

## ABSTRAK

**AFNAN NURAINI.** 2024. Kerja sama antara *Receptionist* dan *Room Attendant* di Hotel Aruna Senggigi *Resort and Convention*. Tugas Akhir. Politeknik Pariwisata Lombok. Pembimbing 1: Ayu Gardenia Lantang, S.S., M.Si. dan Pembimbing 2: Anak Agung Ngurah Sedana Putra, SST.Par., M.Par.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kekurangan yang masih terjadi dari kerja sama yang terjalin antara *receptionist* dan *room attendant* dalam hal penyiapan kamar tamu yang dapat memengaruhi pelayanan yang diterima oleh para tamu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi kerja sama yang terjalin dalam hal penyiapan kamar tamu di antara *receptionist* dan *room attendant* agar agar pelayanan yang diberikan kepada tamu lebih optimal.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang melibatkan pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara kepada para staf hotel yang terkait.

Hasil dari penelitian yang terkait dengan kerja sama antara *receptionist* dan *room attendant* dalam penyiapan kamar tamu di hotel Aruna Senggigi *Resort and Convention* menunjukkan bahwa kerja sama yang dilakukan dalam bentuk komunikasi yang efektif, koordinasi yang baik, pemanfaatan teknologi, dan pemahaman peran masing-masing merupakan kunci dalam keberhasilan kerja sama. Keberhasilan dari kerja sama antara *receptionist* dan *room attendant* sangat mempengaruhi keberhasilan operasional hotel yang baik dan kepuasan tamu terhadap pelayanan yang tamu dapatkan selama menginap di hotel.

Kata Kunci: Kerja sama, Penyiapan kamar tamu, *Receptionist*, *Room attendant*.

## **ABSTRAK**

**AFNAN NURAINI.** 2024. *Cooperation between Receptionist and Room Attendant at Aruna Senggigi Resort and Convention Hotel. Final Project. Lombok Tourism Polytechnic. Advisor 1: Ayu Gardenia Lantang, S.S., M.Si. and Advisor 2: Anak Agung Ngurah Sedana Putra, SST.Par., M.Par.*

*This research is motivated by the shortcomings that still occur from the cooperation between receptionists and room attendants in terms of preparing guest rooms that can affect the services received by guests.*

*This study aims to determine and evaluate the cooperation that exists in terms of guest room preparation between receptionists and room attendants so that the services provided to guests are more optimal.*

*This research method uses a qualitative method that involves data collection through direct observation and interviews with relevant hotel staff.*

*The results of the research related to the cooperation between receptionists and room attendants in preparing guest rooms at Aruna Senggigi Resort and Convention hotel show that cooperation carried out in the form of effective communication, good coordination, utilization of technology, and understanding each other's roles are the key to successful cooperation. The success of the cooperation between receptionists and room attendants greatly affects the success of good hotel operations and guest satisfaction with the services that guests get while staying at the hotel.*

**Keywords:** *Cooperation, Guest room preparation, Receptionist, Room attendant.*