



**KINERJA HOUSEKEEPING DEPARTEMENT DALAM UPAYA
MEMBERIKAN PELAYANAN PADA TAMU DI HOTEL DAN
PEMANDIAN KEBON AGUNG JEMBER**

LAPORAN HASIL KULIAH KERJA LAPANGAN

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) Pariwisata
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Pada
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

Oleh :

Erwin Wahyuni

NIM : 980903202155

Dosen Pembimbing :

Drs. PURWOWIBOWO, MSi

NIP : 131 403 361

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA**

2002

Asa':	Hadiah	Klass
Terima Tel : 30 SEP 2002	mbelian	650.312 5
No. Induk		WAH
KLASIR/PE.YALIN:	SRS.	h

S
@r/

Motto

*Allah memberiku kekuatan untuk merubah segala sesuatu yang bisa di
ubah, kesabaran untuk menerima segala sesuatu yang tidak bisa aku ubah dan
ketentraman dalam mengetahui perbedaan
St francois*



Persembahan :

Laporan ini kupersembahkan pada:

-Ibu dan bapakku tercinta

sembah sungkem ananda haturkan pada ibu dan bapak tercinta, terima kasih atas doa, bimbingan dan dukungan serta pengorbanan yang tiada tara. Semoga dengan terselesaikannya laporan ini dan kesuksesan ananda kelak merupakan kebahagiaan bagimu

- suamiku "EDI SULISTIONO"terkasih

perhatian ,motivasi serta kasih sayangmu sangatlah berarti bagiku thanks for everything I love you.

*kedua kakakku "Mas Agus dan Mbak Erna" tersayang
terimakasih atas segalanya.*

Sahabatku maria,wanti,rini mapalus makasih atas segalanya

Almamaterku tercinta



UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI D III PARIWISATA

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Kuliah Kerja Lapangan Program Studi D III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Erwin Wahyuni

Nim : 9809032-2155

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Diploma III Pariwisata

Judul : KINERJA HOUSEKEEPING DEPARTEMENT DALAM UPAYA
MEMBERIKAN PELAYANAN PADA TAMU DI HOTEL DAN PEMANDIAN
KEBON AGUNG JEMBER

Jember, Mei 2002

Menyetujui

Dosen Pembimbing

Drs. Purwowibowo, MSi

Nip : 131 403 361

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS JEMBER**

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Erwin Wahyuni
NIM : 980903202155
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

**Kinerja Housekeeping Department dalam Upaya Memberikan Pelayanan Pada
Tamu di Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember**

Hari : Selasa
Tanggal : 18 Juni 2002
Jam : 16.00 WIB
Bertempat : di FISIP Universitas Jember

Dan telah dinyatakan lulus

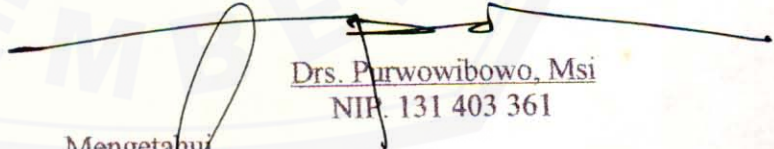
Panitia Penguji

Ketua



Drs. A. Kholiq. A. Msi
NIP. 131 832 305

Sekretaris



Drs. Purwowibowo, Msi
NIP. 131 403 361

Mengetahui,

Universitas Jember

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



Drs. H. Moch. Toerki
NIP. 130 524 832

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur pada Tuhan YME atas segala rahmat dan hidayahNYA yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kuliah kerja ini. Penyelesaian penyusunan laporan kuliah kerja ini adalah merupakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada penulis guna memenuhi sebagian dan syarat-syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya (Amd) Pariwisata pada Program Studi D III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Penulis menyadari bahwasanya kebenaran yang mutlak itu bukanlah milik manusia dan penulis tidak mungkin memperolehnya melainkan kita terima karena masuk akal, logis dan nalar. Sehubungan dengan itu di dalam penyusunan laporan kuliah kerja ini penulis sudah berusaha seoptimal mungkin dengan segala kemampuan untuk menuju atau paling tidak mendekati kebenaran. Keterbatasan ilmu dan bacaan tentunya akan berakibat ,dangkalnya kupasan banyaknya kejanggalan. Oleh karena itu penulis mengharapkan akan saran dan kritik membangun dari pembaca sekalian, demi perbaikan laporan kuliah kerja ini nantinya. Semoga Laporan Kuliah Kerja penulii yang berjudul "KINERJA HOUSE KEEPING DEPARTEMENT DALAM UPAYA MEMBERIKAN PELAYANAN PADA TAMU DI HOTEL DAN PEMANDIAN KEBON AGUNG JEMBER" dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian

Dengan terselesaikannya laporan kuliah kerja ini maka tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih yang tiada terhingga kepada:

1. Bapak Drs. H. Moch Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

2. Bapak Rudi Eko Pramono, MSi selaku ketua program studi D III Pariwisata.
3. Bapak Purwowibowo, MSi selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis.
4. Bapak R Probo Socmantoro selaku manajer Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember beserta karyawan yang telah berkenan memberikan ijin, fasilitas serta waktunya selama praktek kuliah kerja
5. Semua dosen D III Pariwisata yang telah memberikan ilmu pada penulis yang tak ternilai harganya.
6. Rekan-rekan di MPA. MAPALUS yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama menyusun laporan kuliah kerja ini.

Demikian ucapan terima kasih penulis sampaikan, semoga hasil penulisan laporan kuliah kerja ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian.

