

## ABSTRAK

---

Di dalam suatu hotel, terdapat berbagai departemen untuk melancarkan kegiatan operasional. Salah satu bagian operasional yang penting dalam sebuah hotel adalah *housekeeping*, karena mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, termasuk kebersihan bathroom di kamar Hotel Sheraton Bandung *Hotel & Towers*. Sering timbulnya *watermark* menimbulkan ketidak nyamanan pada saat pembersihan di *bathroom*, dikarenakan pembersihan yang kurang maksimal maka dari pihak *housekeeping*, mencoba berbagai cara pembersihan, salah satunya dengan memanfaatkan batu apung sebagai pengganti *chemical* pada saat pembersihan *bathroom*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pembersihan *bathroom* di Sheraton Bandung Hotel & Towers juga untuk mengetahui dan menganalisis pemanfaatan batu apaung di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dengan karyawan *housekeeping*, dan melakukan studi pustaka. Pembersihan *bathroom* tidak selalu diterapkan sesuai dengan *Standar Operational Procedure* (SOP) yang ada, sehingga terjadi penumpukan kotoran yang menyebabkan timbulnya kerak air (*water mark*) pada dinding dan toilet bowl di bathroom, sehingga dibutuhkan pembersihan yang mendalam dengan menggunakan batu apung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pembersihan *bathroom* dilakukan tidak sesuai dengan SOP yang ada, selain itu batu apung bermanfaat untuk membersihkan kerak air atau noda yang sulit dibersihkan, jika *chemical* sudah tidak mampu untuk membersihkan noda kerak air.

Kata kunci : Pembersihan bathroom, Batu apung, Chemical.