



**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
<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Persembahan</b> .....	ii
<b>Halaman Motto</b> .....	iii
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	iv
<b>Kata Pengantar</b> .....	v
<b>Daftar Isi</b> .....	vii
<b>Daftar Gambar</b> .....	x
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
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*