



**PERANAN *HOUSEKEEPING* DEPARTMENT
PADA HOTEL ISTANA JEMBER**

(Role Of Housekeeping Department at Hotel Istana Jember)

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Oleh

Vera Andika Permata Sari

NIM 100903102002

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

2013



**PERANAN *HOUSEKEEPING* DEPARTMENT
PADA HOTEL ISTANA JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Oleh
Vera Andika Permata Sari
NIM 100903102002

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

PERSEMBAHAN

Dengan setulus hati, saya persembahkan Karya Tulis Ilmiah ini untuk:

1. Ibunda Dewi Yani dan Ayahanda Amir Rusyanto tercinta;
2. guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Ada tiga kewajiban saya terhadap saya. Bila dia datang aku sambut dengan baik, aku persilahkan ia dan aku dengarkan pembicaraannya dengan penuh perhatian.

(IBNU ABAS)

* Sumber: Gajah Mada University, 1990, Renungan Pribadi Dalam Rangkuman
5000 Mutiara Hikmah, Yogyakarta,

Hal 301

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vera Andika Permata Sari

Nim : 100903102002

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “ Peranan *Housekeeping Department* pada Hotel Istana 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 dijunjungi tinggi.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat 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, 23 Mei 2013

Yang menyatakan

Vera Andika Permata Sari

Nim: 100903102002

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PERANAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* PADA HOTEL ISTANA JEMBER

Oleh

Vera Andika Permata Sari

Nim 100903102002

Pembimbing

Dosen Pembimbing

: Yuslinda Dwi Handini, S.Sos, MAB

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Vera Andika Permata Sari
NIM : 100903102001
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : “Peranan *Housekeeping Department* Pada
Hotel Istana Jember”

Jember,
Menyetujui,
Dosen Pembimbing,

Yuslinda Dwi Handini, S.Sos, MAB
NIP .197909192008122001

PENGESAHAN

Karya ilmiah Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Peranan *Housekeeping Department* Pada Hotel Istana Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari : Juma’at

Tanggal : 31 Mei 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Anggota II,

Job Pamungkas, SST. Par

NIP. 19731018 20012 1 005

Yuslinda Dwi Handini, S.Sos , MAB

NIP 197909192008122001

Mengesahkan

Dekan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP 19520727 198103 1003

RINGKASAN

Peranan *Housekeeping Department* Pada Hotel Istana Jember; Vera Andika Permata Sari, 100903102002; 2010: 73 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi DII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Praktek kerja nyata ini dilakukan di Hotel Istana Jember mulai tanggal 18 Februari sampai 18 April 2013 dengan ditempatkan di bagian departemen *Housekeeping*, kegiatan yang dilakukan meliputi kegiatan *Housekeeping* seperti, *making bed, make up room, cleaning bath room*. Seluruh kegiatan *housekeeping* mempunyai prosedur pelaksanaan yang harus dilakukan oleh setiap *roomboy* seperti halnya ketika akan memasuki kamar tamu diharuskan untuk mengetuk pintu dengan menyebutkan identitas terlebih dahulu, jangan membuka pintu yang ada tanda DD (*Do Not Disturb*) dan dikunci ganda, apabila tidak ada jawaban dari dalam kamar masukan anak kunci dan buka pintu secara perlahan sambil menyebutkan idientitas, jika kamar dalam keadaan kosong *roomboy* dapat mulai membersihkan kamar.

Dalam pembersihan kamar prosedur yang harus dilakukan oleh seorang *roomboy* adalah menyalakan semua lampu, mematikan AC membuka tirai dan jendela agar terjadi pertukaran udara, mengumpulkan semua kotoran, sampah dan linen kotor bawa ke trolley dan kembali ke kamar dengan membawa linen bersih yang diperlukan. Setelah itu proses *Making bed* dapat di lakukan sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan yaitu memisahkan *mattress* dari *had mattress* dan mulai menebarkan *sheet* pertama, kedua, *blanket*, dan top *shet* lalu di tutup dengan *bed cover*, bungkus *pillow* dengan *pillow case* dan letakan di bagian atas dengan posisi lubang berada di tengah

