

ABSTRAK

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini untuk mengetahui Tugas dan Tanggung Jawab *Room Attendant* di Hotel Oakwood Surabaya. Penulis melakukan pengamatan terhadap Tugas dan Tanggung jawab *Room Attendant* di hotel Oakwood Surabaya Jl. Raya Kertajaya Indah No.79, Manyar Sabrangan, Kec.Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur, 60116, Mulai 09 September 2022 sampai 15 Maret 2023 selama 6 bulan. Penulis menyimpulkan bahwa tugas dan tanggung jawab seorang *room attendant* sangat penting dalam *operasional* pembersihan kamar karena *room attendant* selalu menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keamanan kamar. Oleh sebab itu, tugas dan tanggung jawab *room attendant* akan selalu dibutuhkan oleh hotel agar tetap terjamin kualitasnya.

Kata kunci : Tugas dan Tanggung Jawab, *Room Attendant*

ABSTRACT

The purpose of writing this Final Project is to find out the Duties and Responsibilities of a Room Attendant at the Oakwood Hotel Surabaya. The author observes the Duties and Responsibilities of the Room Attendant at the Oakwood Surabaya hotel, Jl. Raya Kertajaya Indah No. 79, Manyar Sabrangan, Kec. Mulyorejo, Surabaya, East Java, 60116, from 09 September 2022 to 15 March 2023 for 6 months. The author concludes that the responsibilities of a room attendant are very important in room cleaning operations because room attendants always maintain the cleanliness, tidiness, comfort and safety of the room. Therefore, the duties and responsibilities of room attendants will always be needed by hotels to ensure quality.

Keywords : Duties and Responsibilities, Room Attendant