



**PERANAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* SEBAGAI  
SARANA PENUNJANG SISTEM OPERASIONAL  
DI HOTEL PANORAMA JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra  
Universitas Jember

Oleh  
**Adevita Juniarti**  
**NIM 040103101009**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Laporan ini kupersembahkan kepada:

*Allah Swt*

*TuhanKu Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya yang begitu besar sehingga aku mampu mengarungi segala cobaan dan dapat menyelesaikan tanggung jawab ini.*

*Ayahanda Jaya Putra, SH*

*Yang selalu memberiku kasih sayang dan perhatian yang melimpah dan tiada hentinya serta pelajaran tentang arti perjuangan dalam hidup. Selalu memberiku semangat agar aku kuat dan mampu menyelesaikan tanggung jawab ini. Terima kasih.*

*Ibunda Sabina Zuridaini*

*Kasih sayang, perhatian dan kesabaran yang selalu tercurah tiada henti dalam membesarkan dan mendidikku takkan pernah dapat tergantikan. Selalu mengajak dan mengingatkanku untuk selalu ingat kepada Allah Swt. Doa yang akan selalu mengiringi langkahku dalam pencapaian hidup yang lebih bermakna. Semoga aku dapat membalas dan memberikan yang terbaik untukmu bunda. Amin... Love you!*

*Kakak dan Adik-adik*

*Kak Ika, Rian, Dwi dan Nevi terima kasih atas segala perhatian, pengertian, kasih sayang, dukungan dan semangatnya yang selalu menjadi dukungan dan dorongan semangat sehingga aku bisa menyelesaikan semuanya.*

*Sahabat sejatiku*

*Nanik 'ndut' Catur Setioasih yang selalu memberikan pendapat, kritikan dan solusi yang bermanfaat bagiku untuk menjadi yang lebih baik dari sebelumnya. Terima kasih...*

*Almamater yang kbanggakan*

## **MOTTO**

Dengan ilmu kehidupan menjadi mudah  
Dengan seni kehidupan menjadi indah  
Dengan agama hidup menjadi lebih terarah dan bermakna  
(HA. Mukti Ali)

Jadikan sholat dan sabar sebagai penolongmu, sesungguhnya yang demikian  
itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu'  
(QS. Al-Baqarah: 45)

Kemuliaan hanya akan diberikan kepada mereka yang bersabar.  
(DR. AIDH AL-QARNI)

## LEMBAR PENGESAHAN

Pengawas dan Penanggung Jawab

Hartono Hadi Erwanto  
Resident Manager  
Hotel Panorama Jember

Dosen Pembimbing

Erna Cahyawati, SS, M.Hum  
NIP 132 231 412

Ketua Program Studi D III Bahasa Inggris

Drs. Wisasongko, M.A  
NIP 131 798 138

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember

Prof. Dr. Samudji, M.A  
NIP 130 531 973

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan yang berjudul *Peranan Housekeeping Department Sebagai Sarana Penunjang Sistem Operasional di Hotel Panorama Jember*. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga (DIII) pada Jurusan Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Samudji, M.A selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Wisasongko, M.A selaku Ketua Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember dan Dosen Wali.
3. Ibu Erna Cahyawati, SS, M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membantu serta membimbing penulis hingga selesainya laporan ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf akademik Fakultas Sastra Universitas Jember.
5. Bapak Sugeng Purnomo selaku General Manager dan Bapak Hartono Hadi Erwanto selaku Resident Manager serta seluruh karyawan Hotel Panorama Jember yang telah menerima dan memberikan ijin serta membantu dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember.
6. Keluarga Besarku yang tercinta atas curahan kasih sayang, perhatian, pengertian, doa dan dukungan yang tiada pernah putus.
7. Sahabat-sahabatku, Nanik catur, Titis Ratih, Norma Kholidah, Ratih Megasari, Liya Agustiningasih, Sulton Habibi, Ahmad Yusuf dan semua

teman-teman Group A terima kasih atas dukungan, pengertian, bantuan dan doa sampai laporan ini selesai.

8. Semua teman-teman DIII Bahasa Inggris angkatan 2004 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Dengan permohonan doa semoga bantuan dan keringanan tangan dari semuanya dicatat sebagai imbalan baik yang kelak mendapatkan imbalan pahala dari Allah SWT.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi para pembaca sekalian. Kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan laporan ini sangat penulis harapkan.

