



**PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA GUNA  
MEMPERTAHANKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR  
DI HOTEL BINTANG MULIA KABUPATEN JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh

**Lovera Wulan Jaya Utami  
NIM 100903102003**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA GUNA  
MEMPERTAHANKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR  
DI HOTEL BINTANG MULIA KABUPATEN JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh

**Lovera Wulan Jaya Utami  
NIM 100903102003**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan kepada:

1. Ibunda Lily, seorang *single parent* perempuan kuat dan penuh percaya diri yang selalu punya cara tersendiri untuk mencintaiku, mengajarkanku kedisiplinan serta arti besar sebuah tanggung jawab, memberikan dukungan materil maupun spirituil yang tiada henti selama ini;
2. Ayah Budy Maryanto dan ayahanda alm. Sodikin terima kasih telah membiayaiku dalam pendidikan ini dan memberikan dukungan materil serta spirituil kepadaku dan yang telah mengajarkanku untuk selalu mandiri;
3. Kakekku Mat Ali dan Nenekku tercinta almh. Kemi yang memberi motivasi terbesar untuk tetap tegar menjalani kehidupan, membesarkanku dengan cinta dan kasih tulusnya selama ini, mendoakanku, memberikan semangat ketegaran lahir dan batin untuk selalu kuat dalam menghadapi kerasnya kehidupan, serta mengajarkanku banyak hal demi suksesnya kehidupanku;
4. Guru-guru sejak masa Taman Kanak-Kanak sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTTO**

Hendaknya keindahan sesuatu yang Anda cintai  
adalah sesuatu yang anda kerjakan....<sup>1</sup>

---

[http:// www.meriwardanaku.com/2010/07/kumpulan-kata-kata-bijak-motivasi-kerja.html](http://www.meriwardanaku.com/2010/07/kumpulan-kata-kata-bijak-motivasi-kerja.html) [on line] [29 Mei 2013].<sup>1</sup>

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Lovera Wulan Jaya Utami

NIM : 100903102003

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Peranan Departemen Tata Graha Guna Mempertahankan Tingkat Hunian Kamar di Hotel Bintang Mulia Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Mei 2013

Yang menyatakan,

Lovera Wulan Jaya Utami

NIM 100903102003

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA GUNA MEMPERTAHNKAN  
TINGKAT HUNIAN KAMAR  
DI HOTEL BINTANG MULIA KABUPATEN JEMBER**

Oleh

Lovera Wulan Jaya Utami  
NIM 100903102003

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Sri Wahyuni, M.Si

## PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Peranan Departemen Tata Graha Guna Mempertahankan Tingkat Hunian Kamar di Hotel Bintang Mulia Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari : Senin

tanggal : 10 Juni 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua,

Drs. Poerwanto, MA

NIP 19490715 198403 1 002

Sekretaris,

Anggota,

Dina Suryawati, S. Sos., MAP

NIP 19800917 200501 2 001

Dra. Sri Wahyuni, M.Si

NIP 19560409 198702 2 001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP 19520727 198103 1 003

## RINGKASAN

**Peranan Departemen Tata Graha Guna Mempertahankan Tingkat Hunian Kamar di Hotel Bintang Mulia Jember;** Lovera Wulan Jaya Utami; 100903102003; 2013; 65 halaman; Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Pada abad 21 pariwisata sudah merupakan suatu kebutuhan manusia. Kegiatan kepariwisataan lebih di dorong adanya berbagai peningkatan pendapatan masyarakat di negara maju, waktu luang yang lebih banyak, perubahan gaya hidup, peningkatan jumlah kunjungan wisatawan dan peningkatan angka pensiun masyarakat dunia. Peran sumber daya manusia dalam sektor pariwisata sangat diperlukan, Seiring dengan perkembangan pariwisata maka diharapkan beberapa aspek pendukungnya mampu mengimbangi perkembangan pariwisata tersebut. Salah satu aspek pendukung pariwisata adalah akomodasi. Pariwisata dan akomodasi adalah dua hal yang saling terkait satu sama lainnya, tanpa akomodasi pariwisata tidak dapat berjalan dengan baik begitu juga sebaliknya.

