

## ABSTRAK

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan , makanan dan minuman , serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Sebuah hotel tentunya memiliki department yang memiliki peranan besar salah satunya adalah Housekeeping Departemen. Dalam Housekeeping Departemen terdapat seksi – seksi yang mendukung tugasnya diantaranya yaitu *Room Boy* yang berperan menciptakan kamar yang bersih , lengkap guna mendapatkan kesan yang baik bagi tamu yang menginap maupun berkunjung . Metode penelitian yang penulis gunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan metode observasi , wawancara dan dokumentasi . berdasarkan penelitian yang saya tulis ini adalah Upaya *Room Boy* dalam menjaga kebersihan kamar tamu di hotel Holiday Resort Lombok sesuai dengan SOP yang telah ditentukan pada hotel tersebut. Meningkatkan SOP kebersihan kamar melalui pengecekan ulang kebersihan dan kelengkapan aminitis kamar pada saat pengerjaan , dan setiap hotel mengadakan program pelatihan , study banding dengan hotel lain untuk menjaga standar prosedur ( SOP ) kebersihan kamar hunian dilakukan dengan cara step by step cleaning prosedur sesuai dengan ketentuan pihak hotel tersebut.

Kata kunci : Hotel , Housekeeping , Room boy , standar kebersihan kamar , dan kepuasan tamu.

## ABSTRACT

*Hotel is one type of accommodation that uses part or all of the building to provide lodging, food and beverage services, and other services that are managed commercially. A hotel certainly has a department that has a big role, one of which is the Housekeeping Department. In the Housekeeping Department there are sections that support their duties, including Room Boy, whose role is to create clean, complete rooms in order to get a good impression for guests who stay or visit. The research method that the writer uses is descriptive qualitative with data collection techniques using observation, interviews and documentation. based on the research that I wrote, the efforts of Room Boy in maintaining the cleanliness of guest rooms at the Holiday Resort Lombok hotel are in accordance with the SOPs that have been determined at the hotel. Improving room cleanliness SOPs through re-checking the cleanliness and completeness of room amenities during construction, and each hotel holding training programs, comparative studies with other hotels to maintain standard procedures (SOPs) for cleaning residential rooms carried out by step by step cleaning procedures in accordance with the provisions of the party the hotel.*

*Keywords: Hotel, Housekeeping, Room boy, standard of room cleanliness, and guest satisfaction.*