

**PERANAN HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DALAM UPAYA  
MENJAGA CITRA HOTEL PANORAMA JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
(A. Md ) Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember**

Oleh :

**Indra Ariyanto**

**NIM 040903102049**

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

**2008**

## **RINGKASAN**

### **Peranan Housekeeping Departemen Dalam Upaya Menjaga Citra Hotel Panorama Jember (Nama : Indra Ariyanto, Nim : 040903102049)**

Pariwisata sekarang ini sudah menjadi barang kebutuhan bagi masyarakat, mereka menggunakan kegiatan ini sebagai sarana untuk menghilangkan kepenatan pikiran mereka, dalam kegiatan pariwisata itu sendiri dibutuhkan berbagai sarana penunjang yaitu akomodasi, akomodasi itu sendiri yaitu meliputi penginapan, transportasi, dll. Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sering digunakan untuk kegiatan pariwisata, wisatawan pasti membutuhkan hotel untuk sarana penginapan atau tempat melepas lelah dan maka dari itu Hotel harus menjadi tempat yang nyaman bagi para tamunya, peranan housekeeping departemen atau departemen tata graha menjadi sangat penting karena dari tatagraha Hotel itu sendiri tamu bisa memperoleh kenyamanan

Praktek kerja nyata ini dilakukan di Hotel Panorama dilaksanakan mulai tanggal 1 Maret – 31 Maret 2007 dengan memilih bagian housekeeping departemen, kegiatan yang dilakukan disana meliputi kegiatan housekeeping itu sendiri yaitu seperti making bed, laundry, dsb

Hasil yang diperoleh dari kegiatan ini adalah kita bisa memperoleh pengetahuan tentang pekerjaan apa saja yang dilakukan housekeeping departemen, selain itu saya bisa memperoleh wawasan tentang bagaimana dunia kerja didalam Hotel serta membandingkan dengan teori yang diterima selama masa kuliah

Praktek Kerja Nyata ini bermanfaat sekali untuk mahasiswa dalam melihat dunia kerja didalam Hotel yang terdiri dari berbagai macam departemen dimana antara departemen-departemen itu terjadi semacam hubungan timbal balik agar dalam Hotel itu dapat berjalan dengan baik sesuai dengan harapan tamu yang memakai jasa pelayanan Hotel tersebut

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	
1.2.1 Tujuan .....	4
1.2.2 Manfaat .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Hotel .....	5
2.2 Klasifikasi Hotel .....	6
2.3 Tipe Kamar .....	8
2.4 Departemen-Departemen yang ada di dalam Hotel .....	9
2.5 Pengertian Umum dan Struktur Organisasi Housekeeping	
2.5.1 Pengertian Housekeeping .....	11
2.5.2 Struktur Organisasi Housekeeping Departemen .....	12
2.6 Istilah-Istilah yang digunakan dalam Housekeeping departemen .....	12
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM</b>	

3.1 Sejarah Singkat Hotel Panorama .....	14
3.2 Motto, Visi dan Misi Hotel Panorama	
3.2.1 Motto Hotel Panorama .....	14
3.2.2 Visi Hotel Panorama .....	15
3.2.3 Misi Hotel Panorama .....	15
3.3 Prinsip Dasar Hotel Panorama .....	15
3.4 Klasifikasi Hotel Panorama .....	16
3.5 Struktur Organisasi Hotel Panorama .....	19
3.6 Jam Kerja .....	20
3.7 Fasilitas yang disediakan Hotel Panorama	
3.7.1 Fasilitas Pokok .....	20
3.7.2 Fasilitas Penunjang .....	21

#### **BAB 4. KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA**

4.1 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	22
4.2 Bidang Kegiatan Praktek Kerja Nyata	
4.2.1 Persiapan Pembersihan Kamar .....	23
4.2.2 Pembersihan Kamar .....	23
4.3 Hasil-Hasil Praktek Kerja Nyata .....	27

#### **BAB 5. PERANAN HOUSE KEEPING DEPARTEMEN SEBAGAI SARANA PENUNJANG SISTEM OPERASIONAL DI HOTEL PANORAMA JEMBER**

5.1 Tugas dan Tanggung Jawab Housekeeping departemen dan pengaruhnya Terhadap Keberhasilan Sistem Operasional hotel .....	29
5.1.1 Tugas dan Tanggung Jawab housekeeping Departemen	
5.1.1.1 Tugas Housekeeping Departemen .....	29
5.1.1.2 Tanggung Jawab housekeeping Departemen .....	29
5.1.2 Pengaruh Kelancaran Tugas dan Tanggung Jawab housekeeping departemen Terhadap Keberhasilan Sistem Operasional Hotel ....	31
5.2 Koordinasi Housekeeping Departemen dan Departemen-Departemen Lain	

