

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Internasional dalam Tugas Housekeeping di Renaissance Okinawa Resort Jepang

Implementation of International Standard Operating Procedures (SOP) in Housekeeping Duties at Renaissance Okinawa Resort Japan

Pupus Atika Septiany & Henry Yuliamir*

Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 03 September 2025; Direview: 11 September 2025; Disetujui: 02 Oktober 2025

*Corresponding Email: henry.yuliamir@stiepari.ac.id

Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) internasional dalam kegiatan housekeeping di Renaissance Okinawa Resort, Jepang. Masalah difokuskan pada bagaimana SOP diterapkan untuk meningkatkan efisiensi kerja staf dan kepuasan tamu, serta faktor-faktor kunci yang mendukung keberhasilan implementasinya. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori manajemen layanan, pembelajaran organisasi, dan praktik housekeeping profesional. Data-data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajer, staf housekeeping, dan tamu hotel, observasi partisipatif kegiatan housekeeping harian, serta analisis dokumentasi SOP dan panduan operasional, kemudian dianalisis secara kualitatif menggunakan analisis tematik. Kajian ini menyimpulkan bahwa penerapan SOP internasional berjalan secara konsisten dan sistematis, mempermudah alur kerja staf, meningkatkan koordinasi tim, dan mengurangi risiko kesalahan, sehingga efisiensi kerja meningkat. Dampak positif terhadap tamu terlihat dari penilaian tinggi terhadap kebersihan kamar, kerapian fasilitas, dan konsistensi layanan. Keberhasilan implementasi SOP dipengaruhi oleh pelatihan rutin, supervisi manajerial, ketersediaan sarana sesuai standar, dan budaya kerja profesional. Dengan demikian, SOP internasional tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga menjadi strategi untuk mempertahankan loyalitas tamu dan keunggulan kompetitif hotel.

Kata Kunci: SOP Internasional; Housekeeping; Kepuasan Tamu; Efisiensi Kerja

Abstract

This article aims to analyze the implementation of International Standard Operating Procedures (SOP) in housekeeping activities at Renaissance Okinawa Resort, Japan. The study focuses on how SOPs are applied to enhance staff work efficiency and guest satisfaction, as well as the key factors supporting successful implementation. To approach this issue, the study refers to service management theory, organizational learning, and professional housekeeping practices. Data were collected through in-depth interviews with managers, housekeeping staff, and hotel guests, participatory observation of daily housekeeping activities, and analysis of SOP documents and operational guidelines, then analyzed qualitatively using thematic analysis. The study concludes that the implementation of international SOPs is consistent and systematic, facilitating staff workflow, improving team coordination, and reducing errors, thereby increasing work efficiency. The positive impact on guests is reflected in high ratings for room cleanliness, facility organization, and service consistency. Successful SOP implementation is influenced by regular training, managerial supervision, availability of standard-compliant equipment, and a professional work culture. Therefore, international SOPs not only enhance service quality but also serve as a strategy to maintain guest loyalty and the hotel's competitive advantage.

Keywords: International SOP; Housekeeping; Guest Satisfaction; Work Efficiency

How to Cite: Septiany, P.A. & Yuliamir, H. (2025). *Implementation of International Standard Operating Procedures (SOP) in Housekeeping Duties at Renaissance Okinawa Resort Japan*. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8 (2): 708-714



PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas layanan untuk mempertahankan kepuasan tamu dan loyalitas pelanggan. Dalam industri ini, pengalaman tamu tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik atau lokasi hotel, tetapi juga oleh kualitas interaksi dengan staf, standar layanan, dan penerapan prosedur operasional yang efektif. Salah satu elemen kritis dalam industri perhotelan adalah housekeeping, yang bertanggung jawab langsung atas kebersihan, kenyamanan, dan keamanan kamar, yang menjadi salah satu indikator utama kualitas layanan hotel. Kebersihan kamar, kerapian fasilitas, serta pengelolaan inventaris yang baik menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi tamu terhadap profesionalisme hotel (Jones, 2018); (Walker, 2020)

Standar Operasional Prosedur (SOP) internasional merupakan pedoman utama yang digunakan hotel berbasis global untuk menjamin konsistensi layanan (Hendrajaya et al., 2022); (Cholis et al., 2023). SOP internasional memuat prosedur baku yang harus diikuti oleh seluruh staf housekeeping, meliputi pembersihan kamar, penataan fasilitas, pengelolaan linen, pengendalian inventaris, serta penerapan protokol keselamatan. Penerapan SOP memungkinkan setiap staf melakukan pekerjaannya secara sistematis dan terstandarisasi, sehingga meminimalkan variasi layanan dan memastikan pengalaman tamu tetap konsisten, bahkan di lokasi dan staf yang berbeda (Kandampully, 2019); (Chan, K., & Wong, 2021). Dengan demikian, SOP tidak hanya menjadi panduan operasional, tetapi juga instrumen untuk meningkatkan kualitas layanan dan profesionalisme staf.

