

INTISARI

Hotel merupakan penyedia akomodasi yang didasari kegiatan komersil yang dibutuhkan wisatawan. Setiap kamar hotel idealnya memiliki kelengkapan komponen *bathroom* yang kebersihannya harus selalu terkontrol setiap saat. Penelitian ini menitikberatkan pada prosedur *general cleaning* pada *bathroom* oleh *room attendant* di Lafayette Boutique Hotel Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan kegiatan pengamatan langsung di lapangan selama 6 bulan. Peneliti melakukan jenis wawancara tidak terstruktur dengan beberapa narasumber, mengumpulkan data dari dokumentasi hotel maupun dokumentasi secara pribadi, dan melakukan studi kepustakaan untuk mendukung penelitian ini.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Departemen *Housekeeping* Lafayette Boutique Hotel Yogyakarta memiliki prosedur *general cleaning* pada *bathroom* yang dilakukan secara menyeluruh dan mendalam. Ketika menjalankan prosedur tersebut, *room attendant* juga sering menemui beberapa kendala yang harus selalu dipahami dan dicari solusinya. Merujuk pada prosedur *general cleaning* pada *bathroom* oleh *room attendant* di Lafayette Boutique Hotel Yogyakarta dan kendala yang dihadapi oleh *room attendant*. Terdapat prosedur *general cleaning* pada *bathroom* yang harus dilaksanakan oleh *room attendant* yang selalu dituntut untuk memiliki kepekaan tinggi terhadap kondisi *bathroom* supaya kebersihannya selalu terjaga dan memiliki masa pakai yang bertahan lebih lama.

Kata kunci : Prosedur, *Housekeeping*, *General Cleaning*, *Bathroom*, *Room Attendant*, Lafayette Boutique Hotel Yogyakarta

ABSTRACT

Hotel is an accommodation provider with its basics on commercial activities which needed by tourists. Ideally, each rooms has bathroom's manageable cleanliness that must be controlled every time. This research is focused on general cleaning of bathroom by room attendant at Lafayette Boutique Hotel Yogyakarta. In the research, researcher using qualitative method by involved directly at the field during six months. The researcher did unstructured interview to some people, collected data from hotel documentation and self-documentary, also literature courses for this observation's prosperity.

The research's result is showing that Housekeeping Department of Lafayette Boutique Hotel Yogyakarta has general cleaning procedure for bathroom's cleanliness by doing it in overall and intensify. While doing the procedure, room attendants recently find some troubles which must be understanding and try to resolve it. According to general cleaning procedure of bathroom by room attendant at Lafayette Boutique Hotel Yogyakarta and the troubles face off from room attendant, so the conclusion is general cleaning procedure of bathroom must be done by room attendants with high-enough reliable to bathroom condition for the cleanliness and long-used guarantee.

Keywords : *Procedure, Housekeeping, General Cleaning, Bathroom, Room Attendant, Lafayette Boutique Hotel Yogyakarta*