

INTISARI

Housekeeping merupakan departemen di sebuah hotel yang mempunyai tanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan serta kerapian area hotel baik di dalam gedung maupun di luar gedung. Sebagai petugas yang mempunyai tanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan serta kerapian tentunya *housekeeping* akan melakukan upaya pembersihan yang optimal untuk mewujudkan hal-hal tersebut, hal ini dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik akan mewujudkan kepuasan tamu.

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui tugas *housekeeping* di Hotel Ibis Simpang Lima Semarang. Selain itu Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana seorang *housekeeping* menjaga kebersihan dan kerapian kamar hotel. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah observasi partisipatif dengan praktik kerja lapangan, metode wawancara, dokumentasi, serta studi pustaka.

Dari penelitian tersebut terdapat beberapa tujuan yang akan dicapai oleh penulis. Hasil penelitian bertujuan untuk mengetahui peran *housekeeping* dalam menjaga kebersihan dan kerapian kamar di Hotel Ibis Simpang Lima Semarang. Tugas Akhir ini juga bertujuan untuk mengetahui proses pembersihan kamar sesuai dengan SOP di Hotel Ibis Simpang Lima Semarang, dan mengetahui tata cara pembersihan manual di Hotel Ibis Simpang Lima Semarang.

Kata Kunci : *housekeeping, tata cara make up room, Ibis hotel, Semarang*

ABSTRACT

Housekeeping is a department at a hotel which has responsibility to maintain the cleanliness and tidiness of a hotel inside or outside building. As an officer which has responsibility of cleanliness and tidiness, housekeeper will do the best to ensure these things happen for the sake of customers' satisfaction. A good service will make customers' satisfaction.

This final project has an aim to determine a housekeeper's role at Ibis Hotel Simpang Lima Semarang. Also this final project has an aim to determine how a housekeeper maintains a hotel's room cleanliness and tidiness. Methods used in this final project were participative observation by job training, interview, documentation and literature study.

From the research writer has an aim to determine the role of housekeeper on maintaining the cleanliness and tidiness at Ibis Hotel Simpang Lima Semarang. This final project also has an aim to determine the process of making up a room according to the SOP at Ibis Hotel Simpang Lima Semarang and to determine the procedure of manual cleaning at Ibis Hotel Simpang Lima Semarang.

Keywords : *Housekeeping, How to clean a room, Ibis hotel, Semarang*