

SISTEM PENILAIAN PRESTASI KERJA ROOMBOY DALAM MEMBERSIHKAN KAMAR DI SURABAYA PLAZA HOTEL AND SUITE

TUGAS AKHIR

Fis Pw 85/05

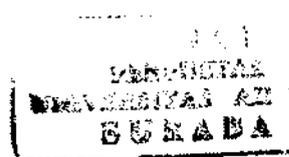
Pra
s



OLEH :

DENY PRASETYO
070210900 / S

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**



SISTEM PENILAIAN PRESTASI KERJA ROOMBOY DALAM MEMBERSIHKAN KAMAR DI SURABAYA PLAZA HOTEL AND SUITE

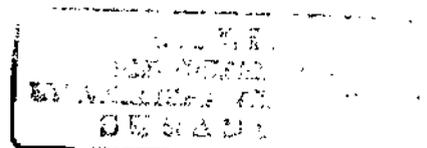
TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pariwisata
Dalam Bidang Perhotelan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga**

OLEH :

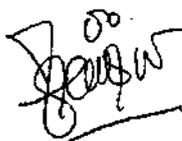
**DENY PRASETYO
070210900 / S**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**



Setuju untuk diujikan
Surabaya, 14 Juni 2005

Dosen Pembimbing



Sri Endah Nurhidayati. S.SoS, MSi
NIP : 132 208 715

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan panitia penguji
pada tanggal 18 Juli 2005

Panitia penguji terdiri dari :

Dosen Penguji I



Sri Endah Nurhidayati. S.SoS, MSi

NIP. : 132 208 715

Dosen Penguji II



Dian Yulie Reindrawati. S.SoS, MM

NIP. : 132 230 966

ABSTRAKSI

Tugas pokok seorang *room boy* atau *room maid* adalah menjaga kebersihan, kerapian, kelengkapan, kamar – kamar tamu dibawah pengawasan seorang supervisor. Berkaitan dengan pentingnya peranan seorang *roomboy* dalam membersihkan kamar, maka yang harus diperhatikan adalah kualitas dan efisiensi kerja *roomboy*. Seorang *roomboy* harus memiliki perilaku, pengetahuan dan ketrampilan tentang bagaimana menjaga kerapian dan kebersihan kamar dengan menggunakan teknik dan prosedur yang benar.

Adapun permasalahan penelitian adalah bagaimana standar kerja *roomboy* dalam membersihkan kamar dan bagaimana sistem penilaian prestasi kerja *roomboy* di Surabaya Plaza Hotel.

Metodologi penelitian dilakukan secara deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan di Surabaya Plaza Hotel dan informan yang diambil dalam penelitian ini adalah executive housekeeper, assistant executive housekeeper, supervisor, room checker dan *roomboy*. Pengumpulan data diperoleh dengan cara observasi langsung, wawancara dan studi kepustakaan yang digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian

Menurut hasil penelitian standar kerja *roomboy* di Surabaya Plaza Hotel belum sepenuhnya dijalankan dengan baik dan sistem penilaian prestasi kerja yang dilakukan sudah baik tetapi perlu dikomunikasikan terlebih dahulu kepada *roomboy* agar tidak terjadi perbedaan pemikiran mengenai tujuan dari diadakannya penilaian prestasi kerja. Dengan hasil penelitian tersebut kita akan mengetahui bagaimana standar kerja *roomboy* dan bagaimana sistem penilaian prestasi kerja *roomboy* dalam membersihkan kamar di Surabaya Plaza Hotel sehingga dapat menjadi acuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para tamu dan juga sebagai pemacu untuk peningkatan kualitas *roomboy* yang dilakukan melalui pendidikan atau pelatihan

Kata kunci : *roomboy*, standar kerja, sistem penilaian, prestasi kerja