

Intisari

Departemen housekeeping di setiap hotel tentu memiliki standar operasional procedure yang diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Standar operasional procedure juga merupakan salah satu factor yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu, seperti yang terjadi di Sagan Hotel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan standar operasional procedure Room Service Departemen *Housekeeping* Sagan Hotel. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan beberapa landasan teori dan data primer yaitu data yang diperoleh langsung oleh penulis ketika melakukan Observasi saat On The Job Training di Sagan Hotel. Pembahasan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa SOP (*standard operating procedure*) *Room Service* di Sagan Hotel belum diikuti dengan baik oleh beberapa *Room Attendant* sehingga menyebabkan terjadi beberapa kendala atau masalah yang dihadapi oleh *Room Attendant* dalam bekerja.

Kata kunci : *Standard Operating Procedure, Housekeeping, roomservices*

ABSTRACT

The housekeeping department in every hotel certainly has standard operating procedures applied in providing services to guests. Standard operating procedures are also one of the factors that greatly affect the level of guest satisfaction, as happened at Sagan Hotel. In this study, the method used is descriptive qualitative with several theoretical foundations and primary data, namely data obtained directly by the author when making observations during On The Job Training at Sagan Hotel. The discussion in this study shows that the SOP (standard operating procedure) for Room Service at Sagan Hotel has not been followed properly by several Room Attendants, causing several obstacles or problems faced by Room Attendants in their work.

Keywords: Standard Operating Procedure, Housekeeping, room services