

ABSTRACT

The world of hospitality to date has made much progress, therefore the need for human labor (HR) especially in the roomboy section has not done its job in accordance with that applied in SOP (Standard Operational Procedure) at Hotel Bumi Surabaya City Resort.

Standard Operating Procedure is a guideline, reference or steps used to ensure the operational activities of an organization or company run smoothly and aim to obtain the most effective work.

The writing is located at Hotel Bumi Surabaya City Resort which is a five star hotel located on Jend. BasukiRahmat St. No.106-128, Embong Kaliasin, Genteng, Surabaya City, East Java 60271, Indonesia.

Data obtained directly in the location of research in the form of observations made by the author, can show that there are still some SOP (Standard Operational Procedure) that has not been applied correctly and in accordance with existing standards, so that service to guests become less optimal

Keyword : SOP (Standard Operational Procedure, Room

ABSTRAK

Dunia perhotelan sampai saat ini telah banyak mengalami kemajuan yang cukup pesat, oleh karena itu semakin dibutuhkannya tenaga kerja manusia (SDM) khususnya dibagian *roomboy* belum melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang diterapkan dalam SOP (Standar Operasional Prosedur) di Hotel Bumi Surabaya *City Resort*.

Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman, acuan atau langkah-langkah yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar dan bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif.

Penulisan ini berlokasi di Hotel Bumi Surabaya *City Resort* yang merupakan hotel berbintang lima yang terletak di Jl. Jend. Basuki Rahmat No.106-128, Embong Kaliasin, Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60271, Indonesia.

Data yang diperoleh secara langsung dilokasi penelitian yang berupa hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, dapat menunjukkan bahwa masih ada beberapa SOP (Standar Operasional Prosedur) yang belum diterapkan dengan benar dan sesuai standar yang ada, sehingga pelayanan kepada tamu menjadi kurang optimal.

Kata Kunci : SOP (Standar Operasional Prosedur), Kamar