

## ABSTRAK

Di jaman yang semakin berkembang ini, dunia perhotelan juga semakin dibutuhkan akan keberadaannya. Terutama di kota-kota besar seperti Surabaya karena menjadi tempat atau pusat dari sebuah perekonomian. Dari situlah keberadaan sebuah hotel dibutuhkan, Ini dilihat oleh pengusaha menjadi ladang bisnis yang akan mendatangkan keuntungan besar. Mereka saling berlomba membangun sebuah hotel yang terbaik untuk dapat memenangkan persaingan. Salah satu yang menjadi prioritas dalam membangun sebuah hotel adalah dengan mengutamakan pelayanan yang ada di dalam kamar. Karena tujuan utama konsumen datang ke hotel adalah untuk beristirahat. Oleh karena itu pelayanan di dalam kamar harus diutamakan. Di dalam hotel bagian yang berperan dalam hal pelayanan kamar adalah departemen *housekeeping* yang dilakukan oleh *roomboy*. Tetapi tidak selalu apa yang dilakukan oleh *roomboy* dapat berjalan dengan baik, banyak masalah dalam menjalankan setiap tugasnya. Salah satunya dalam hal efisiensi pembagian *shift* kerja yang dibuat oleh *supervisor*.

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah efisiensi pembagian shift kerja terhadap *roomboy* untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap tamu. Selain itu untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pembagian shift kerja.

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode yang bersifat deskriptif. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data penulis menggunakan metode wawancara dan observasi. Dalam melakukan wawancara, penulis memilih *supervisor* dan *roomboy* sebagai informan karena memiliki perananan penting dalam memberikan informasi.

Dari penelitian yang penulis lakukan, penulis mendapatkan hasil bahwa pembagian shift kerja yang diberlakukan terhadap *roomboy* dapat mempengaruhi kualitas mutu pelayanan yang diberikan terhadap tamu. Apabila dalam pembagian shift kerja terhadap *roomboy* sudah efisien, maka mutu pelayanan yang dihasilkan juga memuaskan. Begitu juga sebaliknya apabila tidak efisien, yang terjadi adalah menurunnya mutu pelayanan terhadap tamu. Pembagian shift kerja disesuaikan dengan jumlah karyawan dan jam operasional.