



PERANCANGAN PANDUAN PELATIHAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* BAGI PEKERJA BARU ASING DI MU JIAOXI HOTEL, TAIWAN

M ABGHI AZRIA AKBAR



PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “**Perancangan Panduan Pelatihan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Departemen Housekeeping bagi pekerja baru asing di Mu Jiaoxi Hotel, Taiwan**” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

M Abghi Azria Akbar
J1402221063

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

ABSTRAK

M ABGHI AZRIA AKBAR, Perancangan Panduan Pelatihan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Departemen *Housekeeping* bagi pekerja baru asing di Mu Jiaoxi Hotel, Taiwan. Dibimbing oleh NATASHA INDAH RAHMANI.

Mu Jiaoxi Hotel mempekerjakan tenaga kerja asing di Departemen *Housekeeping*. Perbedaan bahasa dan budaya kerja menjadi kendala dalam memahami dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan SOP *housekeeping* serta menyusun panduan pelatihan bagi pekerja baru asing. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, studi literatur, dan partisipasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP telah diterapkan secara sistematis, tetapi masih terdapat hambatan bahasa dan belum tersedia panduan yang mudah dipahami. Panduan pelatihan disusun dengan berisi langkah kerja, ilustrasi, dan penjelasan sederhana untuk meningkatkan pemahaman, konsistensi kerja, serta kualitas kebersihan kamar.

Kata kunci: *Housekeeping*, Standar Operasional Prosedur (SOP), panduan pelatihan, pekerja asing, hotel

ABSTRACT

M ABGHI AZRIA AKBAR. Development of a Standard Operating Procedure (SOP) Training Guide for New Foreign Employees in the *Housekeeping* Department at Mu Jiaoxi Hotel, Taiwan. Supervised by NATASHA INDAH RAHMANI

Mu Jiaoxi Hotel employs foreign workers in the *Housekeeping* Department. Differences in language and work culture create challenges in understanding and implementing Standard Operating Procedures (SOPs). This study aims to analyze the implementation of *housekeeping* SOPs and develop a training guide for newly recruited foreign workers. A qualitative descriptive method was used through observation, interviews, literature review, and direct participation in *housekeeping* operations. The results show that the SOPs have been implemented systematically; however, language barriers remain, and an easy-to-understand training guide is not yet available. Therefore, a training guide containing work procedures, illustrations, and simple operational explanations was developed to improve understanding, work consistency, and room cleanliness quality.

Keywords: *Housekeeping*, Standard Operating Procedure (SOP), training guide, foreign employees, hotel.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

RINGKASAN

M ABGHI AZRIA AKBAR. J1402221063. Perancangan Panduan Pelatihan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Departemen *Housekeeping* bagi pekerja baru asing di Mu Jiaoxi Hotel, Taiwan. Dibimbing oleh **NATASHA INDAH RAHMANI.**

Mu Jiaoxi Hotel merupakan hotel berbintang lima yang berlokasi di Jiaoxi, Kabupaten Yilan, Taiwan. Hotel mempekerjakan tenaga kerja asing dari berbagai negara dalam mendukung kegiatan operasional hotel pada Departemen *Housekeeping*. Kehadiran pekerja asing memberikan kontribusi penting dalam menjaga kelancaran operasional *housekeeping*, namun juga menimbulkan tantangan dalam proses adaptasi kerja, terutama terkait pemahaman dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Perbedaan bahasa, budaya kerja, dan pengalaman kerja yang beragam sering kali menyebabkan pekerja baru asing mengalami kesulitan dalam memahami prosedur kerja yang berlaku. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesalahan kerja, serta memengaruhi kualitas kebersihan kamar yang menjadi salah satu indikator utama kepuasan tamu hotel.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya menyediakan media pelatihan yang efektif untuk membantu pekerja baru asing memahami SOP *housekeeping* secara lebih mudah dan sistematis. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi penerapan SOP *housekeeping* di Mu Jiaoxi Hotel, menganalisis kelebihan dan kekurangan penerapannya, serta merancang panduan pelatihan SOP *housekeeping* bagi pekerja baru asing. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, studi literatur, dan partisipasi langsung dalam kegiatan operasional *housekeeping*. Informan penelitian terdiri atas staf *housekeeping*, *supervisor*, dan staf senior yang terlibat langsung dalam pelaksanaan SOP *housekeeping* di Mu Jiaoxi Hotel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP *housekeeping* di Mu Jiaoxi Hotel telah berjalan secara sistematis dan terstruktur. Pelaksanaan SOP mencakup kegiatan *morning briefing*, persiapan peralatan kerja, prosedur memasuki kamar tamu, proses pembersihan kamar, pembersihan kamar mandi, pengisian amenities, pemeriksaan fasilitas kamar, hingga *final checking* sebelum kamar siap digunakan kembali oleh tamu. Kendala yang terjadi pada pekerja baru asing yang mengalami kesulitan dalam memahami instruksi kerja akibat hambatan bahasa serta belum tersedianya panduan pelatihan yang mudah dipahami dan dapat digunakan sebagai acuan selama masa orientasi kerja. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disusun luaran berupa Panduan Pelatihan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping* bagi Pekerja Baru Asing di Mu Jiaoxi Hotel. Panduan ini memuat prosedur kerja *housekeeping*, standar kebersihan kamar, penggunaan peralatan pembersih, serta ilustrasi operasional yang disusun dengan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Panduan tersebut diharapkan dapat membantu pekerja baru asing memahami SOP *housekeeping* dengan lebih cepat, serta mendukung terciptanya kualitas kebersihan dan kenyamanan kamar yang sesuai dengan standar pelayanan Mu Jiaoxi Hotel.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PERANCANGAN PANDUAN PELATIHAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* BAGI PEKERJA BARU ASING DI MU JIAOXI HOTEL, TAIWAN

M ABGHI AZRIA AKBAR

Laporan Akhir

Sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Ekowisata

**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Teguh Jati Purnama, S.Hut., M.Si.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Laporan Akhir : Perancangan Panduan Pelatihan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Departemen *Housekeeping* bagi pekerja baru asing di Mu Jiaoxi Hotel, Taiwan.

