

ABSTRAK

Alisa Ofriyanti,2019: PenangananKamar VIP OlehRoom Attendent di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap prosedur *roomboy* atau *room maid* yang masih kurang baik. Karena masih terdapatnya prosedur yang tidak dikerjakan oleh *roomboy* atau *roommaid*. Prosedur penanganan kamar VIP dapat dilihat dari berbagai literatur bacaan. Prosedur penanganan kamar VIP dimulai dari mengecek *expected arrival list* VIP dari *front office* terlebih dahulu, pembersihan dan penataan kamar yang di pesan, melengkapi kebutuhan VIP untuk *area bedroom*, melengkapi kebutuhan VIP untuk *area bathroom*, melengkapi kebutuhan VIP untuk *area living room*, melengkapi kebutuhan VIP untuk *area dining room*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penanganan kamar VIP oleh room attendant di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif kualitatif dan data sekunder. Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi pada tanggal 22 Maret sampai 15 April 2019 di *housekeeping departement* di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo yang beralamatkan jalan Arena Pekan Raya Pintu 6, Kemayoran, Jakarta Pusat. Sumber data diambil dari *supervisor housekeeping*, dan *roomboy* atau *roommaid* di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif.

Hasil penulisan proyek akhir ini menunjukkan bahwa secara umum penanganan kamar VIP oleh *roomboy/roommaid* di *housekeeping department* adalah 1) *roomboy* mengecek *expected arrival list* VIP tidak sesuai dengan prosedur hotel. 2) *roomboy* melakukan prosedur pengerjaan dan penataan kamar yang di pesan sudah sesuai dengan prosedur yang ada di hotel. 3) *roomboy* melengkapi kebutuhan VIP untuk *area bedroom* tidak sesuai dengan prosedur yang ada di hotel. 4) *roomboy* melengkapi kebutuhan VIP untuk *area bathroom* tidak sesuai dengan prosedur yang ada di hotel. 5) *roomboy* melengkapi kebutuhan VIP untuk *area living room* tidak sesuai dengan prosedur yang ada di hotel. 6) *roomboy* melengkapi kebutuhan VIP untuk *area dining room* sudah sesuai dengan prosedur yang ada.

Kata Kunci: Penanganan Kamar VIP Oleh *Room Attendant* Di Holiday Inn
Express Jakarta Internasional Expo