Prosedur yang harus dilakukan dalam membersihkan kamar mandi adalah, membersihkan *toilet bowl, bath tub, wash basin*, dan mengepel lantai menggunakan obat pembersih yang disediakan dan peralatan yang ada. Bagian

akhir adalah menata *guest amenities* dan *supplies* sesuai dengan yang di perlukan dan diletakan pada tempat yang seharusnya sehingga dapat digunakan dengan mudah oleh tamu. Selain kebersihan kamar departemen *housekeeping* juga bertanggung jawab pada kebersihan lingkungan hotel, seperti koridor, lobby, *pantry*, *meeting room*, dan toilet umum. Dalam melaksanakan kegiatan pembersihan departemen *housekeeping* memerlukan peralatan dan obat-obat pembersih yang dapat membantu proses kegiatan dan meningkatkan hasil kerja, seperti *vacuum cleaner*, *toilet brush*, *hand brush*, *squeegee*, *mop*, *mop handle*, *dust pan*, *trolli*, *dust cloth*, *sponge*, dan obat yang diperlukan adalah, *multipurpose*, *freshly*, *cif*, *applied 4000*, *fast go*, *go gatter*.

Hasil laporan selama melakukan kegiatan Praktek Kerja Nyata disimpulkan bahwa *Housekeeping department* merupakan departemen yang memegang peranan penting di hotel. Departemen ini bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual serta memeriksa kelengkapan fasilitas yang diperlukan, selain itu departemen ini juga bertanggung jawab pada kerapian, kebersihan, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel, baik diluar ataupun di dalam gedung. Selama melakukan kegiatan Praktek Kerja Nyata penulis dapat mengetahui peranan *housekeeping* dalam menjalankan tugas-tugasnya mempersiapkan kamar dan menjaga kebersihan lingkungan hotel.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt, atas segala rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Peranan Departemen *Housekeeping* Pada Hotel Istana Jember”. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata nol (Diploma Tiga) pada jurusan Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof.Dr. Hary Yuswandi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ;
2. Drs. Sasongko, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
4. Dra. Sri Wahyuni, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa;
5. Ibu Yuslinda Dwi Handini, S.Sos, MAB., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiram serta perhatian untuk selalu membrikan bimbingan, nasehat dan pengarahan yang sangat berguna bagi selesainya laporan ini;
6. Segenap dosen, karyawan dan karyawan di lingkunagn Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmunya selama di bangku kuliah;
7. Bapak Iman Santoso selaku Manager Hotel Istana yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata;
8. Ibunda Dewi Yani dan Ayahanda Amir Rusyanto yang telah memberikan dukungan, doa, semangat demi terselesainya laporan ini;

9. Adiku tersayang Jesika Intani Putri yang selalu memberikan dorongan semangat , memberikan doa dan senyumanmu dalam setiap langkah;
10. Sahabat-sahabatku (Umwatul Hasanah, Laras Mukti, Sircus, dan seluruh teman-teman DIII Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2010) yang selalu memberikan semangat, senyum, doa dan uluran tangan disaat dalam kesulitan ;
11. Semua pihak yang ikut membantu dalam proses penyusunan laporan ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu;
12. Almamaterku tercinta.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Jember, 23 Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSEMBAHAN	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RINGKASAN	vi
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	6
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	6
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	6
BAB 2. TINAJUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian hotel.....	8
2.2 Departemen-Departemen Yang Ada di Hotel.....	9
2.3 Klasifikasi Hotel.....	11
2.4 Pengertian <i>Housekeeping</i>	13
2.5 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping</i>	14
2.5.1 Tugas <i>Housekeeping</i>	14
2.5.2 Tanggung Jawab <i>Housekeeping</i>	14
2.6 Ruang Lingkup Kegiatan <i>Housekeeping</i>	16
2.7 <i>Standard Operating Procedure Make Up Room</i>	17

2.7.1 <i>Cleaning Equipment and Cleaning Supplies</i>	23
2.8 Struktur Organisasi Tata Graha.....	27
2.9 Istilah-Istilah Yang Biasa Digunakan Dalam <i>Housekeeping</i> <i>Department</i>	30