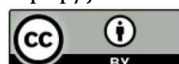
Penerapan SOP yang konsisten terbukti tidak hanya berdampak pada kualitas layanan, tetapi juga pada efisiensi operasional staf. Teori manajemen layanan mengemukakan bahwa prosedur baku dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan produktivitas staf. Efisiensi ini tercapai karena setiap langkah kerja telah diatur secara sistematis dan terdokumentasi (Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, 2019). Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa hotel yang menerapkan SOP secara konsisten cenderung memperoleh kepuasan tamu yang lebih tinggi, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mendorong pengulangan kunjungan (Lee, S., Kim, H., & Park, 2017); (Chan, K., & Wong, 2021). Dengan kata lain, SOP tidak hanya menjadi alat pengendalian internal, tetapi juga strategi untuk mempertahankan keunggulan kompetitif hotel di pasar global.

Meskipun demikian, implementasi SOP internasional menghadapi tantangan yang kompleks. Salah satu tantangan utama adalah menyesuaikan standar global dengan konteks lokal, seperti perbedaan budaya kerja, preferensi tamu, dan kondisi operasional masing-masing hotel (Park, H., & Kim, 2019); (Yuliamir et al., 2022). Penelitian oleh (Lee, S., Kim, H., & Park, 2017) menekankan bahwa keberhasilan implementasi SOP sangat bergantung pada pelatihan rutin, supervisi yang efektif, dan dukungan manajemen. Sementara itu, (Park, H., & Kim, 2019) menyoroti pentingnya integrasi budaya profesional, disiplin kerja, dan motivasi staf dalam mendukung efektivitas SOP. Teori pembelajaran organisasi juga menekankan pentingnya mekanisme feedback dan evaluasi berkala, agar SOP dapat disesuaikan secara dinamis dengan kebutuhan operasional hotel serta ekspektasi tamu yang terus berkembang (Argyris, C., & Schön, 1996).

Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada efek SOP terhadap kualitas layanan dan efisiensi staf di hotel internasional. Namun, studi yang meneliti implementasi SOP di hotel internasional di Jepang, khususnya dengan pendekatan kualitatif yang menekankan pengalaman staf dan tamu secara simultan, masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya gap penelitian yang dapat diisi dengan menilai bagaimana SOP diterapkan secara praktis dan bagaimana persepsi staf dan tamu terhadap prosedur tersebut. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) karena menilai penerapan SOP internasional di Renaissance Okinawa Resort, Jepang, melalui perspektif manajer, staf housekeeping, dan tamu hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis bagaimana SOP internasional diterapkan dalam kegiatan housekeeping di Renaissance Okinawa Resort, Jepang.
2. Mengidentifikasi dampak penerapan SOP terhadap efisiensi kerja staf dan kepuasan tamu.



3. Menemukan faktor-faktor kunci yang mendukung keberhasilan implementasi SOP dalam konteks hotel internasional.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan praktik housekeeping profesional, penerapan standar internasional yang adaptif, serta peningkatan kualitas layanan di industri perhotelan global.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus pada Renaissance Okinawa Resort, Jepang, untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) internasional dalam kegiatan housekeeping. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan praktik staf housekeeping, serta dampaknya terhadap kepuasan tamu. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang bersifat kontekstual dan deskriptif, yang sulit diukur melalui metode kuantitatif (Creswell, J. W., & Creswell, 2017); (Patton, 2014).

Subjek Penelitian

Subjek penelitian terdiri dari tiga kelompok utama manajer housekeeping, staf housekeeping, dan tamu hotel yang bersedia berpartisipasi. Pemilihan informan menggunakan purposive sampling, yakni pemilihan individu yang dianggap memiliki pengalaman, pengetahuan, dan informasi relevan terkait implementasi SOP. Teknik ini dipilih agar data yang diperoleh benar-benar representatif terhadap praktik housekeeping dan persepsi tamu terhadap kualitas layanan.

