

## ABSTRAK

---

Penelitian ini membahas tentang penerapan standar operasional selama pandemi (Covid-19) di Patra Comfort Bandung. Pada maret 2020 sektor pariwisata mengalami kemunduran dikarenakan adanya pandemi COVID-19. Pandemi COVID-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit koronavirus 2019 (coronavirus disease 2019) di seluruh dunia. Untuk mencegah penyebaran virus ini yaitu dilakukannya pembatasan perjalanan, karantina, penundaan dan pembatalan acara, serta penutupan fasilitas. Bidang pariwisata adalah salah satu sektor yang paling terkena dampak dari Covid-19 termasuk didalamnya bidang perhotelan, di karenakan wisatawan yang tidak melakukan perjalanan wisata dan tidak adanya acara-acara yang di adakan di hotel. Setelah mengalami Pembatasan Sosial Berskala Besar Hotel kembali beroperasi dengan menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) selama masa Pandemi COVID-19 untuk memutuskan penyebaran dan mengurangi angka kematian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur *Check-in* & Pembersihan kamar selama Pandemi Covid-19 di Patra Comfort Bandung. Penelitian Ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu: wawancara, observasi, studi pustaka, dokumentasi, dan Tringulasi. Hasil dari penelitian ini adalah Patra Comfort Bandung sudah menjalankan Standar Operasional Prosedur yang telah dianjurkan oleh pemerintah pada saat *Check-in* & Pembersihan kamar. Hotel Patra Comfort Bandung juga sudah melaksanakan Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian di Hotel selama pandemi, namun masih ada beberapa hal yang belum atau kurang diterapkan oleh Patra Comfort Bandung. Adapun beberapa kendala yang terjadi pada saat hotel harus menjalankan protokol kesehatan, sehingga menghambat kinerja dari karyawan.

Kata kunci : Standar Operasional Prosedur Covid-19, *Check-in*, Pembersihan Kamar.