

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdokumentasi dan terpadu untuk divisi kamar di Hotel Lingian, yang berfungsi sebagai hotel laboratorium di Telkom University. Latar belakang penelitian ini adalah kebutuhan mendesak akan SOP untuk meningkatkan efisiensi operasional, konsistensi layanan, dan keamanan, mengingat Hotel Lingian juga menjadi tempat praktikum bagi mahasiswa D3 Perhotelan. Ketiadaan SOP di divisi kamar telah menyebabkan berbagai masalah, seperti inkonsistensi layanan, rendahnya efisiensi, kesulitan dalam pelatihan karyawan dan mahasiswa, serta meningkatnya risiko terhadap keselamatan dan keamanan. Untuk mengatasi tantangan ini, penelitian menggunakan metode observasi lapangan dan wawancara dengan karyawan hotel serta dosen ahli perhotelan. Data yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan standar industri perhotelan internasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiadaan SOP yang terdokumentasi menghambat kelancaran operasional hotel dan menurunkan kualitas layanan. SOP yang telah disusun disesuaikan dengan standar internasional perhotelan dan telah disetujui oleh pihak terkait, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, efektivitas pelaksanaan tugas, serta konsistensi layanan di Hotel Lingian. Selain itu, SOP ini juga berfungsi sebagai pedoman praktis bagi mahasiswa, membantu mereka memahami dan menerapkan prosedur perhotelan yang relevan untuk karier masa depan mereka.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, Hotel, Divisi Kamar, Hotel Laboratorium, Perhotelan