id/Berita/Siaran-Pers-Jumpa-Pers-Akhir-Tahun-Kemenparekraf-Paparkan-Capaian-Kinerja-Di-Sepanjang-2023>.
- Paridi. (2004). Pentingnya housekeeping bagi suatu hotel. *Media Wisata*, 2(2), 13-21.
- Putra, S. A. W., & Riorini, S. V. (2016). Pengaruh *online reviews* terhadap *online hotel booking intention* pada *online travel agent* lokal. *Seminar Nasional Cendekiawan*. <http://tekno.kompas.com>

- Sari, N. K., Wibowo, L. A., & Ridwanudin, O. (2014). Upaya menciptakan *customer delight* melalui *service excellence* Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali (Survei terhadap tamu SIP member yang menginap di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali). *Tourism and Hospitality Essentials (THE) Journal*, 4(2), 783-792. <https://doi.org/10.17509/thej.v4i2.1986>
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja rumah sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi Dan Perpajakan*, 12(1), 56-66. <https://doi.org/10.22441/profita.2019>
- Tuloh, S. H. (2021). Upaya meningkatkan profesionalisme *room attendant* untuk menunjang kebersihan dan kerapian kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(2), 2021.
- Wibowo, T. O., & Kusumawati, P. (2024). Pelayanan khusus housekeeping attendant dalam melayani tamu naratama di hotel Hilton Bandung. *Pringgitan*, 5(1), 23-30.