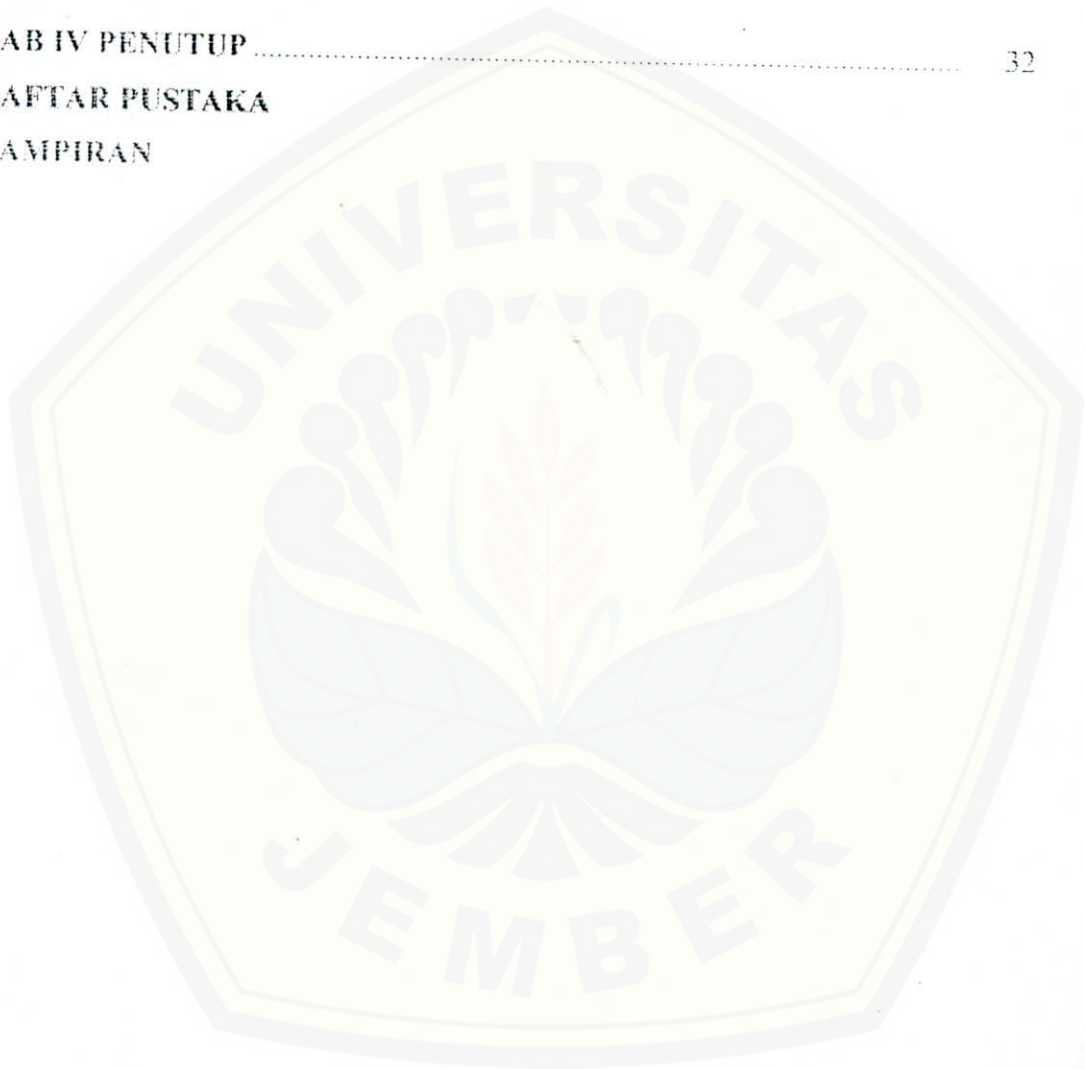
Jember, Mei 2002

Penulis

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja.....	2
1.2.1 Tujuan dan Program Kuliah Kerja.....	2
1.2.2 Manfaat Program Kuliah.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA.....	4
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	4
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	8
2.3.1. Visi.....	9
2.3.2. Misi.....	9
2.3. Organisasi Perusahaan.....	9
2.3.1. Struktur Organisasi Perusahaan.....	9
2.3.2. Job Deskriton.....	12

BAB III DESKRIPSI PELAKSANAAN KULIAH KERJA	17
3.1.Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja.....	17
3.2.Implikasi Kebijakan Dan Penilaian Terhadap Kinerja Housekeeping Departement	24
BAB IV PENUTUP	32
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

1. Struktur Organisasi Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember



DAFTAR TABEL

1. Fasilitas yang tersedia pada Hotel dan Pemandian Kebon Agung.
2. Daftar nama perlengkapan Hotel dan Pemandian Kebon Agung.
3. Sarana yang tersedia di Hotel dan Pemandian.





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pariwisata merupakan salah satu aspek pembangunan yang akhir-akhir ini banyak mendapatkan perhatian pemerintah, terutama karena erat kaitannya dengan harapan pemerintah agar sektor ini berperan sebagai sumber pendapatan negara yang bisa diandalkan.

Sejalan dengan perkembangan pariwisata di Indonesia dunia perhotelan perlu mendapat perhatian sebagai badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi. Industri perhotelan akan terus berkembang dengan jalan meningkatkan pelayanannya. Sehubungan dengan harapan tersebut diperlukan tenaga terampil dan berkualitas yang menunjang potensi kepariwisataan, khususnya dalam segi pelayanan terhadap wisatawan. Sebuah hotel yang baik adalah yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamunya. Pihak manajemen hotel harus mencoba memberikan motivasi para karyawan untuk memahami pentingnya pelayanan yang baik pada tamu.

Semakin pesatnya perkembangan pariwisata saat ini maka permintaan akan sarana hotel akan meningkat pula. Sejalan dengan perkembangan pariwisata dan semakin ketatnya persaingan usaha perhotelan banyak potensi alam dan budaya di Kabupaten Jember yang dijadikan objek dan atraksi wisata seperti : objek dan wisata Pantai Ulo dan Tanjung Papuma, Taman Nasional Meru Betiri, Air Terjun Tancak, serta Agrowisata Perkebunan yang memiliki potensi untuk menarik wisatawan domestik dan manca negara untuk berkunjung, dengan

harapan akan berdampak pada meningkatnya permintaan sarana kamar hotel di Jember.

Di Kabupaten Jember terdapat beberapa hotel berbintang dan melati, salah satunya adalah Hotel dan Pemandian Kebon Agung. Hotel dan Pemandian Kebon Agung adalah hotel melati dua yang dikelola oleh Dipenda yang merupakan sumber pendapatan asli daerah sebagai penopang pembangunan daerah Jember. Ketatnya persaingan yang ada seiring dengan berkembangnya usaha perhotelan di Kabupaten Jember menuntut Hotel dan Pemandian Kebon Agung untuk melakukan pengembangan, perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang ada guna meningkatkan dan menarik perhatian pengunjung. Letaknya yang strategis tidak jauh dari pusat kota serta memiliki suasana yang sejuk, nyaman, indah, dan aman sangat cocok untuk tempat beristirahat bagi tamu bisnis maupun wisatawan. Akan tetapi menurunnya tingkat hunian dan kunjungan di Hotel dan Pemandian Kebon Agung disebabkan oleh kurangnya fasilitas-fasilitas penunjang yang ada dan minimnya kualitas pelayanan oleh pihak Hotel dan Pemandian Kebon Agung. Selain itu disebabkan juga oleh sulitnya transportasi umum untuk mencapai Hotel dan Pemandian Kebon Agung oleh para pengunjung.

