

ABSTRAK

Sektor pariwisata semakin lama semakin meningkat dan maju dalam berbagai hal. Semakin banyaknya tempat-tempat wisata baru yang dibuat dalam segi sejarah, seni, dan faktor lainnya. Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki sektor pariwisata yang baik karena banyaknya tempat wisata yang bisa dikunjungi dikota Bandung. Semakin banyaknya wisatawan yang datang ke kota Bandung semakin menguntungkan banyak pihak terutama hotel salah satunya hotel Courtyard by Marriott Bandung. Dengan adanya hotel wisatawan dapat berwisata dengan waktu yang lama tanpa khawatir dengan tempat untuk menginap. Setiap hotel memiliki standar operasional prosedur yang merupakan acuan agar dapat bekerja dengan waktu yang lebih efisien dan mendapat hasil yang terbaik dan dapat memberi pelayanan terbaik bagi tamu hotel. Dalam department housekeeping memiliki standar operasional prosedur dalam pembersihan kamar. Pembersihan kamar dilakukan setiap ada kamar yang check out atau tamu yang menginap lebih dari satu malam. Dalam pembersihan kamar standar operasional prosedur yang dijalankan masih ada yang terlewat dalam final checking sehingga dapat menyebabkan adanya barang atau peralatan yang tertinggal dan masih ada bagian didalam kamar yang belum dibersihkan dengan benar. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi yang dilakukan selama 6 bulan dan metode wawancara kepada salah satu *supervisor department housekeeping* dan *room attendant*. Dalam penerapan standar operasional prosedur ini masih ada beberapa yang terlewat sehingga hal tersebut dapat menyebabkan kurang puasnya tamu terhadap pelayanan yang diberikan dari hotel. Dalam permasalahan ini mengharuskan pihak hotel agar lebih mengawasi dalam pelaksanaan standar operasional prosedur untuk mengurangi kesalahan yang terjadi, dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap tamu.

Kata Kunci: *Housekeeping*, Standar Operasional Prosedur, Pembersihan Kamar, Kebersihan