

## ABSTRAK

Kebersihan kamar hotel merupakan salah satu faktor yang menunjang kenyamanan tamu untuk menginap di hotel.

Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk membuat tugas akhir yang berjudul “PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MENANGANI HYGIENE & SANITASI KAMAR DI KOSTEL METRO HOUSE SURABAYA”

Tujuan dalam penulisan ini untuk bisa mengkaji ilmu yang didapat dari hasil penelitian yang didapat dan bisa digunakan anak-anak NSC khususnya.

Obyek penelitian ini lebih ditujukan pada procedure pembersihan kamar oleh Room Attendant, dimana *room attendant* merupakan bagian dari *housekeeping department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal menjaga kebersihan, kerapian, kelengkapan yang ada di kamar sehingga tamu yang datang ke hotel dapat merasakan kenyamanan. Dari hasil yang diperoleh dilapangan yaitu Kostel Metro House Surabaya, menggambarkan bahwa *room attendant* dalam membersihkan kamar tamu sudah sesuai *standart operasional procedure* yang ada.

Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, yakni salah satu metode penelitan yang bertujuan untuk menjelaskan prosedur pembersihan kamar.

Kamar merupakan suatu bagian yang sangat penting menurut teori Tarwoto dan Wartonah, agar para tamu bebas dapat beristirahat dan melakukan apa saja tanpa terganggu.

Hygiene adalah suatu usaha pencegahan penyakit yang menitik beratkan pada usaha kesehatan perseorangan atau manusia beserta lingkungan orang tersebut berada (Widyati, 2002).

Sanitasi adalah suatu usaha pencegahan penyakit yang menitik beratkan kegiatan pada usaha lingkungan hidup manusia (Widyati, 2002).