1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja

1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja

Pelaksanaan kuliah kerja di Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember ini tentunya memiliki tujuan khusus bagi penulis antara lain :

1. Untuk menerapkan dan mengembangkan pengetahuan praktis yang selama ini diperoleh dari bangku kuliah dengan menganalisa secara langsung pada kegiatan yang ada pada Hotel dan Pemandian Kebon Agung.
2. Untuk memenuhi persyaratan tugas akhir program studi D3 Pariwisata Fisip Universitas Jember.
3. Untuk mengetahui kinerja *housekeeping departement* di hotel dan pemandian kebon agung Jember.

1.2.2. Manfaat Program Kuliah Kerja

1. Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta mendisiplinkan diri dalam lingkungan kerja.
2. Dapat mengetahui kinerja *house keeping departement* secara umum.
3. Dapat membandingkan teori yang diperoleh dalam perkuliahan dengan lingkungan kerja yang ada khususnya *house keeping departement*

Atas dasar hal tersebut maka laporan kuliah kerja ini diberi judul “Kinerja *House Keeping* Departemen dalam Upaya Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember”. Laporan kuliah kerja ini diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (Amd) Pariwisata pada Program Studi D3 Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

2.1 Gambaran Umum Perusahaan

Hotel dan Pemandian Kebon Agung terletak di jalan Arwana no. 59 Jember. Berdiri kokoh di atas areal seluas 3 Ha, tertata rapi, bersih, dan tertatur. Bangunan yang telah beroperasi sejak tahun 1961 bertempat di desa Kebon Agung, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Hotel ini memiliki panorama indah, alami, udara sejuk dan segar di ketinggian 110 m dari permukaan laut sangat cocok sebagai sarana beristirahat. Serta memiliki temperatur maksimum $35,5^{\circ}\text{C}$, minimum 21°C , kelembaban maksimum 99°C , minimum 46°C dan memiliki jarak yang tidak jauh dari pusat kota juga terdapat kolam renang yang berstandart nasional yang dialiri dari sumber mata air yang alami, jernih, bersih yang dikelola secara destilasi.

Hotel Kebon Agung merupakan hotel melati dua yang memiliki 34 buah kamar, dengan jenis kamar sebagai berikut :

- a. *Suite Room* sebanyak 3 buah kamar, dengan fasilitas *twin bed*, *air conditioner*, *water heater*, televisi, *room rate* Rp. 80.000,00.
- b. *VIP I Room* sebanyak 3 buah kamar, dengan fasilitas *twin bed*, *air conditioner*, *water heater*, televisi. *room rate* Rp. 60.000,00.
- c. *VIP II Room* sebanyak 3 buah kamar, dengan fasilitas *twin bed*, *air conditioner*, *water heater*, televisi. *room rate* Rp. 55.000,00.

- d. *Standart Room* sebanyak 25 buah kamar, dengan fasilitas *twin bed, fan, room rate* Rp. 30.000,00

Fasilitas-fasilitas Hotel Kebon Agung Jember yang dapat dinikmati para tamu antara lain : *catering* (buka 24 jam dengan menghadirkan masakan Indonesia dan China), *welirang room* dengan kapasitas 100 orang, kolam renang, *whirl pool*, lapangan tenis, taman bermain anak dan *health tood corner*. Terdapat juga paket *meeting* atau pertemuan dimana dapat disesuaikan dengan *budget* dan pertemuannya, yang di dalamnya sudah termasuk kamar hotel, 3 kali makan, 2 kali rehat kopi, *sound system* dan pemakaian lapangan tenis.

Dalam usahanya meningkatkan tingkat kunjungan tamu saat ini Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember juga mengadakan kerjasama antar lain pada :

Yellow pages

Media Massa

Koran Derap Pembangunan

Maluku Travel

Oganisasi tehnis yang terutama di bidang kepariwisataan yang diikuti adalah PHRI (Persatuan Hotel dan Restaurant Indonesia).

Untuk memudahkan penemuan kebutuhan tamu dan merupakan pelayanan yang dapat menahan tamu untuk tinggal lebih lama dan berkunjung ulang serta memuaskan, Hotel Kebon Agung Jember mempunyai

fasilitas utama maupun pembantu yang diuraikan pada tabel 1 dan tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 1. Fasilitas yang Tersedia pada Hotel Kebon Agung Jember

Fasilitas	Kapasitas	Jumlah
- Kamar	2 orang	3
Suite room	2 orang	3
VIP I room	2 orang	3
VIP II room	2 orang	3
Standart room	2 orang	25
- Dining room and entertainment		
Cafetaria	30 Orang	1
- Meeting and Banquet Facility		
Meeting room	100 orang	1
Sound system		1
- Sport area		
Kolam renang	-	2
Lapangan tenis	-	2
- Tempat ibadah		
Mushola	50 Orang	1

Sumber data : Hotel Kebon Agung Jember 2001

Tabel 2. Daftar Nama Perlengkapan Hotel Kebon Agung Jember

Jenis Perlengkapan	Jumlah
- Vaccum cleaner	2
- Hair dryer	2
- Fan	20
- Frezer	1
- Televisi	10
- Stereo set	1
- Telepon	2
- Antena parabola	3
- Mesin cuci	2
- Seterika	7
- Kompresor pemadam kebakaran	8
- Water heater	9
- Chiller ac	4
- Cool storage	1
- Kompor gas	2
- Personal komputer	5
- Foto copy	1

Sumber data : Hotel Kebon Agung Jember 2001

Pemandian Kebon Agung Jember bertempat terpisah dengan Hotel Kebon Agung Jember. Pemandian ini memiliki kolam renang yang berstandart nasional dengan panjang 50 m, dan hiasan 8 jalur air yang membiru sejuk, jernih, segar dan sehat. Sering digunakan untuk berbagai lomba untuk mencari bakat perenang-perenang muda. Dilengkapi dengan berbagai sarana yang terinci pada tabel 3. berikut :

Tabel 3. Sarana yang tersedia di Pemandian Kebon Agung Jember

Sarana	Jumlah
- Kolam renang	2
- Tribun	2
- Tempat penitipan barang	2
- Kamar ganti pria	2
- Kamar ganti wanita	1
- Musholla	1
- Cafeteria	2
- Taman bermain anak	1

Sumber data : Pemandian Kebon Agung Jember 2001

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Dalam suatu usaha perhotelan tentunya memiliki tujuan yang hendak dicapai dan program yang akan dilaksanakan guna pencapaian tujuan organisasi. Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember memiliki visi dan misi untuk mencapai sasaran yang diinginkan.