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                              |      |
|------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                                                         |      |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....                                             | i    |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....                                                   | ii   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                                              | iii  |
| <b>PRAKATA</b> .....                                                         | iv   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                                      | vi   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                                   | viii |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                                 | ix   |
| <br>                                                                         |      |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>                                                    |      |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                     | 1    |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat                                                       |      |
| 1.2.1 Tujuan .....                                                           | 3    |
| 1.2.2 Manfaat .....                                                          | 3    |
| <br>                                                                         |      |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>                                               |      |
| 2.1 Pengertian Hotel.....                                                    | 4    |
| 2.2 Klasifikasi Hotel.....                                                   | 5    |
| 2.3 Tipe Kamar.....                                                          | 7    |
| 2.4 Departemen-Departemen yang ada di dalam Hotel .....                      | 9    |
| 2.5 Pengertian Umum dan Struktur Organisasi Housekeeping                     |      |
| 2.5.1 Pengertian Housekeeping.....                                           | 10   |
| 2.5.2 Struktur Organisasi Housekeeping Department.....                       | 11   |
| 2.6 Istilah-Istilah yang biasa digunakan dalam Housekeeping Department ..... | 11   |
| <br>                                                                         |      |
| <b>BAB 3. GAMBARAN UMUM</b>                                                  |      |
| 1.1 Sejarah Singkat Hotel Panorama.....                                      | 13   |
| 1.2 Motto, Visi dan Misi Hotel Panorama                                      |      |
| 1.2.1 MottoHotel Panorama .....                                              | 14   |
| 1.2.2 Visi Hotel Panorama .....                                              | 14   |
| 1.2.3 Misi Hotel Panorama.....                                               | 14   |
| 1.3 Prinsip Dasar Hotel Panorama .....                                       | 15   |
| 1.4 Struktur Organisasi Hotel Panorama.....                                  | 16   |
| 1.5 Jam Kerja .....                                                          | 17   |
| 1.6 Fasilitas yang disediakan Hotel Panorama                                 |      |
| 1.6.1 Fasilitas Pokok .....                                                  | 17   |

|                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.6.2 Fasilitas Penunjang .....                                                                                                                    | 18 |
| <b>BAB 4. KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA</b>                                                                                                         |    |
| 4.1 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....                                                                                                 | 19 |
| 4.2 Bidang Kegiatan Praktek Kerja Nyata                                                                                                            |    |
| 4.2.1 Persiapan Pembersihan Kamar.....                                                                                                             | 20 |
| 4.2.2 Pembersihan Kamar .....                                                                                                                      | 20 |
| 4.3 Hasil-Hasil Praktek Kerja Nyata.....                                                                                                           | 24 |
| <b>BAB 5. PERANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT SEBAGAI SARANA PENUNJANG SISTEM OPERASIONAL DI HOTEL PANORAMA JEMBER</b>                                 |    |
| 5.1 Tugas dan Tanggung Jawab Housekeeping Department dan Pengaruhnya terhadap Keberhasilan Sistem Operasional Hotel.....                           | 26 |
| 5.1.1 Tugas dan Tanggung Jawab Housekeeping Department                                                                                             |    |
| 5.1.1.1 Tugas Housekeeping Department .....                                                                                                        | 26 |
| 5.1.1.2 Tanggung Jawab Housekeeping Department.....                                                                                                | 26 |
| 5.1.2 Pengaruh Kelancaran Tugas dan Tanggung Jawab Housekeeping Department terhadap Keberhasilan Sistem Operasional Hotel.....                     | 28 |
| 5.2 Koordinasi Housekeeping Department dengan Departemen-Departemen lain dan Pengaruhnya Dalam Menunjang Sistem Operasional Hotel .....            | 29 |
| 5.2.1 Koordinasi Housekeeping Department dengan Departemen-Departemen lain yang ada di dalam Hotel Panorama .....                                  | 29 |
| 5.2.2 Pengaruh Koordinasi yang baik antara Housekeeping Department dengan Departemen-Departemen lain dalam Menunjang Sistem Operasional Hotel..... | 36 |
| <b>BAB 6. PENUTUP</b>                                                                                                                              |    |
| 6.1 Kesimpulan .....                                                                                                                               | 41 |
| 6.2 Saran .....                                                                                                                                    | 42 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                                                                                                              |    |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                                                                                                    |    |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| 2.5.2 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i> ..... | 11 |
| 3.4 Struktur Organisasi Hotel Panorama Jember .....            | 16 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Daftar Harga Kamar
- Lampiran 2 Confirmation Letter
- Lampiran 3 Sales Activities Report
- Lampiran 4 Contoh Surat Pemberitahuan Penolakan Reservation
- Lampiran 5 Terms and Conditions
- Lampiran 6 Contoh Surat Balasan Penerimaan Reservation
- Lampiran 7 Guest Form
- Lampiran 8 Miscellaneous Form
- Lampiran 9 Kuisisioner tamu
- Lampiran 10 Formulir Pengganti Hari Libur Karyawan
- Lampiran 11 Room Boy and Room Maid Sheet Control
- Lampiran 12 Brosur

