**KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya yang selalu Ia berikan untuk penulis. Karena Kasih-Nya yang begitu besar dan tiada henti kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul “upaya meningkatkan kinerja *room attendant* pada oprasional Housekeeping ” Untuk Meningkatkan Pelayanan Kamar di Hotel Lombok Garden”. Kertas karya ini merupakan syarat akademis untuk dapat menyelesaikan studi dari Program Ahli Madya Pariwisata Konsentrasi Hotel dan Restoran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang penulis peroleh selama perkuliahan serta melaksanakan PKL di di Hotel Lombok Garden. Penulis berharap agar karya tulis ini dapat memberikan gambaran ruang lingkup hotel serta peranan *room attendant* kepada para pembaca. Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih memiliki kekurangan baik dari segi bahasa maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk kesempurnaannya.

Dalam penyusunan kertas ini, penulis banyak menerima bantuan dan bimbingan untuk menyelesaikan karya tulis ini dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Muaidy Yasin, MS. Sebagai Dekan Universitas Mataram.
2. Bapak Dr. Akhmad Jufri, MP. Selaku Ketua Program Diploma III Pariwisata fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Mataram.
3. Bapak Drs. Masrun, MM. selaku Sekretaris Program Diploma III Pariwisata fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Mataram.dan Selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah memberikan arahan dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak Ahmad Mujadid, A.Md, SE. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan saran dalam penyusunan karya Tulis Ilmiah ini.
5. Seluruh dosen serta staff Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Hotel dan Restoran Universitas Mataram.
6. Pimpinan, staff, karyawan Lombok Garden yang telah membantu penulis selama PKL.
7. Kedua Orang Tua penulis yang tercinta yaitu Ayahanda Abdul Rahim dan Ibunda Siti Zulfaiyah Terima kasih banyak telah memberikan cinta, perhatian, kasih sayang yang tiada henti kepada penulis tanpa mengaharapkan sesuatu apapun.
8. Dan buat teman-teman seperjuangan Kelas B yang tidak lelah memberikan semangat kepada penulis.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu dalam kesempurnaan karya tulis ini. Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca, khususnya mahasiswa/i Program Diploma III Jurusan Pariwisata Hotel dan Restoran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.

Mataram, Juni 2017

Penulis

**DAFTAR ISI**

  Halaman

**KATA PENGANTAR** i

**DAFTAR ISI** iv

**DAFTAR BAGAN**  v

**DAFTAR LAMPIRAN** vi

**ABSTRAK** vii

**BAB I  PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang  1

1.2. Perumusan Masalah 3

1.3. Tujuan dan Manfaat KTI 3

**BAB II  TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Pengertian Hotel  4

2.2. Pengertian Housekeeping 6

2.3. Pengertian Pelayanan 7

2.4. Pengertian Upaya 8

2.5. Pengertian Kinerja 8

2.6. Pengertian Room Attendant 9

**BAB III  GAMBARAN UMUM LOMBOK GARDEN**

3.1. Sejarah Singkat Lombok Garden  10

3.2. Struktur Organisasi di Lombok Garden  13

3.3. Job Description 14

3.4. Job Spesification  23

**BAB IV  HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Struktur Organisasi Housekeeping 27

4.2. Job Description 28

4.3. Peralatan Kerja Room Attendant di Lombok Garden 43

4.4. Standar Operasional Prosedure (SOP***)*** 44

4.5. Upaya Meningkatkan Kinerja Room Attendant Pada Oprasional Housekeeping Di Lombok Garden 65

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan 71

5.2. Saran 72

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR BAGAN**

Halaman

Bagan 1 : Struktur Organisasi Housekeeping Department di Lombok Garden  25

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.Gambar Alamanda Hall Dan Flamboyan Hall

Lampiran 2.Gambar Flamboyant Restoran Dan Lotus Café

Lampiran 3.Gambar Lobby Dan Pool

Lampiran 4.Gambar Room Hotel Lombok Garden

Lampiran 5: Alat-alat kerja di Housekeeping Departement

Lampiran 6: Denah Lombok Garden

**ABSTRAK**

Karya Tulis Ilmiah ini berjudul “Upaya Meningkatkan Kinerja Room Attendant Oprasional Housekeeping Di Hotel Lombok Garden”. Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan karya tulis ilmiah ini yaitu untuk mengetahui Upaya Meningkatkan Kinerja *Room Attendant*  Pada Operasional Housekeeping, Untuk mengetahui hal-hal yang harus dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan pembahasan yang dalam karya tulis ini, penulis akan memaparkan kinerja *Room Attendant* dalam membersihkan kamar yang terhuni (*occupied*), dan kamar *check out.* Adapun permasalahan yang penulis ajukan adalah bagaimanakah upaya meningkatkan kinerja *Room Attendant* pada operasional *Housekeeping* seperti sering terlambatnya *Room Attendant* dalam membersihkan kamar dan petugas *Room Attendant*  yang sering melanggar standar operasional prosedur untuk itu perlunya dilakukan pelatihan kerja dan pengawasan atasan agar terciptanya kinerja *Room Attendant* yang lebih maksimal.

***ABSTRACT***

*This Scientific Writing is entitled "Efforts to Improve the Performance of Oprasional Room Servers at Lombok Garden Hotel". The goal to be achieved from the writing of this scientific paper is to know the efforts to improve performance. To know the things that must be done in improving the quality of service.*

*Based on the discussion in this paper, the authors will describe the performance of Room Attendant in the tool that is occupied (occupied), and how to check out. Like the problem that the authors propose is how improving the performance of Room Attendant on Housekeeping operations such as frequent late Room Attendant in the words and officers Room Attendant who often violate the standard operating procedures for the need for job training and supervisory supervision to create the performance of Room Attendant more leverage.*