

**SKRIPSI ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) TERHADAP KINERJA *ROOM ATTENDANT* DI
HOUSEKEEPING DEPARTEMENT DI HOTEL COSMO
AMAROOSA JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli
Madya di Sarjana Terapan



Di Susun Oleh:

DESIRE LUCKY ANGELINE

19070017

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI MEDIA
KREATIF JAKARTA**

2023

**SKRIPSI ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) TERHADAP KINERJA *ROOM ATTENDANT* DI
HOUSEKEEPING DEPARTEMENT DI HOTEL COSMO
AMAROOSA JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli
Madya di Sarjana Terapan



Di Susun Oleh:

DESIRE LUCKY ANGELINE

19070017

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI MEDIA
KREATIF JAKARTA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja *Room Attendant* Di *Housekeeping Departement* Di Hotel Cosmo Amaroossa Jakarta
Penulis : Desire Lucky Angeline
NIM : 19070017
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggung jawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Selasa, 10 Juli 2023.

Disahkan oleh:

Ketua Penguji,



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par
NIP 199104252022032012

Anggota 1



Rr. Christiana Mayang Anggraeni Stj,
S.Pd., M.Pd

NIP 199408082022032020

Anggota 2



Akhmat Gunatawan, SS., M.Pd

NIDN 0019057301

Mengetahui,

Ketua Jurusan



Anindita Budi Astuti, S.E., M.M
NIP 198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisis Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Room Attendant Di Housekeeping Departement Di Hotel Cosmo Amaroossa Jakarta
Penulis : Desire Lucky Angeline
NIM : 19070017
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di ~~tanggal 07 Juli 2023~~

Pembimbing 1



Anindita Budi Astuti, SE., MM
198103052008122001 NIP.

Pembimbing 2



Akhmat Guntawan, SS., M.Pd NIP.
NIDN : 0019057301

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Prasetyo, S.Par., M.Par.
NIP. 198804112020121008

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS
PLAGIARISME**

Yang bersedia tangan di bawah ini:

Nama : Desire Lucky Angeline
NIM : 19070017
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2019

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul :

“Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Room Attendant Di Housekeeping Departement Di Hotel Cosmo Amaroossa Jakarta” adalah **orginal, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 07 Juli 2023

Yang menyatakan,



Desire Lucky Angeline
NIM. 19070017

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desire Lucky Angeline
NIM : 19070017
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2019

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non - Exclusive Royalty - Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Room Attendant Di Housekeeping Departement Di Hotel Cosmo Amaroossa Jakarta"

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 07 Juli 2023

Yang menyatakan,



Desire Lucky Angeline

NIM. 19070017

ABSTRACT

This research was conducted due to the lack of extra Standard Operating Procedures (SOP) implementation and the lack of Room Attendant Housekeeping department staff at the Cosmo Amaroossa Hotel Jakarta. The purpose of this research was conducted to find out and analyze the effect of applying Standard Operating Procedures on the performance of Room Attendants. This study uses a qualitative method. The results of the study stated that the lack of implementation of Standar Operating Prosedures, lack of Room Attendants staff, miss communication between staff and also other departments and their work teams were not going well. So the results of this study say that Room Attendants have worked in accordance with Standard Operating Prosedures but there are still frequent miss communication between staff and other departements. Training in efforts to improve the performance of Room Attendants has been going well but the briefing between shifts is still not going well.

Keyword: Perfoemance, Room Attendants, Standart Operating Prosedures (SOP), Housekeeping Departement

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan akibat kurangnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara *extra* dan kurangnya staff *Room Attedant Housekeeping Departement* di Hotel Cosmo Amaroossa Jakarta. Tujuan penelitian ini dilakukan agar mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi kinerja *Room Attendant*. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Hasil penelitian menyatakan bahwa kurangnya penerapan Standar Operasional Prosedur, kurangnya staff *Room Attendant*, miss komunikasi antar staff dan *departement* lain serta *teamwork* nya yang tidak berjalan dengan baik. Sehingga hasil penelitian ini mengatakan *Room Attendant* sudah bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur tetapi masih sering terjadi *miss* komunikasi antar *staff* dan juga *departement* lain. Pelatihan upaya meningkatkan kinerja *Room Attendant* sudah berjalan dengan baik tetapi *briefing* antar *shift* masih belum berjalan dengan baik.

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

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Tujuan penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi Pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, S.E., M.M, Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Bapak Nova Darmanto S. Sos., M.Si., selaku wakil Direktur Polimedia Negeri Media Kreatif
3. Suratni, SS., M.Hum, selaku Bidang Kemahasiswaan
4. Ibu Anindita Budi Astuti,S.E.,MM., Ketua Jurusan Pariwisata
5. Ibu Maria Ulfah Catur Afriasih,S.pd.,MM. Sekretaris Jurusan Patriwisata
6. Bapak Swastono Putro Pirastyo, S. Par,M. Par., Koordinator Program Studi
7. Ibu Anindita Budi Astuti,S.E.,MM., selaku pembimbing I yang telah bersabar dalam memberi bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Akhmad Guntawan, SS.,M.Pd, selaku pembimbing II yang telah bersabar dalam memberi bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
9. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di sini.
10. Ibu Dewi selaku HRD di Hotel Cosmo Amaroossa Jakarta dan para staff *Housekeeping* di Hotel Cosmo Amaroossa Jakarta yang telah membantu dalam penulisan skripsi.
11. Rekan – rekan teman kuliah Polimedia yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
12. Muhammad Firhan Syakira tersayang yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.

13. Dan terima kasih kepada keluarga tercinta terutama kedua orang tua yang telah memberikan dorongan dari segala hal.

Mudah-mudahan makalah ini dapat memenuhi harapan semua pihak terutama mahasiswa-mahasiswi yang ingin mempelajarinya.

Jakarta, 07 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Duf', with two horizontal lines underneath.

Desire Lucky Angeline

NIM 19070017

DAFTAR ISI

COVER	
... i	
ABSTRAK.....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori.....	9
BAB III.....	15
METODE PENELITIAN.....	15
A. Jenis Penelitian.....	15
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
C. Sumber Data.....	16
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	17
E. Teknik Analisis Data.....	18
BAB IV.....	20
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	20
A. Hasil Penelitian.....	20
B. Pembahasan.....	28
BAB V.....	35
KESIMPULAN DAN SARAN.....	35

A. Kesimpulan.....	35
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Mahasiswa.....	40
Lampiran 2 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1 dan 2.....	41
Lampiran 3 Dokumentasi Uji Proposal Skripsi.....	42
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	43
Lampiran 5 Transkrip Wawancara.....	44
Lampiran 6 Dokumentasi Foto Kegiatan Wawancara.....	55
Lampiran 7 Struktur Organisasi Housekeeping Departement Cosmo Amarossa Jakarta.....	59
Lampiran 8 Standar Operasional Prosedur Make Up Room.....	60
Lampiran 9 Standar Operasional Prosedure Make Up Room.....	61
Lampiran 10 Jobdesc Executive Housekeeper Cosmo Amarossa Jakarta.....	62
Lampiran 11 Jobdesc Supervisor Housekeeping Departement Cosmo Amaroossa Jakarta.....	63
Lampiran 12 12 Jobdesc Room Attendant Housekeeping Departement Cosmo Amaroossa Jakarta.....	64
Lampiran 13 Sertifikat Magang Industri.....	65