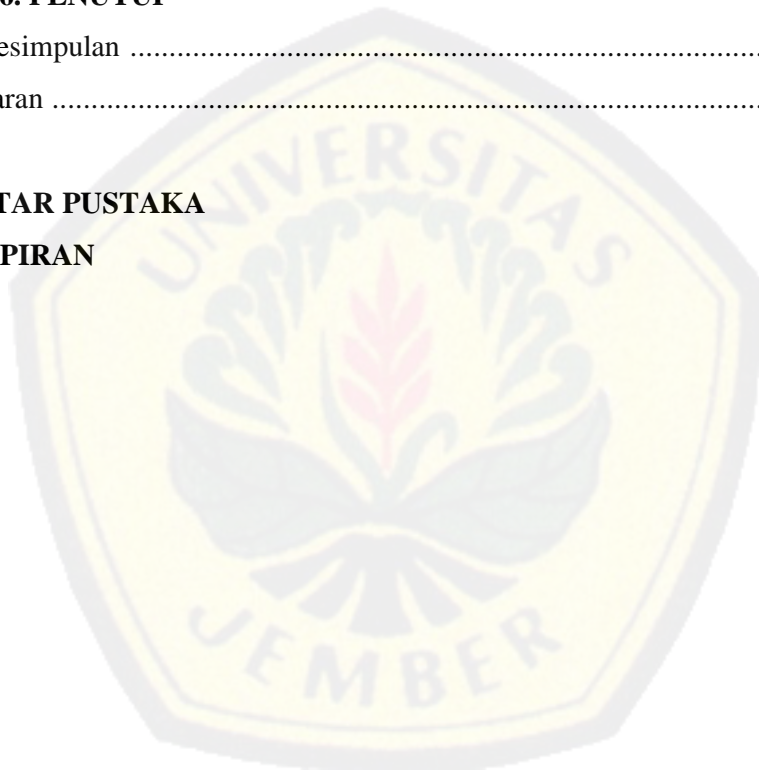
dan Pengaruhnya Dalam Menunjang Sistem Operasional Hotel .....	32
5.2.1 Koordinasi Housekeeping Departemen dengan Departemen- Departemen Lainnya yang ada di dalam Hotel Panorama .....	32
5.2.2 Pengaruh Koordinasi yang baik antara Housekeeping Departemen dengan Departemen-Departemen Lain dalam Menunjang Sistem operasional Hotel .....	38

**BAB 6. PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	43
6.2 Saran .....	44

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada abad 21 pariwisata sudah merupakan suatu kebutuhan manusia. Kegiatan kepariwisataan lebih didorong adanya berbagai peningkatan pendapatan masyarakat di negara maju, waktu luang yang lebih banyak, perubahan gaya hidup, peningkatan jumlah kunjungan orang asing dan peningkatan angka pensiunan masyarakat dunia. Dalam lingkungan ekonomi dan politik sekarang, industri pariwisata atau tepatnya segmen ekonomi maju kedepan merupakan salah satu kesempatan besar dalam pertukaran ekonomi, budaya dan politik di dunia. Pariwisata dalam arti seluas-luasnya dapat lebih mendorong pengertian antar bangsa menuju perdamaian dunia. Selain itu juga memerlukan kesempatan kerja, menghasilkan devisa dan meningkatkan taraf kehidupan bagi pelakunya.

Salah satu upaya pemerintah untuk mendapatkan devisa dalam era pembangunan ini adalah dengan menggalakkan sektor pariwisata. Untuk itu perlu kesiapan dan pembenahan di berbagai bidang, termasuk pengelolaan dan pengembangannya. Pemerintah telah menetapkan daerah-daerah tujuan wisata di Indonesia, namun kita yakin bahwa masih ada banyak lagi daerah kunjungan yang potensial. Untuk ini dibutuhkan keterampilan khusus dan kreativitas agar perencanaan dan kajian mengenai daerah tujuan wisata benar-benar mencapai sasaran. Berbeda dengan industri migas yang berdasar pada bahan bakar fosil, pariwisata tidak tergantung dari sumber daya yang makin berkurang. Justru sebaliknya, agar pariwisata dapat berkembang, maka harus berupaya untuk meningkatkan lingkungan dan memelihara keseimbangan ekologis

Dalam hal ini kesiapan sumber daya manusia yang berperan dalam sektor pariwisata sangat diperlukan, Dunia pariwisata Indonesia saat ini sedang berkembang dengan pesat. Seiring dengan perkembangan pariwisata yang pesat 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