

**ANALISIS IMPLEMENTASI SOP PADA *HOUSEKEEPING*
DEPARTMENT HOTEL FOUR POINTS DI MASA PANDEMI COVID-19**

Oleh:

I Kadek Asa, NIM. 1907031031

Jurusan Manajemen Program Studi Diploma III Perhotelan

ABSTRAK

Hotel adalah akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada dalam menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya dan di kelola secara profesional untuk mendapat keuntungan. Di masa pandemi covid-19 ini, hotel harus menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran dari pemerintah terutama dalam pelayanan fasilitas-fasilitas terutama kamar hotel dan area umum horel. Sehingga, hotel perlu memodifikasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terutama untuk *Housekeeping Department*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui prosedur di departemen *Housekeeping* dalam mempersiapkan kamar dan pembersihan area umum hotel selama masa pandemi di Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu, deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yaitu perubahan SOP dilakukan oleh *Housekeeping Department* selama masa pandemi menggunakan APD (Alat Perlindungan Diri), menyiapkan *trolley*, memasuki kamar, proses sterilisasi, pembersihan area umum dan penanganan *linen* dan *soil* yang sesuai dengan dengan protokol kesehatan. Adapun beberapa kendala yang dialami *Housekeeping* yaitu pada saat penggunaan APD cukup mempersulit dan cukup memakan waktu saat persiapan, adanya tambahan alat yang digunakan untuk membersihkan bakteri kamar, serta jika terjadi kerusakan pada alat untuk mensterilkan bakteri.

Kata kunci: Perubahan SOP, *Housekeeping Department*, Penerapan Protokol kesehatan.

**ANALISIS IMPLEMENTASI SOP PADA *HOUSEKEEPING*
DEPARTMENT HOTEL FOUR POINTS DI MASA PANDEMI COVID-19**

Oleh:

I Kadek Asa, NIM. 1907031031

Jurusan Manajemen Program Studi Diploma III Perhotelan

ABSTRACT

Hotel is an accommodation that is managed commercially by using part or all of the existing building in providing lodging, food and beverage service facilities and other services and is managed professionally for profit. During this COVID-19 pandemic, hotels must implement health protocols as recommended by the government, especially in the service of facilities, especially hotel rooms and train public areas. So, the hotel needs to modify the Standard Operating Procedure (SOP), especially for the Housekeeping Department. The purpose of this study was to find out the procedures in the Housekeeping department in preparing rooms and cleaning hotel public areas during the pandemic at the Four Points Hotel by Sheraton Bali, Ungasan. This study uses data collection techniques, namely descriptive qualitative with data collection methods with interviews, observations and documentation. The results of this study are changes to SOPs carried out by the Housekeeping Department during the pandemic using PPE (Personal Protective Equipment), preparing trolleys, entering rooms, sterilizing processes, cleaning public areas and handling linen and soil in accordance with health protocols. There are several obstacles experienced by Housekeeping, namely when the use of PPE is quite difficult and quite time consuming during preparation, there are additional tools used to clean room bacteria, and if there is damage to the equipment to sterilize bacteria.

Keywords: *Changes to SOP, Housekeeping Department, Implementation of health protocols.*