

ABSTRAK

Nia Sevratania, 2019. Penerapan *Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom* di *Suite Room Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta*

Penulisan Proyek Akhir ini berawal dari wawancara singkat penulis dengan beberapa *staff Housekeeping Departement* mengenai Penerapan *Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom* di *Suite Room Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta* yang masih kurang baik dalam proses pengerjaan *cleaning bathroom*, karena masih terdapatnya *Roomboy* dalam melakukan *cleaning bathroom* belum bersih dan tidak teliti dalam pengerjaannya dan belum sesuai dengan SOP yang ada di hotel. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Penerapan *Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom* di *Suite Room Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta*.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif data kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi yang dilakukan pada tanggal 14 Januari 2019-28 Februari 2019 di jalan Cut Meutia 09, Menteng, Jakarta Pusat, Indonesia. Sumber data adalah 1 orang *supervisor* dan 4 orang *roomboy*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Hasil penulisan Proyek Akhir ini menunjukkan bahwa secara umum Penerapan *Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom* di *Suite Room Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta* adalah 1) sebagian *roomboy* belum membersihkan *washbasin* dan cermin sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh hotel 2) semua *roomboy* sudah membersihkan *toilet bowl* dengan bersih dan mengikuti langkah-langkah dalam SOP hotel 3) semua *roomboy* sudah membersihkan *bathub* dan *shower* dengan benar dan bersih sesuai langkah kerja yang diberikan oleh pihak hotel 4) semua *roomboy* sudah membersihkan dinding kamar mandi dengan benar dan bersih dengan metode searah jarum jam 5) sebagian *roomboy* tidak melengkapi *guest supplies* dan *amenities* di *bathroom* sehingga terjadinya *complaint* oleh tamu 6) sebagian *roomboy* tidak menyikat lantai kamar mandi dan hanya melakukan *mopping* pada lantai.

Kata kunci: *Standard Operating Procedure, Cleaning Bathroom, Suite Room Sofyan Hotel*