

## ABSTRAK

Tugas Akhir ini berjudul “Prosedur Kerja Room Attendant di Royal Hotel n’ Lounge Jember”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar dari *Room Attendant* dalam meningkatkan pelayanan di Royal Hotel N’ Lounge Jember. Ini merupakan penelitian deskriptif dan matriks SWOT. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan observasi dan wawancara dengan narasumber para staff, serta dengan ikut terjun langsung dalam kegiatan operasional di Hotel Royal N’ Lounge Jember dan & Conference Center saat melakukan *On The Job Training II* selama 4 bulan. Kesimpulan dari Laporan Tugas Akhir ini adalah menjadi seorang Room Attendant memegang tugas dan tanggungjawab yang besar didalam suatu operasional suatu hotel karena pekerjaan yang dilakukan berhubungan langsung dengan tempat yang digunakan oleh tamu untuk tinggal beberapa lama ketika di hotel tersebut. Seorang Room Attendant dituntut untuk memiliki sikap profesionalisme disetiap pekerjaan yang dilakukannya sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh hotel. Meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh Room Attendant agar memberikan kenyamanan yang lebih bagi tamu yang menginap dan berkeinginan untuk tinggal lebih lama lagi.

Kata kunci : Room Attendant, Hotel, Pelayanan

## ABSTRACT

*This Final Project is entitled " Room Attendant Work Procedures at the Royal Hotel n' Lounge Jember ". The purpose of this study was to determine the role of Room Attendant in improving services at Royal Hotel N' Lounge Jember. This is a descriptive study and a SWOT matrix. The data collection method used in this study was by observation and interviews with staff sources, as well as by participating directly in operational activities at the Hotel Royal N' Lounge Jember and & Conference Center while conducting On The Job Training II for 4 months. The conclusion of this Final Project is that being a Room Attendant has a big duty and responsibility in the operation of a hotel because the work carried out is directly related to the place used by guests to stay for some time at the hotel. A Room Attendant is required to have a professional attitude in every job he does in accordance with the procedures set by the hotel. Improving the quality and quality of services provided by Room Attendants in order to provide more comfort for guests who stay and wish to stay longer.*

*Keywords: Room Attendant, Hotel, Service.*