2.2.1 Visi

Visi Hotel dan Pemandian Kebon Agung antara lain :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan hotel dan pemandian.
2. Mengembangkan kesejahteraan masyarakat, pegawai, karyawan dan lingkungan sesuai dengan.
3. Pemantapan struktur organisasi dan menciptakan efisiensi kerja yang tinggi.
4. Menyelenggarakan *open management*.

2.2.2 Misi

Misi yang dilakukan oleh Hotel dan Pemandian Kebon Agung antar lain :

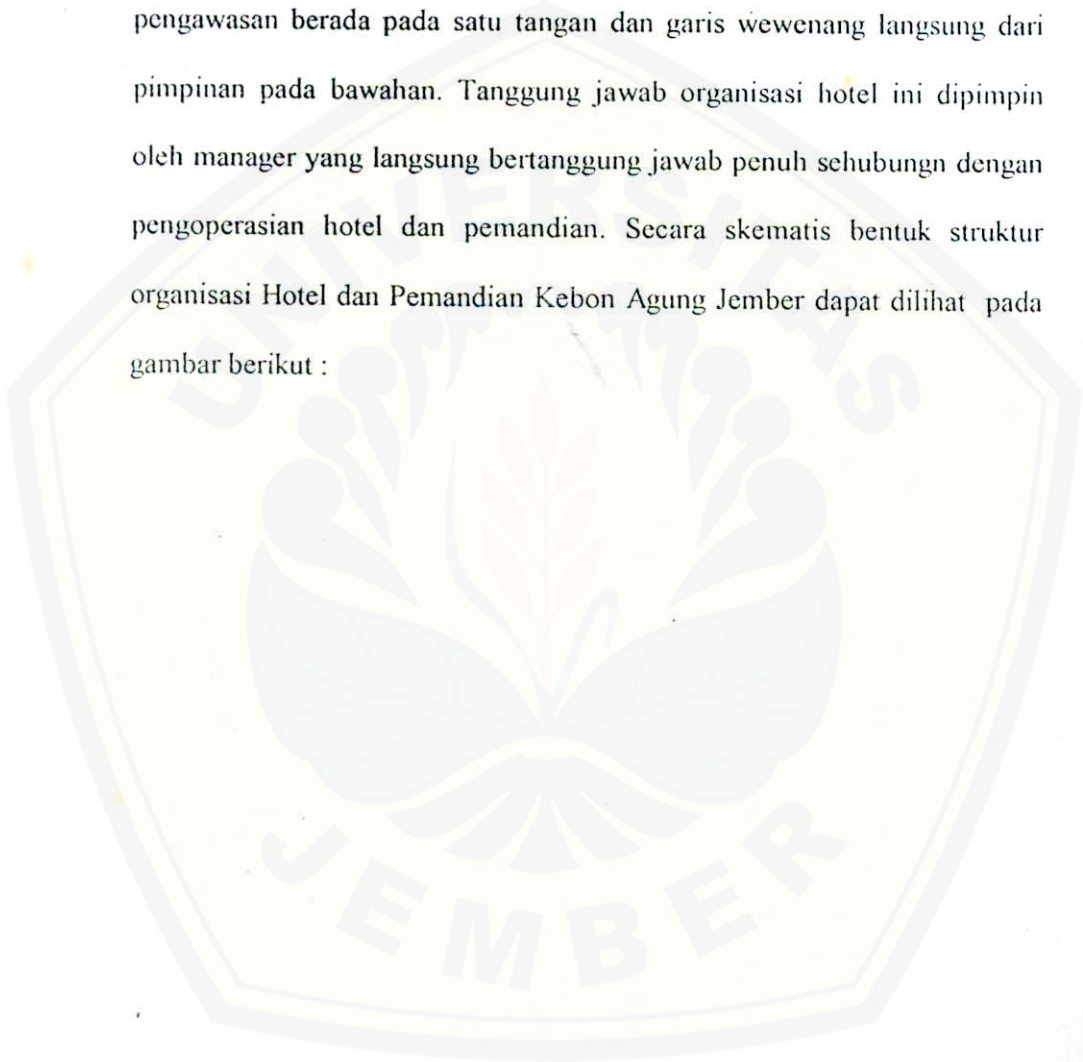
1. Mendidik pegawai, karyawan ke arah profesionalisme yang produktif.
2. Pemberdayaan organisasi masyarakat dan masyarakat kelompok miskin disekitar Hotel dan Pemandian Kebon Agung.
3. Menyelenggarakan sosial budaya yang agamis melalui pendidikan secara formal dan bersifat religius atau rohani.
4. Mendidik aparat, pegawai dan karyawan yang transparan dan dapat menjadi abdi masyarakat serta abdi negara.

