

**PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE CLEANING*
BATHROOM DI *SUITE ROOM* SOFYAN HOTEL CUT MUTIA
JAKARTA**

PROYEK AKHIR

*Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Profesional Ahli Muda (A.Ma)*



**OLEH :
NIA SEVRATANIA
NIM.17215007/2017**

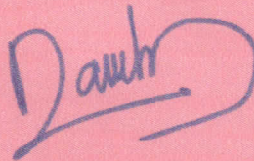
**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS PADANG PARIAMAN
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI (PDD)
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR
PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROSEDURE CLEANING*
***BATHROOM* DI *SUITE ROOM* SOFYAN HOTEL CUT MUTIA JAKARTA**

Nama : Nia Sevratania
NIM/BP : 17215007/2017
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

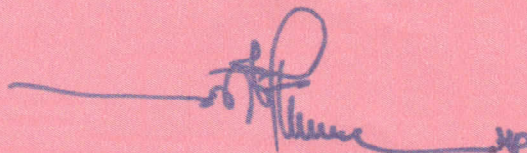
Padang, Juli 2019

Disetujui oleh :
Pembimbing



Naseh Ulwan, S.ST.,M.Pd

Ketua Prodi D2 Perhotelan



Heru Pramudia, S.ST.Par., M.Sc



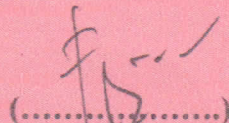
HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Proyek Akhir
Program Studi D2 Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas
Padang Pariaman Program Studi Diluar Domisili
Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan
Universitas Padang

Judul : Penerapan *Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom* di *Suite Room Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta*
Nama : Nia Sevratania
NIM/BP : 17215007/2017
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2019

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Ketua	Naseh Ulwan, S.ST.,M.Pd	 (.....)
2. Anggota	Heru Pramudia,S.ST.Par., M.Sc	 (.....)
3. Anggota	Fauza Afni S,S.Pd.,M.Si	 (.....)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMILISI
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS
NEGERI PADANG PARIAMAN



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nia Sevratania
NIM/ BP : 17215007/ 2017
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul:

“ Penerapan *Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom* di *Suite Room Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta* “ adalah benar merupakan hasil karya saya bukan hasil plagiat dari hasil karya orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia diproses menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa sadar dan tanggung jawab.

Diketahui

Saya yang menyatakan

Ketua Prodi D2 Perhotelan

Heru Pramudia, S.ST, Par., M.Sc



Nia Sevratania
Nim. 17215007

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*

KATAPENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta memberi kekuatan, kesehatan serta kemampuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini yang dilakukan di Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta pada tanggal 03 Januari 2019 sampai 30 April 2019. Proyek Akhir ini berjudul **“PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE CLEANING BATHROOM* DI *SUITE ROOM* SOFYAN HOTEL CUT MUTIA JAKARTA**. Proyek Akhir ini dibuat untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan Studi D2 Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas Negeri Padang Pariaman Pendidikan di Luar Domisili (PDD) Fakultas Pariwisata dan Perhotelan (FPP) Universitas Negeri Padang (UNP).

Dalam penulisan Proyek Akhir, ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Pariwisata & Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Heru Pramudia, S.ST.Par., M.Sc Ketua Prodi D2 Perhotelan PDD FPP Universitas Negeri Padang dan selaku Dosen Penguji.
3. Bapak Drs. Isrul Idrus selaku Koordianator PDD Akademi Komunitas Padang Pariaman.

4. Bapak Naseh Ulwan, S.ST.,M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan pengarahan, saran dan motivasi dalam penyusunan Proyek Akhir.
5. Ibu Fauza Afni S, S.Pd., M.Si selaku Dosen Penguji.
6. Ibu Ita Faridasari selaku *manager* Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta.
7. Bapak Sulaiman dan Bapak Rahmat selaku *HRD* Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta.
8. Bapak Zainul Arifin selaku *Supervisor Housekeeping*.
9. Seluruh karyawan Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta yang telah meluangkan waktu dan memberi kesempatan untuk dapat berbagi pengalaman.
10. Rekan-rekan mahasiswa Program D2 Perhotelan yang selalu memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan Proyek Akhir.
11. Seluruh pihak yang berperan dalam mewujudkan penyusunan Proyek Akhir ini dari awal samapai akhir. Semua jasa dan bantuannya penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa penulisan Proyek Akhr ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis menerima saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan Proyek Akhir ini, akhir kata semoga tugas ini dapat bermanfaat.

