

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui SOP penanganan kebersihan *area rest room* oleh *public area attendant* dihotel *Sudamala Suites And Villas*. Penelitian metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan yang digunakan dalam memahami dan mendeskripsikan fenomena sosial yang terjadi di sekitar lingkup objek penelitian, bentuk penulisan yang diupayakan menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan kebersihan *area rest room* oleh *public area attendant* dihotel *Sudamala Suites And Villas* masih belum berjalan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Dimana hal ini disebabkan masih ada beberapa pembersihan dan *aminities* yang kurang diperhatikan oleh karyawan seperti ganti atau isi ulang *toilet tissue, hand tissue* dan bercak sabun pada kaca *restroom*, dan kurangnya perhatian terhadap kebersihan *wastafel* yang mengakibatkan adanya lumut dan kerak yang sulit dibersihkan karena sudah mengering.