

## ABSTRAK

---

Bersamaan dengan berjalannya waktu banyak hotel yang baru didirikan, hal ini tentunya akan menjadi persaingan bisnis dalam dunia industri perhotelan. Kebersihan kamar tentunya sangat penting untuk kenyamanan tamu selama menginap, terutama kebersihan pada area kamar mandi. Maka pelayanan kebersihan kamar harus dipersiapkan dan dipertimbangkan sedetail mungkin, dengan dilakukannya pengamatan langsung di Hotel *Crowne Plaza* Bandung terlihat adanya masalah yang timbul akibat kurang telitinya petugas *room attendant* dalam membersihkan area kamar mandi terutama pada bagian dinding kamar mandi masih terdapat noda kuning dan noda air (*watermark*). Hal ini mengakibatkan timbulnya keluhan tamu yang disebabkan dari kurang telitinya petugas *room attendant* dalam pembersihan kamar. Oleh karena itu, departemen *housekeeping* harus memiliki patokan organisasi, serta setiap jabatan organisasinya mampu bertugas dan bertanggung jawab sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Serta yang menjadi dasar teori dalam penelitian ini adalah *housekeeping* menurut Rumekso (2002), dan Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Moeijat (2008). Peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) departemen *housekeeping*, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh *room attendant*. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan studi deskriptif yaitu peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini, yaitu penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) departemen *housekeeping* di Hotel *Crowne Plaza* Bandung secara umum *room attendant* sudah menerapkan SOP dengan baik dan sesuai dengan prosedur *IHG (Intercontinental Hotels Group) 5-S cleaning programs*. Namun, masih ada beberapa poin SOP yang belum sepenuhnya diterapkan oleh *room attendant*.

Kata Kunci : *Housekeeping, Room attendant, Standar Operasional Prosedur*