2.3 Organisasi Perusahaan

2.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan

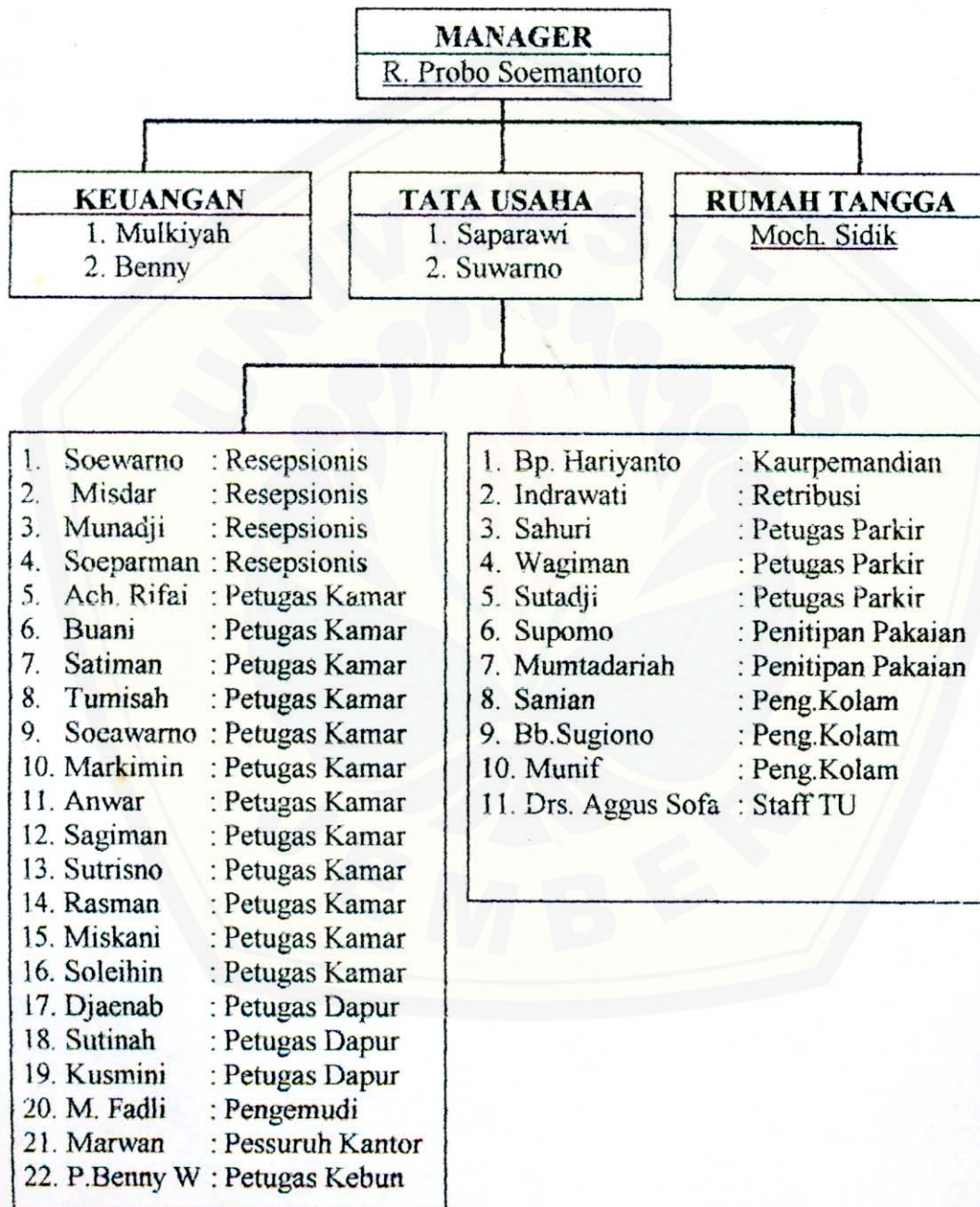
Struktur organisasi adalah gambaran secara skematis tentang hubungan kerjasama dari suatu kelompok dalam suatu organisasi sebagai

usaha untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Pada umumnya ada tiga buah struktur organisasi yaitu garis, fungsional, garis dan staf. Adapun struktur organisasi garis yakni struktur organisasi yang mempunyai ciri dimana tugas –tugas perencanaan, komando dan pengawasan berada pada satu tangan dan garis wewenang langsung dari pimpinan pada bawahan. Tanggung jawab organisasi hotel ini dipimpin oleh manager yang langsung bertanggung jawab penuh sehubungan dengan pengoperasian hotel dan pemandian. Secara skematis bentuk struktur organisasi Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember dapat dilihat pada gambar berikut :



STRUKTUR ORGANISASI

HOTEL DAN PEMANDIAN KEBON AGUNG JEMBER



Sumber : Hotel dan Pemandian Kebon Agung 2001/2002

2.3.2 Job Description

Job Description (uraian tugas) di Hotel Kebon Agung antara adalah sebagai berikut :

- a. Manager mempunyai tugas
 1. Mengkoordinasikan segala kegiatan di Hotel dan Pemandiaian Kebon Agung.
 2. Membina hubungan secara *intern* dan *extern*.
 3. Mengadakan pengawasan dan pengendalian disegala bidang.
 4. Bertanggung jawab atas semua kegiatan di Hotel dan Pemandian Kebon Agung.
- b. Bendahara / Keuangan mempunyai tugas :
 1. Menerima keuangan.
 2. Menyelenggarakan semua pembukuan.
- c. Tata Usaha I mempunyai tugas :
 1. Kolektor / perawatan fisik.
 2. Pembayaran upah karyawan /inventaris.
 3. Pengawasan resepsionis / petugas kamar.
- d. Tata Usaha II mempunyai tugas :
 1. Sektor retribusi

2. Tagihan ke Pemda
 3. Setoran PPI, PPK, dan lain-lain
- e. Rumah Tangga mempunyai tugas :
1. Pembayaran rekening listrik, telepon dan PDAM
 2. Penerangan listrik
 3. Pengadaan barang-barang dan peralatan kamar
- f. Resepsionis mempunyai tugas :
1. Menerima tamu-tamu dan membuat rekening
 2. Menyetor keuangan ke bendaharawan
- g. Petugas Kamar mempunyai tugas :
1. Membersihkan kamar dan melayani tamu.
 2. Mengamati dan membenahi ruang kamar.
 3. Membantu memperlancar penempatan tamu.
 4. Menyerahkan barang-barang ketinggalan tamu.
- h. Petugas kebun mempunyai tugas :
1. Membersihkan dan memelihara kebun dan lingkungan.
- i. Pembantu mempunyai tugas :
1. Menyelenggarakan dan menyediakan makanan dan minuman.
 2. Menyediakan barang-barang cucian.

3. Mengamankan barang-barang cucian.
- j. Pengemudi mempunyai tugas :
1. Merawat dan membersihkan kendaraan.
 2. Melayani kepentingan / keperluan dinas.
- k. Pesuruh mempunyai tugas :
1. Setiap malam mengantarkan laporan tamu
 2. Membantu perawatan halaman

PEMANDIAN KEBON AGUNG

- a. Kaur Pemandian mempunyai tugas :
1. Mengkoordinasikan segala kegiatan di Pemandian.
 2. Memotivasi pelaksanaan kegiatan dengan bawahannya.
 3. Menyusun laporan keuangan dan mengawasi kegiatan operasional.
- b. Retribusi mempunyai tugas :
1. Menyusun laporan keuangan retribusi.
 2. Menyetor uang retribusi kepada laporan / bendaharawan.
- c. Petugas Portir mempunyai tugas :
1. Menerima dan menyobek karcis.
 2. Menjaga kebersihan dan keamanan.
- d. Penitipan Pakaian mempunyai tugas :

1. Menerima dan menyimpan pakaian pengunjung.
 2. Mengawasi ruang bilas, air dan kebersihan.
- e. Pengawasan kolam renang mempunyai tugas:
1. Menjaga kebersihan kolam renang.
 2. Mengawasi kebersihan air dalam kolam.
- f. Petugas parkir mempunyai tugas:
1. Menjaga kendaraan dan mengatur parkir kendaraan.
 2. Memungut uang parkir atau restribusi parkir.
- g. Petugas malam mempunyai tugas:
1. Menjaga keamanan dan mengawasi mesin pompa air.

