

## ABSTRAK

Hotel merupakan salah satu bisnis pelayanan jasa yang semakin tumbuh subur di kota Surabaya setiap tahunnya. Hotel itu sendiri, tidak hanya terdiri dari hotel berbintang yang menawarkan pelayanan secara penuh dan lengkap. Namun juga terdapat hotel melati, motel, ataupun losmen yang tarifnya cukup terjangkau dengan fasilitas yang kurang. Peran *room boy* dan *room maid* sangat penting dalam industri jasa perhotelan. Terutama bagi hotel melati yang bertarif *short time*, karena meskipun dengan keterbatasan fasilitas yang tersedia, mereka diharapkan mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin demi tercapainya kepuasan tamu. Memenuhi setiap permintaan tamu merupakan tugas dan tanggung jawab para *room boy* dan *room maid* karena itu diperlukan suatu pemahaman yang baik dan strategi yang jitu sehingga mampu melayani tamu sebaik mungkin. Untuk dapat melakukannya, para *room boy* dan *room maid* berupaya mengembangkan cara – cara terbaik agar dapat memberikan pelayanan kepada tamu meski dengan keterbatasan fasilitas. Dengan melakukan interaksi dan komunikasi yang saling menguntungkan, tidak hanya dengan tamu tetapi juga dengan karyawan hotel yang lain, para *room boy* – *room maid* bisa mendapatkan keuntungan pribadi.

Untuk menjelaskan upaya – upaya yang dilakukan oleh *room boy* – *room maid* tersebut, dapat dijelaskan dengan konsep adaptasi, di mana upaya atau tindakan tersebut adalah hasil dari proses aktif mereka dalam memahami lingkungannya. Mengembangkan cara – cara untuk mendapatkan keuntungan pribadi, dilakukan melalui proses belajar. Adanya situasi – situasi pangkal yang berada di luar dari diri mereka mengakibatkan timbulnya suatu dorongan batin untuk berbuat, melakukan suatu tindakan. Penelitian ini dilakukan di salah satu hotel “X” di kawasan Surabaya selatan, yang khusus menyediakan kamar bertarif *short time*. Adapun obyek informan dari penelitian ini adalah para *room boy* dan *room maid* di hotel tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode etnografi yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh berdasarkan emik dari *room boy* – *room maid* sebagai suatu anggota kelompok terhadap lingkungan kerjanya. Data yang diperoleh berasal dari hasil observasi dan wawancara, peneliti juga melakukan studi pustaka guna menunjang data dan informasi dalam penelitian ini.

Berdasarkan temuan data dari lokasi penelitian, didapatkan bahwa untuk mendapatkan keuntungan pribadi dengan melayani tamu hotel, *room boy* – *room maid* hotel “X” menjalin kerjasama dengan wanita PSK sehingga melibatkan mereka dalam praktek pelacuran, serta melibatkan mereka dalam tindakan ilegal, yang melanggar hukum dan etika perusahaan dengan menyewakan VCD *player* dan filmnya, menjual kondom Sutra, “menggelapkan” kamar hotel.

Key word: Strategi Adaptasi, *Room Boy-Room maid*, Hotel Kelas Melati, Pelayanan.