

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PROYEK AKHIR	
PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	5
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	6
2.1 Hotel.....	6
2.1.1 Definisi Hotel	6
2.1.2 Klasifikasi Hotel	6
2.1.3 Bagian-Bagian Hotel	8
2.2 Tata Graha (Housekeeping)	9
2.2.1 Struktur Organisasi Housekeeping.....	9
2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab Housekeeping	9
2.2.3 Area Kerja Housekeeping	10
2.3 Kebersihan Kamar Tamu.....	10
2.4 Standard Operational Procedure	11
2.5 Room Attendant.....	11

2.5.1 SOP Room Attendant	12
2.5.2 Tugas dan Tanggung Jawab	13
2.5.3 Room Report.....	14
2.6 SOP Membersihkan Kamar Hotel Menurut Kemenparekraf	16
2.7 Persiapan Pembersihan Kamar	18
2.7.1 SOP Masuk Kamar Tamu	19
2.7.2 SOP Pembersihan Kamar Tamu	20
2.8 Hambatan Penerapan Kebersihan Kamar.....	27
2.9 Peralatan.....	27
2.9.1 Peralatan Manual	27
2.9.2 Peralatan Mekanik	28
2.10 Chemical.....	29
2.11 Penelitian Terdahulu	30
2.12 Kerangka Berpikir	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Metode Penelitian	35
3.2 Teknik Pengumpulan Data	35
3.3 Jadwal Penelitian	37
3.4 Teknik Analisi Data.....	37
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Profil Hotel.....	38
4.1.1 Sejarah singkat Hotel Bintang Mulia	38
4.1.2 Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	39
4.1.3 Produk Hotel Hotel Bintang Mulia	40
4.2 Pembahasan.....	42
4.2.1 Standar Kebersihan Kamar Hotel Selama Pandemic Covid 19 di Housekeeping Department pada Hotel Bintang Mulia Bagan Batu.....	42
4.2.2 Kendala yang dihadapi dalam penerapan kebersihan kamar dan solusi mengatasi kendala	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTKA.....	57
LAMPIRAN	60