Dalam memberikan pelayanan yang maksimal *housekeeping department* menerapkan sistim dua shift (pagi-sore). Setiap karyawan menangani lima kamar. Setiap shift melaporkan keadaan kamar pada petugas pengganti di shift berikutnya sehingga tidak terjadi kekeliruan pada status kamar atau hal lain yang tidak diinginkan. Petugas membersihkan tempat tidur tamu untuk kamar yang check-out, membersihkan kamar mandi, mengganti sprei yang kotor, mengganti handuk dan sabun dikamar mandi, mengepel lantai dan membersihkan korden atau hal lain yang perlu dibersihkan. Selain itu *housekeeping department* juga bertanggung jawab terhadap kebersihan public area seperti taman, tempat parkir, lobby hotel, kamar mandi karyawan dll. Penyediaan perlengkapan kamar, area umum, sarana kebersihan dan pemeliharaan perlengkapan kamar seperti: penggantian linen yang rusak atau kotor, alat pembersih kamar, perlengkapan tamu adalah tugas dari *housekeeping*

department. Dalam hal ini *housekeeping department* bertanggung jawab penuh dalam penyediaan kamar yang siap untuk dijual.



BAB III



3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja

Objek pelaksanaan kuliah kerja yang dipilih penulis adalah Hotel dan Pemandian Kebon Agung yang terletak di jalan Arwana, 59 Jember. Dalam aktivitas kuliah kerja ini penulis melaksanakannya selama 1 bulan sesuai dengan permintaan pihak akademik. Aktivitas kuliah kerja dilakukan penulis adalah :

I Minggu Pertama

Pada minggu pertama ini kami ditempatkan di bagian *front-office deptement*, pada hari pertama kerja kami diperkenalkan pada semua karyawan yang ada, tidak hanya dari *front-office deptement* sendiri tapi juga dari departemen-departemen yang lain, agar nanti pada saat melakukan kerja tidak canggung lagi karena belum mengenal satu dengan yang lain. Disini kami melihat yang dilakukan oleh *receptionis* dalam menerima tamu *c/i* maupun *c/o*. Kami juga mempelajari dan menghafal nama-nama peralatan dalam operasional di *front-office*.

Berikut ini peralatan yang ada di *front-office* :

1. Key Rack (Rak Kunci)

Rak ini digunakan untuk menyimpan kunci kamar tamu yang menginap di hotel pada setiap rak di cantumkan nomor kamar masing-masing. Letak rak ini ditempatkan di bawah pendaftaran.

2. **Counter (Meja Pendaftaran)**

Counter adalah meja tempat para tamu melakukan pendaftaran dan meminta keterangan ataupun informasi dari petugas tamu.

3. **Telephone Swichboard**

Pesawat ini digunakan untuk menghubungkan percakapan telepon dari luar ke dalam hotel

4. **Safety Deposit Box (Kotak Pengaman Barang Berharga)**

Kotak ini digunakan untuk menyimpan barang uang atau barang berharga milik tamu. Letak kotak ini ditempatkan di bawah meja kasir.

5. **Room Rack (Rak Status Kamar)**

Rak ini digunakan untuk menyimpan slip kamar yang menunjukkan status kamar masing-masing seperti di huni, sedang diperbaiki, rusak dan harga kamar.

6. **File Back (Lemari File)**

Lemari yang digunakan untuk menyimpan file yang sewaktu-waktu diperlukan.

Penulis juga mempelajari informasi tentang harga kamar, jumlah kamar, tipe kamar, fasilitas yang ada di dalam dan di hotel yang lain, guna menghadapi tamu yang datang untuk memesan kamar maupun bertanya tentang informasi hotel baik melalui telepon maupun langsung dalam hotel sendiri.

II Minggu Kedua

Pada minggu ini, kami belajar mengisi formulir-formulir yang ada di *front office departement*. Dalam setiap pengisian formulir yang ada harus tepat dan jelas. Hal ini untuk memudahkan informasi bagi kita sendiri maupun bagi departemen yang lain.

Adapun formulir yang ada di *front office departement* antara lain :

- 1 Reservation Diary
Digunakan untuk mencatat pesanan kamar.
- 2 Guest Bill
Bukti pembayaran tamu.
- 3 Laundry Form
Formulir untuk mencatat pakaian-pakaian tamu yang dicuci oleh Laundry.
- 4 Group Information
Digunakan untuk mencatat tamu rombongan.
- 5 Walk in Guest Form
Formulir untuk tamu yang langsung *c/i* tanpa *reservation*.

III. Minggu Ketiga

Dalam minggu, ini kami *rolling* ke *house keeping departement*. Di departemen ini kami mempelajari ruang lingkup kegiatan *house keeping* dan bagaimana *room boy* menyiapkan kamar dan meng-*clear up* kamar. Disini kami juga mempelajari tentang perawatan yang ada dalam kamar.

Adapun peralatan-peralatan kamar (*room equipment*) adalah :

- 1 Bed
Tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu atau dua orang sesuai dengan ukuran kamar standar.
- 2 Lemari pakaian dengan empat buah gantungan baju.
- 3 Meja kecil disamping tempat tidur dengan lampu 20 watt.
- 4 Meja rias dengan kaca rias dan kursinya.
- 5 Luggage rack.
Rak tempat menyimpan barang bawaan tamu.
- 6 Keranjang sampah.
- 7 Tempat air minum dan 2 buah gelas.
- 8 Petunjuk pelayanan hotel (*service directory*).
- 9 Asbak.
- 10 Sebuah televisi.
- 11 Pendingin ruangan (*air conditioner*).
- 12 Kamar mandi (*bath room*).

Penulis juga mempelajari bagaimana mengisi formulir-formulir yang ada di *house keeping departement*. Hal ini untuk memberikan informasi status kamar pada *front office departement*.

III Minggu Keempat

Pada minggu ini kami sudah diperbolehkan untuk meng-*clear up* kamar yang *c/o*, kami membersihkan kamar sesuai dengan cara kerja yang ada.