Akomodasi adalah tempat menginap atau tinggal sementara bagi orang yang berpergian. Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi. salah satu departemen utama yang memegang peranan penting dalam sistem operasional sebuah hotel adalah *housekeeping department*. Penulis melihat bahwa perananan department tata graha dalam suatu hotel sangatlah penting. Sehingga berkaitan dengan hal tersebut rumusan masalah yang diajukan penulis dalam laporan ini adalah bagaimana Peranan Departemen Tata Graha Guna Mempertahankan Tingkat Hunian Kamar di Hotel Bintang Mulia Jember. Tujuan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan di Hotel Bintang Mulia Jember untuk mengetahui peranan *housekeeping* guna mempertahankan tingkat hunian kamar di Hotel Bintang Mulia Jember.

Manfaat Praktek Kerja di Hotel Bintang Mulia Jember, dapat Menumbuhkan sikap kedisiplinan dan profesionalisme diri dalam dunia kerja khususnya bidang perhotelan. Hasil yang didapat oleh penulis setelah melaksanakan Praktek Kerja



Nyata adalah penulis dapat menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan mengenai dunia perhotelan khususnya pada Departemen Tata Graha. Penulis dapat memahami bagaimana langkah kerja pada bagian departemen tata graha bukan hanya secara teori melainkan praktek sehingga proses pembelajaran pada saat praktek menjadi sangat penting dan berarti.

## PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, berkah, karunia, dan ridha-Nya, sehingga karya tulis ilmiah yang berjudul **Peranan Departemen Tata Graha Guna Mempertahankan Tingkat Hunian Kamar di Hotel Bintang Mulia Jember** dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasullullah SAW.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu disampaikan terima kasih kepada :

1. Drs. Moh. Hasan, MSc., PhD, Rektor Universitas Jember.
2. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dr. Sasongko, M.Si, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
4. Dra. Sri Wahyuni, M.Si, Ketua Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan;
5. Dosen Pembimbing Dra. Sri Wahyuni, M.Si, yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta perhatiannya dalam memberikan bimbingan, saran yang berharga, doa, dan pengarahan selama penyusunan laporan praktek kerja nyata ini;
6. *Owner* dan *Manager* Hotel Bintang Mulia Jember yang telah memberikan izin untuk menjalankan kegiatan Praktek Kerja Nyata selama dua bulan;
7. Seluruh karyawan Hotel Bintang Mulia Jember yang telah memberikan bantuan dan mengenalkan kerasnya dunia kerja kepadaku;
8. Kakakku tersayang Dwi Handayani, yang selalu menemaniku dalam suka maupun duka. terima kasih atas doa, cinta dan ketulusan, dukungan, dan semangatnya kepadaku;
9. Sahabatku circus, terima kasih telah menemaniku selama ini dalam suka maupun duka, memberikan dukungan yang begitu besar, memacuku untuk terus maju, selalu menjagaku selama masa pendidikanku disini dan memotivasiku;
10. Sahabatku Tryana Afrilianti, Dewi Ayu, Vera Andika, yang selalu menyemangatiku, memberikan motivasi serta ide-ide cemerlang selama

perkuliahan, mendukung dan menemaniku, serta meminjamiku Laptop sebagai sarana untuk mengerjakan Tugas Akhir ini;

11. Sahabatku Lailatul Izzah dan Anggun Aprilliah yang tidak pernah lelah dan bosan menyemangatiku, memberikan motivasi serta ide-ide cemerlang selama perkuliahan, mendorongku agar giat dalam menyelesaikan Tugas Akhirku, membantuku dalam pengeditan tugas Akhirku, dan menjemputku ketika PKL ku berlangsung;
12. Sahabatku Dimas Firman atau Bang Ipink yang selalu memberikan wejangan-wejangan yang begitu super serta membantuku dalam pengkopian dan pengeditan Tugas Akhirku;
13. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2010, terima kasih telah menjadi teman-teman yang baik, dan
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih untuk semuanya.

