

STRATEGI ROOM ATTENDANT DALAM MENJAGA KUALITAS KAMAR PASCA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL W BALI SEMINYAK

Oleh
Ni Luh Renita Sari Jayanti
Program Studi Perhotelan (D3)
Jurusan Manajemen
2022

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Hotel W Bali Seminyak yang berlokasi di Jl.Petitenget, Kerobokan, Seminyak, Kabupaten Badung-Bali. Dengan membahas rumusan masalah tentang peran room attendant, kemudian untuk mengetahui kendala yang dialami room attendant pada saat membersihkan kamar, serta yang terakhir yaitu strategi room attendant dalam menjaga kualitas kamar. penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang menggambarkan data yang dikumpulkan dari penelitian langsung ke hotel yang berupa penjelasan terperinci secara deskripsi. Metode pengambilan data yang digunakan yaitu melalui wawancara yaitu untuk mengetahui peran seorang room attendant, kendala yang dihadapi oleh seorang room attendant, serta strategi yang dilakukan oleh seorang room attendant dalam menjaga kualitas kamar, dan dokumentasi untuk mendukung data secara visual. Narasumber yang diambil pada saat wawancara adalah manager Housekeeping dan juga staff room attendant juga didukung dengan dokumentasi sehingga dapat menghasilkan data yang actual dan factual. Hasil dari penelitian ini adalah yang pertama yaitu peran seorang room attendant, kedua yaitu kendala yang dihadapi oleh seorang room attendant, dan ketiga strategi seorang room attendant dalam menjaga kualitas kamar.

Kata Kunci : Strategi, Room Attendant, Kualitas Kamar

**STRATEGI ROOM ATTENDANT DALAM MENJAGA KUALITAS
KAMAR PASCA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL W BALI SEMINYAK**

Oleh
Ni Luh Renita Sari Jayanti
Program Studi Perhotelan (D3)
Jurusan Manajemen
2022

ABSTRACT

This research was conducted at Hotel W Bali Seminyak which is located on Jl. Petitenget, Kerobokan, Seminyak, Badung Regency-Bali. By discussing the problem formulation about the role of the room attendant, then to find out the obstacles experienced by the room attendant when cleaning the room, and the last one is the room attendant strategy in maintaining room quality. This study uses a qualitative descriptive research method that describes data collected from direct research to hotel in the form of a detailed description in the description. The data collection method used is through interviews, namely to find out the role of a room attendant, the obstacles faced by a room attendant, as well as the strategies carried out by a room attendant in maintaining room quality, and documentation to support data visually. The resource persons taken at the time of the interview were the Housekeeping manager and also the room attendant staff were also supported by documentation so that they could produce actual and factual data. The results of this study are that the first is the role of a room attendant, the second is the obstacles faced by a room attendant, and the third is the strategy of a room attendant in maintaining room quality.

Keywords: *Strategy, Room Attendant, Room Quality*