

ABSTRAK

Penelitian ini mangulas tentang bagaimana standar operasional prosedur yang pada departmen housekeeping di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta serta pula bagaimana pelaksanaan dari standar operasional prosedur yang berlaku pada departmen housekeeping di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta. Oleh sebab itu, menulis mau mempelajari bagaimana standar operasional prosedur yang terdapat di hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta serta bagaimana pelaksanaan dari standar operasional prosedur yang berlaku disebabkan karena penulis kerap menjumpai ketidak sesuaian antara standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan serta pula standar operasinol prosedur yang berlaku. Standar operasional prosedur untuk hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta untuk jam kerjanya adalah 8 jam kerja dengan 1 jam untuk waktu istirahat makan dan solat. Berdasarkan penerapan standar operasional di hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta ialah kekurangan sumber daya manusia yang menyebabkan para staff bekerja lebih ekstra agar pekerjaan cepat selesai, selain itu kekurangan alat-alat penunjang bekjer menjadikan standar operasional prosedur kurang berjalan yang mengakibatkan kinerja para staff kurang maksimal.

Kata Kunci: Housekeeping, Grand Ambarrukmo Yogyakarta, standar operasional prosedur