BAB 3. GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat Hotel Istana.....	32
3.2 Informasi Umum Hotel.....	32
3.3 Visi dan Misi Hotel Istana Jember.....	33
3.3.1 Visi Hotel Istana.....	32
3.3.2 Misi Hotel Istana.....	34
3.4 Fasilitas Yang disediakan.....	34
3.4.1 Fasilitas Kamar.....	34
3.4.2 Fasilitas Restaurant.....	36
3.4.3 Fasilitas Umum.....	36
3.5 Klasifikasi Hotel Istana.....	37
3.6 Harga Jual Kamar di Hotel Istana Jember.....	38
3.7 Struktur Organisasi Hotel Istana Jember.....	39
3.7.1 Gambar Struktur Organisasi Hotel Istana Jember.....	39
3.7.2 Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Departemen di Hotel Istana Jember.....	40
3.7.3 Gambar Strukur Organisasi Departemen <i>Housekeeping</i>	43
3.7.4 Tugas dan Tanggung Jawab Departemen <i>Housekeeping</i>	44
3.8 Pembagian Jam Kerja.....	45
3.8.1 Jumlah Karyawan Hotel Istana Jember.....	46
3.8.2 Sistem Upah/Gaji di Hotel Istana.....	47

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	48
--	----

4.1.1	Prosedur PelaksanaanPraktek Kerja Nyata.....	48
4.1.2	Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	49
4.1.3	Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	49
4.2	Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	48
4.2.1	Persiapan Pembersihan Kamar.....	49
4.2.2	Pembersihan Kamar.....	51
4.2.3	<i>Making Bed</i>	51
4.2.4	Menata Kamar Mandi	52
4.2.5	Membersihkan Kamar Tidur.....	52
4.2.6	Melakukan Pemeriksaan Akhir.....	55
4.2.7	Mengisi <i>Housekeeping Report</i>	55
4.2.8	Membuka Tempat Tidur.....	55
4.2.9	Pembersihan Area Umum Hotel.....	57
4.3	Peranan Departemen <i>Housekeeping</i> Pada Hotel Istana Jember.....	59
4.4	Pelaksanaan Standart Operasional Prosedur Pelayanan Kamar Departemen <i>Housekeeping</i> pada Hotel Istana Jember.....	59
4.4.1	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kebersihan Kamar.....	60
4.4.2	standar Oprasional Prosedur Pelayanan Mini Bar.....	65
4.4.3	Standar Operasional Prosedur Pelayanan <i>Lost and Found</i>	66
4.4.4	Standar Operasional Prosedur Pelayanan <i>Guest Laundry</i>	67
4.4.5	<i>Setting An Extra Bed</i>	68
4.5	<i>Cleaning Equipment dan Cleaning Supplies</i>	

di Hotel Istana Jember.....	68
4.5.1 <i>Cleaning Equipment</i>	68
4.5.2 <i>Cleaning Supplies</i>	69
4.6 Kendala-Kendala Saat Melakukan	
Praktek Kerja Nyata.....	70
BAB 5. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Gambar Depan Hotel Istana Jember	76
2. Gambar Lobby Hotel Istana Jember.....	77
3. Gambar <i>Deluxe Room</i>	78
4. Gambar <i>Executive Room</i>	79
5. Gambar <i>Executive Suite Room</i>	80
6. Gambar <i>Istana Suite Room</i>	81
7. Gambar Koridor.....	82
8. Gambar Meeting Room.....	83
9. Gambar Toilet Umum dan <i>Pantry</i>	84
10. Gambar <i>Restaurant</i> dan <i>Front Office</i>	85
11. Gambar Peserta Magang dengan <i>Owner</i> dan <i>Manager</i>	86
12. Gambar Equipment	87
13. Gambar Cleaning Supplies.....	88
14. Daily Activity.....	
15. Contoh Brosur	
16. Form-Form Keperluan Departemen <i>Housekeeping</i>	
17. Surat Balasan Dari Hotel Istana Jember	
18. Surat Tugas Magang	
19. Surat Bimbingan	
20. Form Penilaian	
21. Sertifikat Magang	