Padang, 20 Juni 2019
Hormat Penulis,

Nia Sevratania

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATAPENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Fokus Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penulisan	7
1. Tujuan Umum.....	7
2. Tujuan Khusus.....	7
F. Manfaat Penulisan.....	7
1. Manfaat bagi Hotel	7
2. Manfaat bagi Prodi.....	8
3. Manfaat bagi Penulis	8

BAB II KAJIAN TEORI

A. Aspek-Aspek Teoritas.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. <i>Department</i> Hotel.....	10
3. Pengertian <i>Housekeeping</i>	14
4. Pengertian <i>Room Attendant</i>	15
5. Pengertian <i>Standard Operational Proedure (SOP)</i>	15
B. Kerangka Konseptual.....	20

BAB III METODE PENULISAN

A. Jenis Penulisan	22
B. Waktu dan Tempat	22
C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	23
1. Jenis Data	23
2. Teknik Pengumpulan Data.....	23
D. Sumber Data	24
E. Teknik Analisis Data	25

BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Temuan.....	26
1. Deskripsi Hotel	26
2. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Departement</i>	33

3. Deskripsi SOP Hotel	38
B. Pembahasan	42
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	21
Gambar 2. Analisis Data Menurut Sugiyono	25
Gambar 3. Bagian Depan Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta	28
Gambar 4. <i>Superior Room</i>	29
Gambar 5. <i>Deluxe Room</i>	30
Gambar 6. <i>Executive Room</i>	30
Gambar 7. <i>Suite Room</i>	31
Gambar 8. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Departement</i>	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penerapan SOP <i>Cleaning Bathroom</i> SHC	54
Tabel 2. Penerapan SOP <i>Cleaning Bathroom</i> SHC.....	54
Tabel 3. Penerapan SOP <i>Cleaning Bathroom</i> SHC	55
Tabel 4. Penerapan SOP <i>Cleaning Bathroom</i> SHC.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	53
Lampiran 1. Pedoman Observasi	54
Lampiran 2. Hasil Observasi	56
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	64
Lampiran 4. Hasil Wawancara	65
Lampiran 5. Membersihkan <i>washbasin</i> dan cermin	68
Lampiran 6. Membersihkan <i>toilet bowl</i>	68
Lampiran 7. Membersihkan <i>bathub</i> dan <i>shower</i>	68

Lampiran 8. Kamar mandi <i>Suite Room</i>	68
Lampiran 9. <i>Chemical B29</i>	69
Lampiran 10. <i>Glass cleaner</i>	69
Lampiran 11. <i>Go getter</i>	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata atau turisme adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas. Seorang wisatawan atau turis adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumahnya dengan tujuan rekreasi. Perkembangan pariwisata di dunia cukup potensial termasuk Indonesia, Indonesia memiliki beragam pulau, keindahan alam dan juga memiliki keunikan budaya, yang dapat menarik perhatian orang asing untuk berkunjung dan sebagai modal dalam industri pariwisata di Indonesia dan mengalami peningkatan yang signifikan salah satunya yaitu hotel.

Menurut Agusnawar (2000:1) "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Dalam kegiatan usaha perhotelan, terdapat beberapa *department* yang telah dibagi berdasarkan tugas dan tanggung jawab guna memberikan pelayanan dan hasil yang optimal serta efisien. Secara garis besar *department*

tersebut adalah *Front Office Departement, Human Resources Departement, Sales and Marketing Departement, Accounting Departement, Food and Beverage Departement, Engginering Departement, Security Departement, Housekeeping Departement*. *Department* yang berperan penting dalam menjaga kebersihan, kenyamanan kamar dan pelayanan adalah *Housekeeping Departement*.

Bagyono (2008:17) mengemukakan "*Housekeeping Departement* adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan, baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel".