Variabel Penelitian

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi:

1. Penerapan SOP internasional, mencakup prosedur kebersihan kamar, pengelolaan fasilitas, pengelolaan linen, dan protokol keselamatan.
2. Efisiensi kerja staf, meliputi kecepatan, ketelitian, alur kerja, dan produktivitas dalam melaksanakan tugas housekeeping.
3. Kepuasan tamu, berupa persepsi terhadap kebersihan kamar, kenyamanan, kualitas layanan, dan konsistensi pengalaman menginap.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan kombinasi teknik berikut:

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*)
Dilakukan dengan manajer, staf housekeeping, dan tamu hotel untuk memahami pengalaman, persepsi, dan kendala dalam penerapan SOP. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar informan dapat menjawab dengan bebas tetapi tetap sesuai fokus penelitian.
2. Observasi partisipatif
Peneliti melakukan observasi langsung terhadap kegiatan housekeeping harian, termasuk proses pembersihan, penataan kamar, penggunaan checklist, dan kepatuhan terhadap SOP. Observasi ini bertujuan untuk memvalidasi informasi yang diperoleh dari wawancara.
3. Dokumentasi
Analisis dokumen berupa SOP hotel, panduan operasional, catatan pelatihan staf, dan laporan inspeksi rutin digunakan untuk memperoleh gambaran resmi mengenai prosedur yang diterapkan.

Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis tematik, yang melibatkan identifikasi, pengkodean, dan pengelompokan tema-tema utama terkait penerapan SOP, efisiensi kerja staf, dan kepuasan tamu. Proses analisis mencakup beberapa tahap: membaca dan memahami transkrip wawancara, menandai pola-pola penting, mengelompokkan kategori, dan menyimpulkan temuan utama. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan informasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi dan keakuratan hasil penelitian (Patton, 2014); (Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, 2019).

Tabel 1. Informan dan Pertanyaan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Kriteria	Contoh Pertanyaan
1	Manajer Housekeeping	1	Memiliki pengalaman minimal 5 tahun di manajemen housekeeping	Bagaimana SOP internasional diterapkan dalam kegiatan housekeeping di hotel ini? Apa kendala yang dihadapi dalam implementasinya? Bagaimana SOP memengaruhi efisiensi staf?
2	Staf Housekeeping	6	Staf yang aktif melaksanakan tugas harian housekeeping	Bagaimana SOP membantu pekerjaan sehari-hari? Apakah ada prosedur yang sulit dijalankan? Bagaimana SOP memengaruhi alur kerja dan efisiensi?
3	Tamu Hotel	5	Tamu yang pernah menginap minimal 2 kali	Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan kamar, kenyamanan, dan konsistensi layanan selama menginap? Apakah layanan housekeeping memenuhi ekspektasi Anda?

Prosedur Pelaksanaan Penelitian

1. Peneliti mengajukan izin dan mendapatkan persetujuan dari manajemen hotel.
2. Identifikasi informan dilakukan berdasarkan kriteria purposive sampling.
3. Wawancara dan observasi dilakukan secara simultan selama 2 minggu untuk memastikan data yang diperoleh mencerminkan praktik harian.
4. Dokumentasi SOP dan panduan operasional dianalisis untuk membandingkan prosedur resmi dengan praktik lapangan.
5. Data dianalisis secara tematik, tema utama diinterpretasikan untuk menjawab tujuan penelitian.

Dengan rancangan metodologi ini, pembaca dapat memahami bagaimana penerapan SOP dianalisis melalui perspektif manajer, staf, dan tamu, serta bagaimana pengumpulan dan analisis data dilakukan untuk menghasilkan temuan yang valid, relevan, dan mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SOP internasional dalam kegiatan housekeeping di Renaissance Okinawa Resort, Jepang, serta dampaknya terhadap efisiensi kerja staf dan kepuasan tamu. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Pembahasan berikut disusun berdasarkan tujuan penelitian, dengan menekankan interaksi antara penerapan SOP, efisiensi kerja staf, dan kepuasan tamu.

Penerapan SOP Internasional dalam Housekeeping

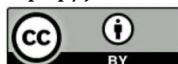
Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa seluruh staf housekeeping secara konsisten menerapkan SOP internasional yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. SOP mencakup prosedur kebersihan kamar, pengelolaan linen, penataan fasilitas, pengendalian inventaris, dan protokol keselamatan. Pelatihan rutin dan supervisi harian menjadi praktik utama untuk memastikan kepatuhan staf terhadap SOP, termasuk penggunaan checklist harian dan audit rutin oleh manajer housekeeping.

