

## ABSTRAK

*Room attendant* dalam menjalankan tugasnya harus sesuai dengan prosedur yang ditentukan oleh Hotel Svarga Resort Lombok. Hal ini dikarenakan, *room attendant* adalah ujung tombak dalam ketersediaan kamar yang layak jual bagi sebuah hotel. Tujuan penulisan kertas karya ini adalah untuk memaparkan prosedur pembersihan kamar yang dilakukan *room attendant* di Hotel Svarga Resort Lombok, mengetahui kendala dan upaya yang dihadapi dalam proses pembersihan kamar. Metode pengambilan data yang dilakukan adalah dengan melaksanakan Observasi langsung ke lokasi selama 3 hari di Hotel Svarga Resort Lombok, wawancara dan pengumpulan data dari buku sebagai faktor pendukung dalam pembuatan kertas karya ini. Hasil dari penelitian ini dapat penulis simpulkan bahwa ketelitian dan kecepatan *room attendant* dalam melaksanakan prosedur pembersihan kamar sangat diperlukan untuk memberikan kesan baik bagi tamu. *Room attendant* juga dituntut untuk menciptakan kepuasan dan kenyamanan tamu dari pelayanan yang diberikan untuk mencegah *complain* dari tamu.

Room attendant in carrying out their duties must comply with the procedures determined by Hotel Svarga Resort Lombok. This is because, the room attendant is the spearhead in the availability of rooms that are worth selling for a hotel. The purpose of writing this paper is to describe the procedure room cleaning carried out by the room attendant at the Svarga Resort Lombok Hotel, knowing the obstacles and efforts faced in the room cleaning process. The data collection method used was direct observation to the location for 3 days at the Svarga Resort Lombok Hotel, interviews and data collection from books as a supporting factor in making this paper. The results of this study the authors conclude that the accuracy and speed of the room attendant in carrying out room cleaning procedures is needed to give a good impression to guests. Room attendants are also required to create guest satisfaction and comfort from the services provided to prevent complaints from guests.