Untuk menjaga kelancaran operasional sehari-hari dan supaya dapat menjangkau seluruh area tugasnya, *Housekeeping* dibagi dalam beberapa seksi. Adapun beberapa seksi dan ruang lingkup yang berada di bagian *Housekeeping Departement* yaitu *Floor Section, Public Area Section, Linen/Uniform Section, Laundry Section*,. Salah satu *section* yang paling penting dalam *Housekeeping Departement* adalah *Floor Section*.

Menurut Rumekso (2002:7) "Tugas pokok dari bagian *floor section/room section* adalah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu, tugas tersebut dikerjakan langsung oleh seorang *roomboy* (pramugraha)". Kamar yang bersih, nyaman, indah dan aman

merupakan kualitas utama sebuah hotel yang harus diberikan kepada tamu yang menginap. Penjualan suatu kamar merupakan sumber penghasilan terbesar dari usaha perhotelan. Untuk menciptakan kamar yang baik, dibutuhkan *roomboy* yang dapat bekerja sesuai dengan harapan perusahaan. Untuk menciptakan kualitas kerja *roomboy*, seorang *roomboy* harus mengetahui SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam membersihkan kamar beserta segala peraturan yang harus diikuti selama bekerja.

Menurut Sailendra (2015:11) "*Standard Operational Procedure (SOP)* merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Menurut Baatafi (2006:87) "SOP merupakan panduan pelaksanaan menjalankan tugas secara standar bagi yang bersifat umum maupun khusus untuk masing-masing jabatan. Sedangkan SOP yang ada di Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta adalah sesuai dengan pedoman atau acuan dan aturan-aturan langkah kerja untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan oleh pihak hotel agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.

Sofyan Hotel merupakan jaringan hotel syariah/halal yang didirikan oleh Sofyan Ponda. Pada tahun 1968, Sofyan Ponda mendirikan Menteng Hotel yang berlokasi di Gondangdia Lama dengan 12 kamar. 1 April 1971, Hotel Menteng diresmikan oleh Presiden Soeharto. Pada tahun 1979, Sofyan Ponda

bekerjasama dengan Amir Rasydin Datuk Basa mengembangkan usaha perhotelan hingga berdiri Hotel Menteng I, II, dan III. Selang empat tahun berjalan, keduanya pecah kongsi. Sofyan Ponda mengambil alih Hotel Menteng III dan Hotel Grand Menteng.

Pada tahun 1984, Sofyan Ponda mengubah nama Hotel Grand Menteng menjadi Sofyan Hotel Betawi (sekarang menjadi Sofyan Hotel Cut Meutia) dan Hotel Menteng III menjadi Sofyan Hotel Cikini. Usaha hotelnya terus berkembang hingga dapat menambah satu hotel lagi di wilayah Tebet (kini Sofyan Hotel Soepomo). Pada saat ini Hotel Sofyan Cut Mutia yang merupakan hotel syariah berbintang tiga dengan memiliki 90 kamar.

Sofyan Hotel Cut Mutia memiliki 4 (empat) jenis kamar yaitu *Suite Room*, *Executive Room*, *Deluxe Room*, *Superior Room* dan memiliki kualitas standar kamar yang berbeda mulai dari segi ruangan kamar dan kamar mandi juga memiliki prosedur kerja dalam proses *cleaning bathroom*, salah satunya yaitu *Suite Room*. Terdapat 2 (dua) kamar *Suite Room* di Sofyan Hotel Cut Mutia yang berada di lantai 3 (tiga) dan 4 (empat). Dalam proses pembersihan *Suite Room* harus benar-benar teliti, bersih, rapi dan juga pada kelengkapan *guest supplies* dan *amenitiesnya* seperti *handtowel*, *facetowel*, *towel*, *dental kit*, *shampoo*, *comb*, *bath soap*, dan *shower cap*. Untuk kamar lainnya seperti *executive*, *deluxe* dan *superior room*, *guest supplies* dan *amenitiesnya* hanya disediakan

towel, dental kit, shampoo, soap, dan comb.

Demikian pula dalam melakukan *cleaning bathroom* harus benar-benar dipahami dan dilaksanakan dengan tepat oleh petugas *roomboy* sesuai dengan SOP Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta yaitu, membersihkan *washbasin* dan cermin, membersihkan *toilet bowl*, membersihkan *bathub* dan *shower*, membersihkan dinding kamar mandi, melengkapi *guest supplies*, membersihkan lantai kamar mandi.