Adapun langkah-langkah dalam membersihkan kamar adalah :

1 Turn on every light

Nyalakan semua lampu untuk melihat apakah ada yang rusak atau tidak menyala, kalau ada kerusakan segera melapor ke *house keeping supervisor*.

2 Take a good look

Perhatikan seluruh kamar secara jelas, mungkin ada hal-hal yang perlu diperhatikan secara khusus, terutama kalau status kamar itu *c/o*, mungkin saja ada barang tamu yang tertinggal atau ada barang atau perlengkapan kamar yang rusak atau terbawa oleh tamu.

Jika hal itu terjadi segeralah hubungi *house keeping supervisor*.

3 Open the window draperies

Bukalah tirai jendela kamar tidur tamu lebar-lebar.

4 Open the window

Bukalah jendela jika kamar tidak menggunakan AC, agar udara kamar berganti dengan udara bersih. Selain itu juga untuk menghemat penerangan. Jika menggunakan AC cukup kecilkan AC-nya atau matikan.

5 Cleaning up

Bersihkan asbak dan gelas-gelas kotor. Susun majalah, koran dan sebagainya dengan rapi.

6 Gathering soiled linen

Kumpulkan linen kotor, kibaskan seprai agar kalau ada barang tamu (perhiasan misalnya) yang tertinggal, bisa langsung terlihat. Perhatikan juga kondisi linen. Kalau ada linen yang robek dan bernoda, segeralah laporkan dan beri tanda.

7 Enter the bathroom

- Bawalah alat perlengkapan maupun obat-obatan untuk membersihkan *bathroom*.
- Nyalakan lampu.
- Buanglah sabun bekas ke tempat sampah.
- Ambil handuk kotor.

8 Clean the bath tub

- Bersihkan *shower curtain*.
- Bersihkan tempat sabun dan dinding kamar mandi.
- *Cuci bath tub* beserta *anti slip*-nya dan *drain stopper*.
- Lap *fixtures* seperti *tab*, *shower head* dan *handle*.
- Bersihkan rak handuk.

9 Clean toilet bowl

- Bersihkan toilet.

- Bersihkan bagian dalam dan luar *toilet cover*, *toilet seat*, dan *toilet base*.

10 Clean wash basin counter

- Cuci asbak dan gelas dengan air panas dan deterjen, bilas sampai bersih dan keringkan.
- Lap lampu yang ada di atas *wash basin*.
- Bersihkan kaca.
- Bersihkan *wash basin* dan *counter*.

11 Clean bath room floor.

- Sapu lantai kamar mandi.
- Pel lantai kamar mandi atau kalau perlu disikat.
- Bersihkan pintu kamar mandi, juga pegangan pintunya.
- Ganti *bathroom supplies* seperti handuk, sabun, *toilet paper*.

12 Waste basket

Kosongkan tempat sampah setelah kotoran atau abu rokok dibuang ditempat sampah.

13 Making the bed

Menata tempat tidur agar rapi seperti semula dan siap untuk dijual atau dihuni tamu.

14. Dusting

Bersihkan debu mulai dari bagian yang ada diatas baru bagian dibawah. Perhatikan bingkai-bingkai pintu dan jendela, juga semua furniture kamar.

15. The Floor

Perhatikan arah darimana pertama kali membersihkan lantai. Ambillah tempat yang terjauh dulu. Jangan lupa bersihkan sudut dan kolong sekaligus untuk melihat apakah ada barang milik tamu yang tertinggal.

16. Take a Last Look

- Sebelum meninggalkan kamar, tutup jendela dan periksa AC.
- Perhatikan seluruh kamar sekali lagi apakah ada hal-hal yang kurang atau salah.
- Matikan lampu.
- Tutup pintu dan yakinkan bahwa pintu benar-benar telah terkunci.
- Lap pintu kamar tidur bagian luar.

3.2 IMPLIKASI KEBIJAKAN DAN PENILAIAN TERHADAP KINERJA HOUSEKEEPING DEPARTMENT

Suatu hotel yang baik adalah hotel yang mampu memberikan kepuasan bagi para tamunya. Adanya keinginan hotel untuk memuaskan tamu-tamunya membuat sebuah hotel menjadi baik dimata tamu, untuk itu diperlukan adanya usaha yang mengarah kesitu Agar dapat menarik tamu untuk menginap lebih lama. Citra suatu hotel yang dimiliki oleh calon-calon penghuni yang berminat untuk menginap

disana dapat membantu meningkatkan penjualan kamar. Akan tetapi suatu citra yang baik tidak harus dengan cara memberikan pelayanan dengan peralatan yang bernilai tinggi. Citra yang baik dapat timbul karena kamar yang selalu bersih, harga yang tidak mahal, tempat tidur yang empuk, makanan yang enak, senyum yang ramah dan masih banyak lagi yang lain.

Housekeeping department adalah salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan,kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa betah, nyaman dan aman didalam hotel. Dalam hal ini *housekeeping department* di hotel dan pemandian Kebon Agung Jember menerapkan berbagai kebijakan untuk mendukung kinerja atau proses kerja *housekeeping department*. Para karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada tamu.

Pengertian dari pelayanan sendiri menurut pendapat Moekijat (1980:526) adalah :”Jasa-jasa pelayanan-pelayanan. Jasa-jasa dalam manajemen pemasaran adalah kegiatan-kegiatan atau keputusan yang diberikan untuk dijual”. Sedangkan menurut Philip Kotler (1991:96) adalah :”kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin dan tidak mungkin juga dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Berdasarkan atas tanggung jawab yang diemban oleh *housekeeping department* yaitu tentang keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar juga area-area umum lainnya maka penulis berpendapat

bahwa *housekeeping department* belum optimal dalam melaksanakan tugas-tugas yang diembannya. Sebagai hotel melati dua, hotel dan pemandian Kebon Agung sebenarnya dapat menjadi tujuan para tamu untuk tinggal lebih lama. Dengan berbagai fasilitas pendukung hotel dan pemandian Kebon Agung mampu bersaing dengan hotel lainnya, jika pihak hotel *housekeeping department* khususnya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Jika dilihat dari segi keindahan pihak hotel dan pemandian Kebon Agung khususnya *housekeeping department* harus banyak membenahi taman-taman yang ada disekitar hotel, misalnya mengganti taman yang sudah rusak atau jelek dan menambah dengan yang lebih baik lagi. Dari segi kerapian, pihak hotel harus mengganti dan menambah linen-linen yang sudah tidak layak untuk digunakan lagi atau mengganti korden-korden kamar yang sudah usang dengan yang baru. Sedang dari segi kebersihan pihak *housekeeping department* harus lebih memperhatikan kebersihan kamar tamu khususnya kamar mandi, contohnya lantai kamar mandi yang sudah tidak layak harus diganti dengan yang lebih baik. Jika ditinjau dari segi kelengkapan dan kesehatan maka *housekeeping department* harus lebih melengkapi fasilitas-fasilitas yang ada dikamar tamu yang nantinya berpengaruh pada kesehatan kamar yang ada seperti adanya toilet paper di kamar mandi, handuk yang lebih baik dan atau telephone disetiap kamar yang ada guna memudahkan komunikasi antara tamu dan hotel.

