

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Kinerja Room Boy Dalam Pelayanan Kamar Di Housekeeping Departement Pada Hotel yang melatar belakanginya karena di setiap Hotel dan Hotel di tempat penulis Magang Kinerja Room boy sangat kurang dalam pembersihan kamar dan sebgaimana SOP tidak dilakukan pada saat pembersihan kamar sehingga penulis mengajukan dan meneliti Kinerja Room Boy. Tujuan penelitian ini dilakukan agar mengetahui bagaimana penerapan SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar dan mengetahui cara memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dengan menggunakan metodologi penelitian Kualitatif yaitu observasi dan wawancara untuk memenuhi kepuasan dan kenyamanan Tamu di saat menginap di Hotel The Sanchaya. Dalam rentan waktu maka dari itu dibutuhkan penerapan SOP untuk Kinerja Room Boy dalam pelayanan kamar sehingga SOP agar dilakukan secara optimal untuk menciptakan kepuasan tamu.

Kata kunci : Housekeeping, Kinerja, SOP, Observasi dan Wawancara