

**TANTANGAN PENERAPAN SOP HOUSEKEEPING PADA HOTEL  
NEW SUNARI LOVINA BEACH RESORT & SPA**

**Oleh**

**Ketut Budiada**

**NIM 2257015056**

**Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan**

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang implementasi penerapan sop housekeeping pada hotel new sunari lovina beach resort & spa serta tantangan yang dihadapi. Penelitian ini akan berlangsung di New Sunari Lovina each Resort & Spa dengan objek penelitian yaitu tantangan penerapan standar opsasional prosedur housekeeper yang berada di bawah departemen housekeeping. Penelitian ini akan membahas tiga hal utama yaitu bagaimana mengidentifikasi standar operasional prosedur housekeeping beserta penerapannya, mengidentifikasi kendala dalam penerapannya serta mengidentifikasi bagaimana solusi terbaik terhadap kendala yang dihadapi dalam menerapkan standar operasional prosedur housekeeping. Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk pengumpulan data akan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara ini dilakukan dengan Housekeeping Supervisor. Hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan housekeeping merupakan garda terdepan dalam hotel sehingga perlu menerapkan hospitality terhadap semua housekeeper. Memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu dengan cara mempertahankan kualitas pelayanan dan menerapkan hospitality sehingga menciptakan kepuasan bagi tamu yang menginap.

***Kata Kunci : sop housekeeping, kualitas pelayanan, kendala yang dihadapi, solusi yang didapatkan***

# TANTANGAN PENERAPAN SOP HOUSEKEEPING PADA HOTEL NEW SUNARI LOVINA BEACH RESORT & SPA

Oleh

**Ketut Budiada**

**NIM 2257015056**

**Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan**

## **ABSTRACT**

*This research discusses the implementation of housekeeping sop at the New Sunari Lovina Beach Resort & Spa Hotel and the challenges faced. This research will take place at the New Sunari Lovina Resort & Spa with the research object being the challenges of implementing standard operational procedures for housekeepers who are under the housekeeping department. This research will discuss three main things, namely how to identify standard operational housekeeping procedures and their implementation, identify obstacles in their implementation and identify the best solution to the obstacles faced in implementing standard operational housekeeping procedures. This research will use qualitative methods with a descriptive approach. For data collection, observation, interviews and documentation methods will be used. This interview was conducted with the Housekeeping Supervisor. The results of this research are that housekeeping services are the front guard in hotels so it is necessary to apply hospitality to all housekeepers. Providing the best service to guests by maintaining service quality and implementing hospitality so as to create satisfaction for guests who stay.*

**Keywords: housekeeping sop, service quality, obstacles faced, solutions obtained**