Tabel 2. Penerapan SOP Internasional di Housekeeping

Aspek SOP	Implementasi	Keterangan
Pembersihan kamar	100% kamar sesuai prosedur	Checklist harian digunakan
Pengelolaan linen	95% sesuai standar	Sistem inventory terkomputerisasi
Penataan fasilitas	100% sesuai standar	Audit rutin oleh manajer
Protokol keselamatan	90% diterapkan	Pelatihan berkala bagi staf

Sumber Tabel: Hasil observasi dan wawancara, 2025

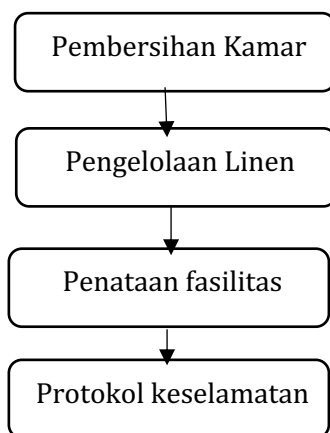
Dari tabel di atas terlihat bahwa penerapan SOP secara konsisten membantu menjaga standar kebersihan, kerapian, dan keamanan kamar. Staf melaporkan bahwa SOP mempermudah alur kerja karena setiap langkah telah distandarisasi, mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan produktivitas.



Temuan ini mendukung penelitian (Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, 2019) dan (Lee, S., Kim, H., & Park, 2017), yang menyatakan bahwa prosedur baku meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional staf.

Dampak SOP terhadap Efisiensi Kerja Staf

Observasi lapangan menunjukkan bahwa penerapan SOP mempermudah staf dalam menyelesaikan tugas housekeeping secara sistematis. Checklist harian memungkinkan staf untuk memantau setiap langkah yang telah dilakukan, sehingga mengurangi kemungkinan terlewatnya prosedur penting.



Gambar 1. Alur kerja staf housekeeping dengan SOP

Sumber Gambar: Hasil observasi lapangan, 2025

Wawancara dengan staf menunjukkan bahwa SOP meningkatkan koordinasi antaranggota tim, memperjelas alur kerja, dan mempercepat penyelesaian tugas. Efisiensi ini penting bagi hotel internasional dengan tingkat hunian tinggi, karena staf dapat menangani jumlah kamar lebih banyak tanpa mengurangi kualitas layanan. Hasil ini sesuai dengan temuan (Kandampully, 2019), yang menekankan bahwa prosedur terstandarisasi meningkatkan produktivitas staf dan konsistensi layanan.

Dampak SOP terhadap Kepuasan Tamu

Wawancara dengan tamu menunjukkan bahwa mereka menilai kebersihan kamar, kerapian fasilitas, dan konsistensi layanan sangat tinggi. Tamu menekankan bahwa pengalaman menginap lebih menyenangkan karena kamar selalu bersih, fasilitas siap pakai, dan pelayanan staf konsisten.

Tabel 2. Persepsi tamu terhadap layanan housekeeping

Aspek Layanan	Penilaian Tamu (%)	Keterangan
Kebersihan kamar	96	Sangat puas
Kerapian fasilitas	94	Sesuai harapan
Konsistensi layanan	92	Terjadi pada setiap kunjungan

Sumber Tabel: Hasil wawancara tamu, 2025

Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan SOP berkontribusi langsung terhadap pengalaman menginap tamu. Tamu menilai bahwa standar operasional yang konsisten meningkatkan kualitas layanan, yang sejalan dengan temuan (Chan, K., & Wong, 2021). Kepuasan tamu ini juga mendukung loyalitas jangka panjang karena menciptakan pengalaman menginap yang dapat diandalkan dan konsisten.

Faktor Pendukung Keberhasilan Penerapan SOP

Berdasarkan wawancara dengan manajer dan staf, beberapa faktor kunci keberhasilan implementasi SOP adalah:

1. Pelatihan rutin bagi seluruh staf, termasuk pelatihan refresher dan pengenalan prosedur baru.
2. Supervisi dan monitoring berkala oleh manajer untuk memastikan kepatuhan terhadap SOP dan memberikan feedback konstruktif.
3. Ketersediaan alat dan bahan sesuai standar internasional, mendukung staf menjalankan prosedur dengan baik.
4. Budaya kerja yang profesional dan disiplin, yang memotivasi staf untuk melaksanakan SOP secara konsisten.

Temuan ini mendukung teori pembelajaran organisasi (Argyris, C., & Schön, 1996), yang menyatakan bahwa evaluasi berkala dan mekanisme feedback sangat penting untuk memastikan SOP dapat diterapkan secara efektif dan disesuaikan dengan kondisi operasional hotel.

