

# ANALISA HASIL KERJA ANTARA ROOM BOY DAN ROOM MAID TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KAMAR

(STUDI DESKRIPTIF MENGENAI HASIL KERJA ANTARA ROOM BOY  
DAN ROOM MAID TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
KAMAR DI HOTEL SATELIT SURABAYA)

## TUGAS AKHIR

KK  
Fis. Pw. 48/00  
Sho  
a



MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

Disusun Oleh :

**IMAM SHOLEH**  
079610013-S

**PROGRAM STUDI D-3 PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**Semester Gasal 1999-2000**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Setuju untuk diujikan

Surabaya, 21 Desember 1999



Dosen Pembimbing

Dian Yulie Reindra Wati, S.sos.

Nip : 132 230 966

## ABSTRAKSI

House Keeping Departement adalah suatu bagian dalam suatu hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan serta keamanan area umum lainnya yang menjadi ruang lingkup tugasnya. Di dalam House Keeping Departement tenaga Room boy seharusnya dibutuhkan lebih banyak dibandingkan dengan tenaga Room maid. Pertama di Hotel Satelit memang lebih banyak Room boynya dibanding dengan Room maid tapi lama kelamaan Room maidnya justru malah semakin banyak, sehingga menimbulkan masalah intern yang menyebabkan para Room boy ada yang keluar.

Dalam pelaksanaan keseharian, setiap perusahaan pada umumnya berusaha untuk memberikan kesejahteraan bagi karyawan. Hal ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawannya. Namun pada beberapa hotel mengalami kendala – kendala yang dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawannya. Seperti misalnya di House Keeping kurangnya jumlah obat pembersih, kurangnya peralatan kebersihan dll. Yang dapat membuat Room boy / Room maidnya kurang efektif dalam bekerja.

Lokasi penelitian dilakukan di Hotel Satelit yang terletak di Jl. Mayjen Sungkono 139 Surabaya karena pihak manajemen dari Hotel Satelit Surabaya masih kurang baik karena owner selalu ikut campur dalam mengatur setiap departemen seperti misalnya untuk penekanan anggaran di House Keeping dan lain – lain. Penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari dokumen – dokumen perusahaan yang dianalisa dengan menggunakan rumus hasil kerja Room boy dan Room maid untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Kemudian dianalisa secara deskriptif dan hasil akhir penelitian menunjukkan bahwa hasil kerja Room boy / Room maid mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan.