ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai penerapan standar operasional prosedur make up room oleh room boy di hotel Mercure Padang. Penelitian ini terdiri dari 7 indikator penerapan prosedur yaitu : ketuk pintu masuk kamar, stripping, making bed, cleaning the bathroom, dusting, mopping dan rechecking. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan data kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar operasional prosedur make up room oleh room boy di hotel Mercure Padang terdapat penyimpangan penerapan standar operasional prosedur pada saat melakukan pembersihan kamar.

Kata kunci : penerapan SOP, make up room