

**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

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	
1.2.1 Tujuan	4
1.2.2 Manfaat	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
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
BAB 3. GAMBARAN UMUM	

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	

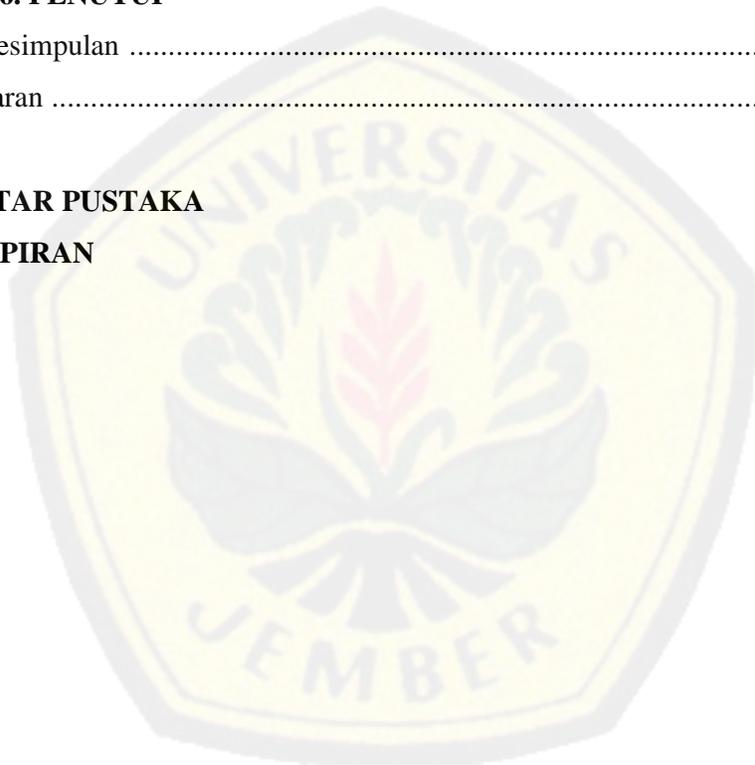
dan Pengaruhnya Dalam Menunjang Sistem Operasional Hotel	32
5.2.1 Koordinasi Housekeeping Departemen dengan Departemen- Departemen Lainnya yang ada di dalam Hotel Panorama	32
5.2.2 Pengaruh Koordinasi yang baik antara Housekeeping Departemen dengan Departemen-Departemen Lain dalam Menunjang Sistem operasional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