Berdasarkan uraian diatas perlu adanya analisis untuk mengetahui kekuatan yang dimiliki sehingga dapat lebih dipertahankan, kelemahan-kelemahan yang dipunyai, kesempatan yang dapat dimanfaatkan serta tantangan

atau ancaman yang mungkin timbul. Dengan itu semua hotel dapat mengantisipasi dan dapat mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan sehingga hotel dapat lebih berkembang.

Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember dalam hal ini mengambil kebijakan bagi *housekeeping department* demi memajukan usaha dengan melakukan analisis yang lebih dikenal dengan analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threats)

1. Strength (kekuatan)

Yaitu mengidentifikasi kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan dibanding dengan perusahaan lain. Hotel ini adalah hotel melati 2 dengan jumlah kamar 34 yang tersedia dengan berbagai tipe sesuai dengan keinginan tamu. Lokasi yang strategis dan berbagai fasilitas pendukung yang memadai juga tak kalah pentingnya para karyawan *housekeeping* yang punya kemauan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu merupakan kekuatan yang dimiliki oleh hotel dan Pemandian Kebon Agung.

2. Weakness (kelemahan)

Kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh *housekeeping department* adalah:

- a. Minimnya peralatan dalam kamar (*room equipment*) seperti; tidak adanya telephone, lemari es untuk kamar-kamar yang standarnya memiliki peralatan tersebut.
- b. Kurangnya kualitas linen yang dipakai pada kamar tamu, misalnya linen yang sudah bernoda masih dipakai.

- c. Kurangnya kelengkapan kamar mandi tamu seperti; tidak adanya toilet paper, shampo, shower cap.
 - d. Kurangnya *cleaning equipment* (peralatan yang digunakan untuk bersih-bersih) dan *cleaning material* (shampo, toilet paper, cairan pembersih dan lain-lain). Keadaan tersebut berdampak pada kurangnya perawatan pada peralatan kamar yang ada sehingga terkesan kurang memenuhi standart sanitasi kamar yang ada misalnya tembok kamar mandi yang berjamur, air WC yang keruh dan noda disekitarnya lantai kamar mandi yang berkerak.
 - e. Tingkat pendidikan karyawan *housekeeping department* yang relatif rendah dan tanpa skiil atau ketrampilan dalam memberikan pelayanan pada tamu juga mempengaruhi kinerja *housekeeping department*.
3. Opportunity(peluang)
- Peluang atau kesempatan yang mungkin dapat dimasuki yaitu kerjasama yang lebih baik dengan pusat pelatihan yang ada atau dengan instansi pemerintah yang terkait agar dapat memberikan pelatihan bagi para karyawan guna meningkatkan ketrampilan mereka sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.
4. Threatt (Ancaman)
- Ancaman yang paling utama adalah organisasi jasa yang bergerak dibidang yang sama dengan fasilitas yang lebih baik. Para karyawan yang lebih profesional dalam memberikan pelayanan mau tidak mau menjadi kendala utama hotel untuk lebih berkembang

Analisis SWOT ini digunakan agar pihak hotel dapat mengetahui apa yang ada dalam hotelnya sehingga setelah mengetahui hasil analisis kekuatan yang dipunyai dapat dipertahankan atau lebih diperbaiki. Kelemahan yang ada dapat segera diminimalkan, peluang yang ada dapat dimanfaatkan dan ancaman yang muncul dapat diantisipasi sehingga kinerja hotel dapat lebih baik. Industri pariwisata tidak sama dengan industri fisik, dimana industri fisik menghasilkan produk berupa barang sedangkan industri pariwisata produk yang dijual berupa jasa. Menurut Kotler (1997:476), merumuskan jasa sebagai tiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak mawadak) dan tidak menghasilkan kepemilikan atas produk tersebut dan produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik.

Dari uraian diatas maka peran housekeeping department sangat dominan bagi kemajuan hotel dan pemandian Kebon Agung Jember dalam menjalankan operasionalnya. Melihat fenomena tersebut maka menjadi tugas housekeeping supervisor untuk memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Mempekerjakan orang yang tepat.

Dengan mempekerjakan orang yang punya keterampilan dalam bidang membersihkan kamar dan memberikan pelayanan pada tamu diharapkan dapat menunjang kinerja housekeeping department.

2. Mengembangkan karyawan yang mampu menyajikan jasa yang berkualitas khususnya pada bidang housekeeping department. Untuk tumbuh dan berkembang hotel sangat memerlukan tenaga yang berkualitas, oleh karena itu

hotel perlu memberikan training dan bekerja sama dengan individu yang ada. Yang bisa dilakukan adalah:

- a. Mengadakan supervisi dan latihan kepada karyawan sehingga tercapai efisiensi tenaga secara optimal.
 - b. Mengusahakan terbinanya kerjasama antar department.
 - c. Mengusahakan sistim komunikasi yang baik.
 - d. Saling membantu dan kerja sama tanpa mengurangi wewenang.
3. Memberikan pelayanan yang lebih baik pada tamu.

Dalam persaingan yang semakin ketat, house keeping department harus jeli dalam mengidentifikasi keinginan tamu. Mereka harus dapat memberikan pelayanan yang baik pada tamu sehingga tamu merasa betah dan nyaman tinggal dihotel. Untuk itu hal yang harus diperhatikan adalah:

- a. Menambah dan memperbaiki fasilitas dalam kamar.
- b. Memilih dan menentukan cleaning equipment dan cleaning material secara tepat.
- c. Mengadakan inventarisasi terhadap semua barang.
- d. Memperbaiki dan memfungsikan kembali fasilitas penunjang yang selama ini rusak dan digunakan secara baik.