



**SISTEM OPERASIONAL HOUSEKEEPING
(ROOM SECTION)
PADA HOTEL PANORAMA JEMBER
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk 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 :

**ANANG BUDI HARDJO
NIM : 020903102119**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2006**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Tugas akhir ini pada:

1. Ibuku tercinta Lilik Sumarni, cinta dan kasih sayangmu yang telah membakar semangat untuk mengarungi samudera hidup ini;
2. Bapakku tercinta Sutardi, cinta dan kasih sayangmu lah yang memberi semangat dalam hidupku, serta do'a yang tiada hentinya dengan tulus dan ikhlas;
3. Adik-adikku tercinta, Diah Susantika, mengingatmu adalah membangkitkan semangat untuk menatap masa depan;
4. Nenek dan kakekku tersayang yang memberikan motivasinya selama aku belajar di Universitas;
5. Almamaterku Universitas Jember.

MOTTO

Suatu perang pemasaran benar-benar merupakan perang intelektual dimana tidak seorangpun pernah melihat arena pertempurannya. Arena itu hanya dapat dibayangkan dipikiran, sehingga membuat arena pemasaran menjadi salah satu yang sulit dipelajari.

Al Ries dan Jack Trout; **Perang Pemasaran**; 2001.

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 30 Juni 2006
Jam : 15.00 WIB
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Tim penguji:

Ketua Penguji,

Sekretaris Penguji,

Drs.Djoko Wahyudi
Nip.131 471 997

Drs. I Ketut Mastika,MM
Nip.131 865 701

Anggota,

Drs. Sama'i,MKes
Nip.131 658 377

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

DR. H. Ung Nasdia, B.Sw., MS.
NIP 130 674 836

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir dengan judul: “SISTEM OPERASIONAL HOUSEKEEPING (ROOM SECTION) PADA HOTEL PANORAMA JEMBER’. Maksud dan tujuan penulisan laporan akhir ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) program studi Diploma III Pariwisata pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Selesainya laporan ini tidak lepas dari bantuan dan sumbangan pemikiran yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Uung Nasdia, B.Sw., MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Drs. Ardiyanto, M.Si, selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Drs. Anwar, M.Si, selaku ketua Program Studi D III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
4. Drs. Abdul Kholiq Ashari, M.Si, selaku Dosen Wali;
5. Bapak Drs. I Ketut Mastika, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan serta kesediaannya untuk membimbing dalam pembuatan laporan akhir;
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
7. Bapak Agus selaku *Owner* di Hotel Panorama Jember, Bapak Sugeng Poernomo, Bapak Hartono, Ibu Watik, Ibu Yuli, dan semua karyawan Hotel Panorama Jember yang memberikan bantuan baik moral maupun material dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini;
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan laporan akhir ini.

Penulisan laporan akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan masyarakat pada umumnya. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak demi kebaikan laporan ini.

Jember, Juni 2006

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persembahan	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata	
1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata	3
1.4.2 Tempat Praktek Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Hotel	5
2.2 Klasifikasi Hotel	
2.2.1 Berdasarkan Lokasi Waktu dan Tempat	6
2.2.2 Berdasarkan Jumlah Kamar.....	7
2.2.3 Berdasarkan Perencanaan Sistem Pembayaran	7
2.2.4 Berdasarkan Fasilitas Hotel dengan Rating Bintang	9
2.2.5 Berdasarkan Klasifikasi Khusus	9
2.3 Pengertian Housekeeping.....	9
2.4 Struktur Organisasi Housekeeping	9

2.4.1 Tanggung Jawab Housekeeping	12
2.4.2 Pengelolaan Housekeeping (TATA GRAHA)	14
2.4.3 Ruang Lingkup Kegiatan Housekeeping.....	15
2.5 Sumber Meode Pemesanan Kamar.....	15

BAB 3. PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum	17
3.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Panorama Jember.....	17
3.1.2 Lokasi Hotel Panorama	17
3.1.3 Tujuan Didirikannya Hotel Panorama	18
3.1.4 Visi dan Misi	18
3.1.5 Fasilitas Hotel Panorama.....	18
3.1.6 Departemen Yang Ada Di Hotel Panorama	24
3.1.7 Struktur Organisasi Hotel Panorama	26
3.1.8 Jumlah Karyawan Hotel Panorama Jember	28
3.1.9 Gambaran Umum Departement Housekeeping Hotel Panorama Jember	29
3.10. Gambaran Khusus Room Boy/Maid Di Hotel Panorama Jember .	29
3.11. Sistem Pembagian Jam Kerja	30
3.2 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	31
3.2.1. Prosedur Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	31
3.2.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	31
3.2.3 Tabel Kegiatan PKN	32
3.2.4 Bidang Kegiatan Praktek Kerja Nyata	
a. Persiapan Pembersihan Kamar	34
b. Pembersihan Kamar	34
c. Penataan Tempat Tidur Tamu (Making Bed).....	37
d. Prosedur Pembersihan Kamar Mandi	38
e. Macam-macam Tempat tidur tamu Hotel	40
3.2.5 Analisis SWOT.....	41

3.2.6 Implikasi Kebijakan Dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan	43
3.2.7 Hambatan	43
BAB 4. KESIMPULAN.....	44

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Struktur Organisasi Housekeeping Hotel Panorama.....	25
2. Struktur Organisasi Hotel Panorama.....	27
3. Daftar Tenaga Kerja Pada Hotel Panorama Jember.....	28
4. Tabel Kegiatan PKN	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran Surat Tugas Dari Universitas
- Lampiran Balasan dari hotel Panorama
- Lampiran *Guest List*
- Lampiran *Housekeeping Room Status Report*
- Lampiran Surat Konfirmasi Pemesanan Kamar
- Lampiran *Expected Arrival/Departure List*
- Lampiran *Room Boy & Maid Sheet Control*
- Lampiran *Floor Plan* Hotel Panorama Jember
- Lampiran *Laundry Service List*
- Lampiran *Card Registration*
- Lampiran *Room Check List*