Ada beberapa masalah yang penulis temukan pada saat melakukan observasi di Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta, yaitu adanya sebagian *roomboy* tidak melakukan *folding towel* pada kamar mandi *Suite Room* dan juga tidak memberikan *towel* dengan yang baru. Sebaiknya *Roomboy* melakukan *folding towel* dan memberikan *towel* yang baru karena dalam SOP hotel terkhusus *Suite Room* dan *Bathroomnya* harus melakukan *folding towel* dan menggunakan *towel* yang baru dan juga telah ditetapkan dalam SOP hotel dan memberikan pelayanan serta fasilitas yang baik dan bagus agar tidak terjadinya *complaint* oleh tamu.

Kemudian, masih adanya *roomboy* tidak melengkapi *guest supplies* seperti *handtowel* dan *facetowel* karena berbeda dari kamar lainnya yang tidak menyediakan *guest supplies* tersebut, sebaiknya *roomboy* melengkapi *guest supplies* tersebut, karena khusus kamar *Suite Room* harus tersedia *handtowel*

dan *facetowel* dan juga telah ditetapkan dalam SOP *Cleaning Bathroom* Sofyan Hotel Cut Mutia.

Kemudian, sebagian *roomboy* tidak teliti dalam pembersihan *washbasin* yang menyebabkan tersumbatnya saluran air pada *washbasin*. Seharusnya *roomboy* juga harus membersihkan saluran airnya dengan bersih dan membuang sampah-sampah kecil agar saluran air *washbasin* tidak tersumbat.

Selanjutnya, adanya *roomboy* tidak membersihkan/menyikat lantai kamar mandi dan hanya melakukan *mopping* . Sebaiknya *roomboy* mengikuti aturan dalam melakukan *cleaning bathroom*, terutama pada lantai kamar mandi dikarenakan apabila tidak menyikatnya akan dikhawatirkan lantai tersebut licin yang disebabkan oleh bekas-bekas sabun/shampoo maupun *chemical* lainnya. Melihat masalah ini penulis tertarik membuat tugas akhir dengan judul **“Penerapan *Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom* di *Suite Room* di Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Adanya *roomboy* tidak melakukan *folding towel* untuk kamar mandi *Suite Room*, dan juga tidak menggunakan *towel* yang baru.
2. Sebagian *roomboy* tidak melengkapi *guest supplies* seperti *handtowel* dan

facetowel.

3. Adanya sebagian *roomboy* tidak membersihkan *washbasin* dengan teliti dan bersih.
4. Masih adanya sebagian *roomboy* tidak membersihkan lantai kamar mandi dan hanya melakukan *mopping*.

C. Fokus Masalah

Dari latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis memfokuskan masalah ini tentang Penerapan *Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom* di *Suite Room* Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam Proposal Proyek Akhir ini adalah Bagaimanakah Penerapan *Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom* di *Suite Room* Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta

E. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penulisan Proyek Akhir ini adalah untuk mendeskripsikan Penerapan *Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom* di *Suite Room* Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penulisan Proyek Akhir ini adalah bagaimana cara Penerapan *Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom* di *Suite Room* Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta. *Cleaning Bathroom* merupakan kegiatan harian yang dilakukan seorang *roomboy* dengan mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh hotel, adapun kegiatan dari *cleaning bathroom* tersebut yaitu : membersihkan *washbasin* dan cermin, membersihkan *toilet bowl*, membersihkan *bathub dan shower*, membersihkan dinding kamar mandi, melengkapi *guest supplies*, membersihkan lantai.

F. Manfaat Penulisan

1. Manfaat bagi Hotel

Sebagai bahan evaluasi hotel untuk mengukur sejauh mana tingkat keefektifan serta sebagai bahan masukan bagi hotel demi meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi tamu hotel dalam Penerapan *Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom* di *Suite Room* *Roomboy* Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta.

2. Manfaat bagi Prodi

Sebagai bahan tambahan bacaan bagi mahasiswa dan perpustakaan akademik serta menambah ilmu pengetahuan dan sumber informasi bagi

pembaca lainnya.

3. Manfaat bagi Penulis

Sebagai persyaratan untuk melaksanakan wisuda dan memperoleh gelar A.Ma serta menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan pengalaman tentang Penerapan *Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom* di *Suite Room* Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta.