

Amigo Ajun,2020, *Peran Room Attendant Pada Operasional Housekeeping Department Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Sheraton Surabaya Hotel & Towers*. Tugas Akhir ini di bawah bimbingan Nur Emma Suriani, S.Sos.,M.Si. Program Studi D3 Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Peran *room attendant* dalam suatu hotel sangatlah penting dalam menunjang kegiatan operasional hotel dalam memberikan kenyamanan, kerapian, dan kebersihan pada kamar tamu. Tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan peranan *Room Attendant* dalam mewujudkan pelayanan prima di Sheraton Surabaya Hotel & Towers. Rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas bahwa salah satu *section Housekeeping Department* yaitu *Room Attendant* mempunyai peranan dan upaya untuk mewujudkan serta memberikan pelayanan prima kepada tamu di Sheraton Surabaya Hotel & Towers, maka dapat dirumuskan : 1) Peran *Room Attendant* dalam mewujudkan pelayanan prima di Sheraton Surabaya Hotel Towers 2) Pelayanan prima *Room Attendant* dalam melayani tamu di Sheraton Surabaya Hotel & Towers

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah wawancara, observasi & partisipasi, studi pustaka, dan penggunaan bahan dokumen, sehingga diperoleh data – data akurat untuk mendukung proses pembuatan tugas akhir ini.

Hasil penelitian tugas akhir ini dapat disimpulkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang prima seorang *room attendant* perlu adanya standar operasional kerja yang baik, peralatan dan perlengkapan kerja yang memadai/lengkap, serta perlunya pengawasan yang ketat dari *supervisor/manager* agar hasil kerja seorang *room attendant* lebih baik lagi.

Kata kunci: *Room Attendant, Housekeeping, Pelayanan Prima, Sheraton Surabaya*