

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Dalam rangka menyongsong era globalisasi dan perdagangan bebas nantinya, maka dunia pariwisata mempunyai prospek yang sangat cerah, disamping itu industri pariwisata tergolong pada industri yang menyerap tenaga kerja yang tidak sedikit jumlahnya disetiap tahun. Industri pariwisata telah menyumbangkan devisa negara dalam jumlah besar.

Hal ini sehubungan dengan penyediaan sarana dan prasarana penunjang pariwisata nantinya. Salah satu sarana penunjang pokok penunjang sektor pariwisata adalah hotel. Hotel berdasarkan pengertiannya adalah salah satu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa-jasa lain bagi umum yang dikelola secara komersial.

Namun demikian hotel juga menjaga dan memperhatikan kebersihan, kerapian dan keindahan bangunannya. Dalam sebuah hotel bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan keindahan kamar adalah Housekeeping. Untuk memperoleh hasil kerja itu dituntut kepada karyawan Housekeeping terutama bagi room boy/maid harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan tugas yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas betapa pentingnya peranan *Housekeeping Department* pada suatu hotel. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian guna mengetahui lebih lanjut mengenai usaha-usaha peningkatan pelayanan pada bagian ini. Adapun judul kertas karya ini adalah : “ Efektifitas kerja Room Boy Dalam Mempersiapkan Kamar di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta” dengan alasan sebagai berikut :

1. Terbentuknya kesempatan untuk meneliti cara kerja room boy/maid di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta yang saat ini sedang meningkatkan klasifikasinya.
2. Membandingkan pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan dengan kenyataan yang penulis hadapi selama praktek di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta.
3. Pada masa tingkat huni kamar yang tinggi (high season) dalam rangka memberikan pelayanan pada tamu, agar tamu jangan sampai kecewa (complain), diperlukan tenaga kerja room boy/maid yang handal dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

1.2 Batasan Permasalahan

Dalam industri pariwisata sangat diperlukan usaha-usaha dalam menarik tamu dan salah satunya cara menarik tamu dengan memberikan kepuasan. Penulis menyadari bahwa ruang lingkup *Housekeeping* pada Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta sangat luas. Oleh karena itu penulis membatasi masalah yang akan

diuraikan yaitu hanya dengan cara atau usaha-usaha bagian Housekeeping untuk mempersiapkan kamar dan hotel.

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan kertas karya ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian akhir program studi Diploma III Jurusan Pariwisata bidang keahlian perhotelan Fakultas Sastra USU.
2. Sebagai penerapan studi dari apa yang diperoleh penulis selama dibangu perkuliahan.
3. Sebagai bentuk laporan yang ditetapkan oleh Koordinator Praktek Program Studi Perhotelan.
4. Menambah pengetahuan penulis dalam hal teknis pelaksanaan kerja.

1.4 Metode Penelitian

Dalam usaha mengumpulkan data untuk melakukan penulisan kertas karya ini adalah dengan menggunakan metode penelitian yang terbagi atas dua cara yaitu :

1. Penelitian Perpustakaan (*library research*)

Suatu metode pengumpulan data yang diambil dari buku-buku, diktat, brosur, dan sumber kepustakaan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

2. Penelitian Lapangan (*field research*)

Suatu metode yang berdasarkan kepada penelitian secara langsung, melalui praktek kerja lapangan. Pada metode ini dapat menanyakan secara langsung kepada staff atau karyawan hotel yang berkepentingan tentang hal-hal yang kurang jelas serta membandingkannya dengan ilmu teori yang diterima dibangku perkuliahan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan kertas karya ini, penulis membuat sistematika yang akan menguraikan secara singkat dan jelas di dalam kategori-kategori yang telah dilakukan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

1.6. Alasan Pemilihan Judul

1.7. Batasan Permasalahan

1.8. Tujuan Penulisan

1.9. Metode Penelitian

1.10. Sistematika Penulisan

BAB II URAIANAN TIORITIS

2.6 Pengertian Room Boy

2.7 Tugas-Tugas Room Boy

2.8 Prioritas Pembersihan Kamar

2.9 Jenis-Jenis Status Kamar

2.10 Perlengkapan Kamar

BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL IBIS YOGYAKARTA

MALIOOBORO

3.5. Sejarah Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta

3.6. Lokasi Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta

3.7. Fasilitas dan Sarana Ibis Malioboro

3.8. Gambar Umum House Keeping Departement Ibis Malioboro

BAB IV EFEKTIFITAS KERJA ROOMBOY DALAM

MEMPERSIAPKAN KAMAR MALIOBORO

4.6. Menata Tempat Tidur

4.7. Memberikan dan Merapikan Kamar

4.8. Melengkapi Guest Supplies Kamar Tidur

4.9. Membersihkan dan Menata Kamar Mandi

4.10. Pemeriksaan Terakhir Kamar Mandi

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.3. Kesimpulan

5.4. Saran

DAFTAR PUSTAKA