Berdasarkan hasil temuan, penerapan SOP internasional di Renaissance Okinawa Resort Jepang terbukti:

1. Meningkatkan efisiensi kerja staf melalui prosedur yang sistematis, checklist harian, dan alur kerja yang jelas.
2. Meningkatkan kepuasan tamu dengan pengalaman menginap yang bersih, aman, dan konsisten.
3. Faktor kunci keberhasilan implementasi SOP meliputi pelatihan rutin, supervisi, ketersediaan sarana, dan budaya kerja profesional.

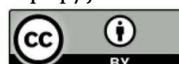
Dengan demikian, SOP internasional tidak hanya berfungsi sebagai pedoman operasional, tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, profesionalisme staf, dan pengalaman tamu secara keseluruhan di hotel internasional.

SIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) internasional dalam kegiatan housekeeping di Renaissance Okinawa Resort, Jepang, dilakukan secara konsisten dan sistematis, sehingga memberikan dampak yang signifikan terhadap efisiensi kerja staf dan kepuasan tamu. SOP internasional berfungsi sebagai pedoman operasional yang komprehensif, mencakup prosedur pembersihan kamar secara menyeluruh, pengelolaan linen dengan sistem inventaris terkomputerisasi, penataan fasilitas sesuai standar estetika dan fungsional, serta penerapan protokol keselamatan yang rutin diperbarui. Penerapan SOP ini mempermudah staf dalam menjalankan tugas harian, memperjelas alur kerja, meningkatkan koordinasi antaranggota tim, dan mengurangi risiko kelalaian atau kesalahan dalam proses housekeeping. Efisiensi kerja tercapai melalui mekanisme penggunaan checklist harian, pelatihan rutin termasuk pelatihan refresher dan pengenalan prosedur baru, serta supervisi berkelanjutan oleh manajer yang memberikan umpan balik konstruktif. Dari perspektif tamu, penerapan SOP berkontribusi pada pengalaman menginap yang konsisten, terlihat dari penilaian tinggi terhadap kebersihan kamar, kerapian fasilitas, kenyamanan, dan keamanan, sehingga menciptakan kepuasan yang berkelanjutan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Keberhasilan implementasi SOP ini dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal, termasuk ketersediaan sarana dan peralatan sesuai standar internasional, budaya kerja yang profesional dan disiplin, serta motivasi staf untuk selalu mematuhi prosedur operasional. Dengan demikian, SOP internasional tidak hanya menjadi pedoman kerja, tetapi juga strategi penting bagi hotel untuk meningkatkan profesionalisme staf, kualitas layanan, serta mempertahankan reputasi dan keunggulan kompetitif di industri perhotelan global.

DAFTAR PUSTAKA

- Argyris, C., & Schön, D. A. (1996). Organizational learning II: Theory, method, and practice. In *Addison-Wesley*.
- Chan, K., & Wong, Y. (2021). The impact of standardized operational procedures on hotel service quality. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102849.
- Cholis, M. N., Rahayu, E., Apriliyani, R., Widagdo, S., & Yuliamir, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Noormans Semarang. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 19(2), 121–138. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v19i2.317>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2019). Service management: Operations, strategy, information technology (9th ed.). In *McGraw-Hill Education*.
- Hendrajaya, H., Syamsul Hadi, Henry Yuliamir, Dyah Palupiningtyas, & Samtono, S. (2022). Reviewing Employee Work Objectives From Compensation, Facilities and Work Environment, The Affect. *Brilliant International Journal Of Management And Tourism*, 2(2), 133–142. <https://doi.org/10.55606/bijmt.v2i2.438>
- Jones, P. (2018). Introduction to hospitality operations (3rd ed.). In *Routledge*.



- Kandampully, J. (2019). Service management: The relationship between customer satisfaction and operational efficiency. *Journal of Services Marketing*, 33(2), 101–112.
- Lee, S., Kim, H., & Park, J. (2017). The role of standard operating procedures in hotel service quality: Evidence from international hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 44–52.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*.
- Park, H., & Kim, S. (2019). Cross-cultural challenges in implementing global SOPs in international hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(7), 2876–2894.
- Patton, M. Q. (2014). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*.
- Walker, J. R. (2020). Introduction to hospitality (8th ed.). In *Pearson*.
- Yuliamir, H., Priyanto, E., Rahayu, E., & ... (2022). KEPUASAN KERJA KARYAWAN HOUSE KEEPING DEPARTEMEN HOTEL ALEXANDER TEGAL: DITINJAU DARI ASPEK KOMUNIKASI, BUDAYA ORGANISASI *Jurnal Manajemen*
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/45279>