

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “*Analisis Penerapan SOP Dusting dan Dampaknya terhadap Efisiensi Operasional Departemen Housekeeping di Hotel Grand Royal Denai Bukittinggi*” disusun oleh Sonya Nim 3521067. Mahasiswa Jurusan SI Pariwisata Syariah Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan prosedur dusting dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Housekeeping Hotel Grand Royal Denai Bukittinggi serta dampaknya terhadap efisiensi operasional. Dusting merupakan salah satu kegiatan penting dalam menjaga standar kebersihan kamar dan area publik hotel, namun pelaksanaannya di lapangan sering kali tidak sesuai dengan ketentuan SOP yang berlaku.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan supervisor dan staf housekeeping, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SOP dusting telah disusun secara sistematis, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan waktu kerja, kurangnya pengawasan dan pelatihan, serta kekurangan fasilitas pendukung seperti alat kebersihan. Hal ini berdampak pada rendahnya

efisiensi kerja, meningkatnya pekerjaan ulang (rework), serta menurunnya tingkat kepuasan tamu.

.Penerapan SOP Dusting berdampak langsung pada efisiensi Operasional bahwa ketidak efektifan di departemen housekeeping, ditandai dengan meningkatnya jumlah pekerjaan ulang (rework), keluhan dari tamu, penurunan citra hotel secara daring, serta menurunnya produktivitas kerja staf. Efektivitas SOP Bergantung pada Dukungan Sistemik.

Kata Kunci: *SOP Dusting, Housekeeping, Efisiensi Operasional, Kebersihan, Hotel Syariah.*