Laporan Praktek Kerja nyata ini telah disusun dengan segenap kemampuan yang dimiliki penulis, harapan penulis semoga laporan praktek kerja nyata ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, Mei 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PEMBIMBINGAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>4</b>
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	4
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Pengertian Hotel.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Klasifikasi Hotel .....</b>	<b>7</b>
2.2.1 Hotel Tidak Berbintang .....	7
2.2.2 Hotel Berbintang.....	7
2.2.3 Penggolongan Hotel.....	9
2.2.4 Bentuk Akomodasi Lain .....	9
2.2.5 Ukuran dan Jumlah Kamar .....	10

2.2.6 Lokasi atau Tempat Hotel.....	10
2.2.7 Hotel Berdasarkan Area.....	10
2.2.8 Lama Tamu Menginap.....	11
2.2.9 Hotel Berdasarkan Maksud Kunjungan.....	11
<b>2.3 Pengertian <i>Housekeeping Department</i>.....</b>	<b>12</b>
2.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping Department</i> ...	12
2.3.2 Tanggung Jawab <i>Housekeeping</i> Terhadap Tamu .....	13
2.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Section</i> di <i>Hosekeeping</i> .....	13
2.3.4 Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan Bagian Lain di Hotel....	14
<b>2.4 Sikap dan Perilaku Serta Persyaratan Roomboy/Maid .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5 Peranan Seksi-Seksi di <i>Housekeeping Department</i>.....</b>	<b>17</b>
2.5.1 Peranan <i>Floor Supervisor</i> atau <i>Floor Captain</i> .....	17
2.5.2 Peranan <i>Floor Section</i> atau <i>Room Section</i> .....	18
2.5.3 Peranan <i>Hoseman Section</i> .....	18
2.5.4 Peranan <i>Lundry Section</i> .....	19
2.5.5 Peranan <i>Gardening Section</i> .....	19
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>20</b>
3.1 Sejarah Hotel Bintang Mulia Jember .....	20
3.2 Informasi Hotel Bintang Mulia Jember.....	21
3.3 Jumlah Tipe dan Fasilitas Kamar .....	22
3.4 Struktur Organisasi Hotel Bintang Mulia Jember .....	24
3.5 Visi dan Misi Hotel Bintang Mulia Jember .....	28
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	29
4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	29
4.2.1 Persiapan Pembersihan Kamar .....	31
4.2.2 Pembersihan Kamar .....	31
4.2.3 Menata Kamar Mandi .....	33
4.3 Hasil Praktek Kerja Nyata.....	35

<b>4.4 Peranan <i>Housekeeping Department</i> di</b>	
<b>Hotel Bintang Mulia Jember.....</b>	<b>36</b>
4.4.1 Peranan <i>Floor Supervisor</i> di Hotel Bintang Mulia Jember..	37
4.4.2 Peranan <i>Floor Section (Room Section)</i> di Hotel Bintang Mulia Jember .....	38
4.4.3 Peranan <i>Houseman Section</i> di Hotel Bintang Mulia Jember..	47
4.4.4 Peranan <i>Laundry Section</i> di Hotel Bintang Mulia Jember....	48
4.4.5 Peranan <i>Gardening Section</i> di Hotel Bintang Mulia Jember..	49
4.4.6 Waktu Kerja Masing-masing Seksi di Hotel Bintang Mulia Jember.....	50
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>51</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>51</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>52</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>

## **DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 3.1 Struktur Organisasi Hotel Bintang Mulia.....	24
Tabel 4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. <i>Mini Bar List</i> .....	54
B. <i>Housekeeping Report</i> .....	55
C. <i>Laundry Service</i> .....	56
D. <i>Brosur Bintang Mulia Hotel</i> .....	57
E. Surat Jawaban Praktek Kerja Nyata.....	58
F. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata.....	59
G. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata.....	60
H. Sertifikat Praktek Kerja Nyata.....	61
I. Foto Kamar di Hotel Bintang Mulia.....	62
J. Foto Tipe Kamar.....	62
K. Foto Kamar.....	63
L. Foto <i>Bath Ub</i> .....	63
M. Foto <i>Bath Towel</i> .....	64
N. Foto <i>Guest Supliesh</i> .....	64
O. Foto <i>Trolley</i> .....	65
P. Foto Halaman Depan <i>Bintang Mulia Hotel</i> .....	65