

INTISARI

Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan wisatawan, dan dikelola secara professional untuk mendapatkan keuntungan. Di masa pandemi ini, hotel harus menerapkan protokol kesehatan terutama dalam pelayanan fasilitas-fasilitas terutama kamar hotel. Sehingga, hotel perlu memodifikasi prosedur operasional standar terutama untuk *room attendant*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui prosedur persiapan *room attendant* di departemen *housekeeping* dalam mempersiapkan kamar selama masa pandemi di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, observasi partisipatif, wawancara yang dilakukan secara formal dan semi terstruktur dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yaitu prosedur yang dilakukan oleh *room attendant* selama masa pandemi menggunakan APD (Alat Perlindungan Diri), menyiapkan *trolley*, memasuki kamar, dan juga proses sterilisasi. Adapun beberapa kendala yang dialami *room attendant* yaitu pada saat penggunaan APD cukup mempersulit dan cukup memakan waktu saat persiapan, adanya tambahan alat yang digunakan untuk membersihkan bakteri kamar, serta jika terjadi kerusakan pada alat untuk mensterilkan bakteri.

Kata kunci; Crystal Lotus Hotel Yogyakarta, *housekeeping department*, sterilisasi, *room attendant*

ABSTRACT

Hotel is a form of building that provides rooms for guests to stay, food and drinks, as well as other facilities needed by tourists, and is managed professionally for profit. During this pandemic, hotels must implement health protocols, especially in service facilities, especially hotel rooms. Thus, hotels need to modify standard operating procedures, especially for room attendants. The purpose of this study was to determine the procedure for preparing room attendants in the housekeeping department in preparing rooms during the pandemic at Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. The data collection techniques used are formal and structured interviews, participant observation and documentation. The results of this study are the procedures carried out by the room attendant during the pandemic using PPE (Personal Protective Equipment), preparing a trolley, entering the room, and also the sterilization process. As for some of the obstacles experienced by the room attendant, namely when the use of PPE is quite difficult and quite time consuming during preparation, there are additional tools used to clean room bacteria, and if there is damage to the equipment to sterilize bacteria.

Keywords; Crystal Lotus Hotel Yogyakarta, housekeeping department, sterilization, room attendant