

## ABSTRAK

---

Penelitian ini membahas tentang bagaimana standar operasional prosedur pembersihan kamar pada departemen *Housekeeping* di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung dalam memberikan pelayanan yang baik bagi seluruh tamu baik yang menginap maupun tamu yang tidak menginap, dimana departemen ini menjadi salah satu departemen utama dalam menjaga dan merawat kebersihan area hotel. *Room attendant* merupakan *section* yang bertanggung jawab penuh terhadap pelayanan di kamar hotel dimana seluruh *room attendant* dituntut untuk melaksanakan tugas sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku di hotel tersebut. SOP ini disusun sesuai dengan kebutuhan, visi dan misi dari masing – masing hotel atau perusahaan dengan tujuan yang berbeda – beda, dengan fungsi utamanya untuk menjaga kestabilan operasional hotel, serta untuk menjaga kualitas kebersihan kamar dan area hotel agar tetap terlihat bersih dan nyaman untuk ditinggali. SOP ini diterapkan guna melancarkan dan mempermudah pekerjaan *room attendant* dalam membersihkan kamar tamu. Maka dari itu penulis disini ingin membahas mengenai Standar Operasional Prosedur di departemen *housekeeping* Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.

Kata Kunci: Hotel, Standar Operasional Prosedur, *Housekeeping*