

## INTISARI

Perkembangan pariwisata di Indonesia tidak bisa dilepaskan dari peran serta akomodasi perhotelan karena keduanya bagaikan dua sisi mata uang yang saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan. Hotel adalah salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang dikelola secara komersil yang dimana para tamu mendapatkan jasa pelayanan penginapan, makan dan minuman serta jasa pelayanan lainnya.

Dalam suatu hotel, *Housekeeping Department* bertanggung jawab atas pelayanan, kebersihan, keindahan dan kenyamanan termasuk persyaratan kesehatan yang ada di hotel, baik kamar-kamar tamu maupun di *public area*. Oleh karena itu maka penulis tertarik untuk membahas “*Pelayanan room boy terhadap tamu dan mempersiapkan kamar di hotel The Jayakarta Lombok Resort and Spa*” dalam upaya untuk menerapkan kualitas pelayanan yang terbaik agar tamu bisa merasa senang dan puas.

Penulis melakukan penelitian dengan teknik pengambilan data berupa observasi, guna melihat realitas manajemen kinerja yang terjadi di Hotel Jayakarta Lombok dalam *Room*. Dengan melakukan observasi yang dilakukan juga diharapkan dapat melihat secara langsung bagaimana peran *housekeeping* dalam menerapkan pelayanan yang berkualitas terhadap tamu. Selain itu, penulis juga menggunakan teknik pengambilan data melalui studi pustaka, penelitian melakukan dengan cara mengambil data dari buku-buku yang diberikan oleh *Supervisor*, data yang peneliti ambil adalah tentang pengertian *housekeeping*, kinerja *room boy*, sejarah, profil, dan struktur organisasi.

Hasil yang didapatkan oleh *room boy* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya harus disertai keterampilan dan keahliannya dalam mempersiapkan kamar yang tujuannya adalah untuk memberikan kualitas pelayanan yang akan memuaskan tamu, dan meningkatkan pendapatan hotel.

**Kata Kunci : *Room Attendant, Operasional Hotel, Housekeeping***

## **ABSTRACT**

*The tourism development in Indonesia can not be separated from the role of hospitality accommodations. They are like two sides of a coin which are complementing and inseparable. Hotel is one of the business entity which is engaged in services that are commercially run is where guests get an accommodation, food and beverage and other services.*

*In a hotel, Housekeeping Department responsible for the service, the cleanliness, beauty and convenience including the health requirements that exist in both the guest rooms and in public areas. Therefore, the authors are interested to conduct a research about "room boy's service to guests and prepare rooms in The Jayakarta Lombok Resort and Spa Hotel" in efforts to implement the best quality service so that guests can feel happy and satisfied.*

*The author conducted research with data collection techniques such as observation, to see the reality of performance management that occurs at the Hotel Jayakarta Lombok in the Room. With the observation that in doing also expected to see firsthand how the housekeeping role in implementing a quality service to the guests. In addition, the authors also used data collection techniques through literature, the research did by taking the data from the books given by the Supervisor, the data that researchers take is about the notion of housekeeping, room boy performance, history, profiles, and organizational structure.*

*The results obtained by the room boy in carrying out their duties and responsibilities, it must be accompanied by the skills and expertise in preparing the rooms whose purpose is to provide quality services that will satisfy guests, and increase hotel revenue.*

***Keywords: Room Attendant, Hotel Operations, Housekeeping***