Nama/NIM : M Abghi Azria Akbar
NIM : J1402221063

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Pembimbing:

Natasha Indah Rahmani, S.T., M.T.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., MTHM.
NPI. 20180719850102001

Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, MT.
NIP. 196607171992031003



Tanggal Ujian: 15 Juli 2026

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga laporan akhir yang berjudul *“Perancangan Panduan Pelatihan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Departemen Housekeeping bagi Pekerja Baru Asing di Mu Jiaoxi Hotel, Taiwan”* dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Ekowisata, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor. Kegiatan penelitian dan penyusunan laporan ini dilaksanakan di Mu Jiaoxi Hotel, Taiwan, pada tahun 2025–2026. Penyusunan laporan akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, doa, serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulis pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis almarhum ayah Wawan Rustiawan dan ibu Eri Susanti yang telah senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral, spiritual, dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan laporan akhir ini.
2. Ibu Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M. selaku Ketua Program Studi Ekowisata, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses perkuliahan hingga penyusunan laporan akhir.
3. Ibu Natasha Indah Rahmani, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan laporan akhir ini.
4. Manajemen dan seluruh staf Mu Jiaoxi Hotel, Taiwan, yang telah memberikan izin, kesempatan, bantuan, serta informasi yang diperlukan selama kegiatan penelitian dan pengumpulan data berlangsung.
5. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Ekowisata, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan bimbingan selama masa perkuliahan.
6. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ekowisata angkatan 59 yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan laporan akhir.
7. Terimakasih kepada teman sari rasa, teman kampung halaman panjalu, teman baru di Taiwan, dan semuanya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, bantuan, semangat, suka dan duka, canda dan tawa. Penulis akan menjadikan itu sebagai motivasi untuk terus belajar, dan berkembang dengan sebaik-baiknya.

Semoga laporan akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak Mu Jiaoxi Hotel, Program Studi Ekowisata, serta menjadi referensi bagi penelitian di bidang perhotelan pada masa yang akan datang.

Bogor, Juli 2026

M Abghi Azria Akbar



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Kerangka Berpikir	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	5
2.2 <i>Housekeeping</i>	5
2.3 Perhotelan	6
2.4 Kebersihan dan Kenyamanan	6
2.5 <i>Hospitality</i>	7
III. KONDISI UMUM	9
3.1 Letak dan Luas	9
3.2 Sejarah Kawasan	9
3.3 Kondisi Fisik	10
3.4 Kondisi Sosial Masyarakat	10
3.5 Kondisi Pariwisata	11
3.6 Aksesibilitas	11
IV. METODE	13
4.1 Waktu dan Tempat Penelitian	13
4.2 Alat Penelitian	13
4.3 Jenis Data	14
4.4 Metode Pengambilan Data	15
4.5 Populasi dan Sampel	16
4.6 Analisis Data	17
4.7 Metode Penyusunan Luaran	18
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	21
5.1 Penerapan SOP <i>Housekeeping</i> di MU Jiaoxi Hotel	21
5.2 Kelebihan dan Kekurangan Penerapan SOP <i>Housekeeping</i>	37
5.3 Perancangan Buku Panduan SOP <i>Housekeeping</i> bagi Pekerja Baru Asing di MU Jiaoxi Hotel	52
VI. SIMPULAN DAN SARAN	65
6.1 Simpulan	65
6.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69
RIWAYAT HIDUP	73



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL

1	Alat dan Bahan	13
2	Tahapan Analisis Data Kualitatif	17
3	Status Kamar di Mu Jiaoxi Hotel	25
4	Prosedur Membersihkan Area Kamar Mandi	28
5	Kelengkapan Amenities Kamar Mu Jiaoxi Hotel	29
6	Aspek pemeriksaan oleh <i>supervisor housekeeping</i>	36
7	Kelebihan Penerapan SOP <i>Housekeeping</i> di MU Jiaoxi Hotel	45

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Berpikir Penelitian	4
2	Peta Kawasan Mu Jiao Xi Hotel, Taiwan	9
3	Persiapan alat alat sebelum mengerjakan kamar	24
4	Prosedur Memasuki Kamar Tamu	24
5	Prosedur Pengumpulan Sampah	26
6	Prosedur Pengumpulan Linen Kotor	26
7	Prosedur Making Bed	27
8	Pengisian Amenities pada Minibar	30
9	Aplikasi untuk melaporkan kerusakan pada kamar tamu	31
10	Penyimpanan linen pada tempat laundry	32
11	Tempat Pembuangan dan Pemilahan Sampah	33
12	Formulir Pencatatan barang lost and found	34
13	Houskeeping task sheet	36
14	Laporan pembersihan mingguan	38
15	Pembersihan Mesin Es	40
16	Pembersihan Dehumidifier	41
17	Catatan Project Pembersihan Bulanan Kamar Tamu	41
18	Membersihkan bawah kaca hingga bagian atas kaca	42
19	Membersihkan fasilitas kamar tamu berbahan logam	44

DAFTAR LAMPIRAN

1	Rapat Pagi <i>Housekeeping</i>	70
2	Dokumentasi <i>supervisor</i> , staf senior, dan pekerja magang asing	71
3	Pelatihan <i>Housekeeping</i>	71
4	Penilaian Kebersihan dan Kerapian Kamar	72