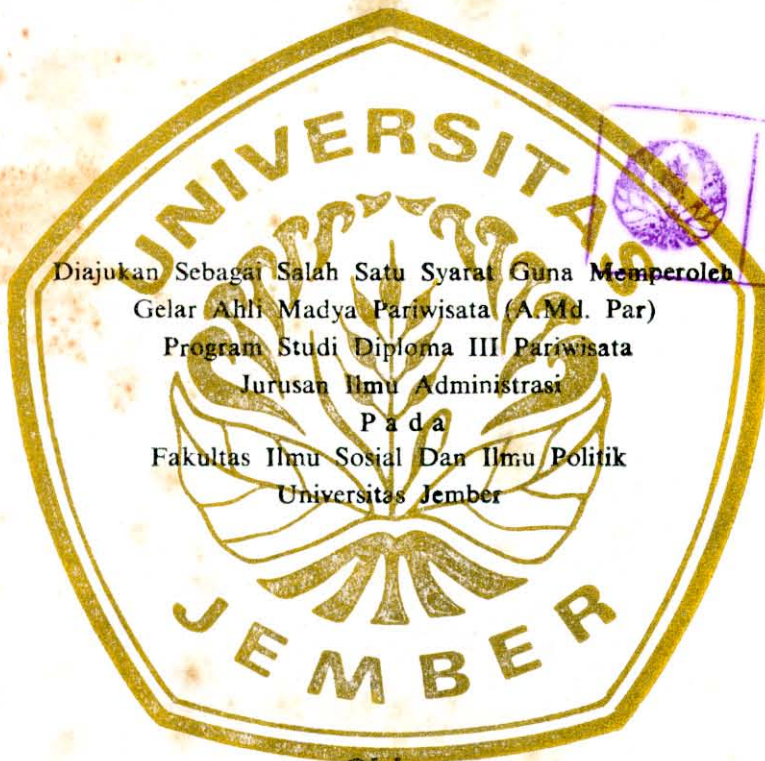


MEKANISME KERJA *HOUSE KEEPING DEPARTMENT*  
DI HOTEL ROSALI SITUBONDO

LAPORAN HASIL KULIAH KERJA



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par)  
Program Studi Diploma III Pariwisata  
Jurusan Ilmu Administrasi  
P a d a  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Jember



Oleh :

Susilo Adi Wicaksono

NIM. 990903102182

Dosen Pembimbing

Drs. Purwowibowo, MSi

NIP. 131 403 361

Asal : Hadiah  
~~Pembelian~~  
Terima : Tgl. 12 MAY 2003  
No. Induk : SFS

Klass  
647.94  
ADI  
m

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2002**

## MOTTO

“LAKUKAN APA YANG BISA KAMU LAKUKAN  
SEKARANG JANGAN TUNDA SAMPAI HARI ESOK”

( Penulis )

## PERSEMBAHAN

Dengan sepenuh hati  
Laporan Kuliah Kerja ini Ku Persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku :

Bapak A. Moertawi dan Ibu Alm. Susianingsih

Teriring rasa hormat yang setinggi-tingginya, yang telah membesarkan dan mendidik aku, serta tiada lelah mengiringi setiap langkahku dengan doa.

2. Almamaterku tercinta

3. Kakakku tercinta Sri Retno Murdaningsih, S.Pd atas bantuan yang diberikan.

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

**PERSETUJUAN**


Telah disetujui Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi D III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Susilo Aji Wicaksono  
Nim : 990903102182  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : Mekanisme Kerja *Housekeeping Department*  
di Hotel Rosali Situbodo

Jember, 20 November 2002

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Drs. Purwowibowo, MSi

NIP. 131403361



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

Telah di pertahankan di hadapan sidang panitia penguji Laporan Hasil kuliah kerja Program Studi D III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Jember.

Nama : Susilo Adi Wicaksono  
Nim : \*990903102182  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata

**MEKANISME KERJA *HOUSEKEEPING* DEPARTMENT DI HOTEL ROSALI  
SITUBONDO**

Hari : Sabtu  
Tanggal : 23 November 2002  
Jam : 09.00 WIB  
Bertempat : Ruang Program Studi D III Pariwisata

**Panitia Penguji**

Anggota

Sirajuddin, SST. Par  
NID. 9911276

Ketua

  
Dra. Dwi Windradini, BP, MSi  
NIP. 131832302

Mengesahkan

Universitas Jember

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dekan



  
Drs. H. Moch. Toerki  
NIP. 130 524 832

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT. Atas limpahan rahmat –Nya sehingga penulis dikaruniai semangat dan kemauan untuk menyelesaikan penyusunan laporan ini. Laporan ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md. Par) Pariwisata pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch. Toerki, selaku Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Ardiyanto, MSi selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Rudi Eko Pramono MSi, selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Purwowibowo, MSi selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan selama penulisan laporan ini.
5. Seluruh Dosen Diploma III Pariwisata Universitas Jember.
6. Bapak Daddy Wirangga Yudha, selaku Manajer Hotel Rosali Situbondo.
7. Vespaku yang selalu setia menemaniiku disaat senang dan susah.
8. Teman-teman di kaldunoa ( Ranu, Anto, Dedi ).
9. Teman-teman di Pariwisata 99 untuk kebersamaan dan kekompakannya.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan pada penulis mendapat balasan dari Allah. Akhirnya penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa. Amien.

Jember, November 2002

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	x
<b>1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Tujuan dan manfaat program kuliah kerja.....	3
1.2.1 Tujuan program kuliah kerja .....	3
1.2.2 Manfaat program kuliah kerja .....	3
<b>II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA</b>	
2.1 Gambaran Umum Hotel .....	4
2.1.1 Pengertian Hotel .....	4
2.1.2 Klasifikasi Hotel .....	5
2.1.3 <i>Housekeeping Department</i> pada Hotel Rosali Situbondo.....	8
2.1.4 Gambaran Umum Perusahaan.....	11
2.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	13
2.2.1 Visi .....	13
2.2.2 Misi.....	14
2.3 Organisasi perusahaan .....	14
2.3.1 Struktur organisasi Perusahaan.....	14
2.3.2 Uraian Tugas atau <i>Job Description</i> .....	15
<b>III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA</b>	
3.1. Deskripsi pelaksanaan Kuliah Kerja .....	16
3.2. Implikasi Kebijakan dan Penilaian terhadap Pelaksanaan kegiatan Perusahaan .....	17

3.2.1. Sistem operasional <i>Housekeeping Department</i> di Hotel Rosali Situbondo .....	17
3.2.1.1. <i>Public Area</i> .....	17
3.2.1.2. <i>Laundry Section</i> .....	23
3.2.1.3. <i>Room Section</i> .....	27
3.2.2. Analisis SWOT.....	32
<b>IV. PENUTUP</b> .....	<b>34</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. STRUKTUR <i>WORK SPESIFICATION HOUSEKEEPING DEPARTMENT</i> DI HOTEL ROSALI SIFUBONDO.....	8
2. STRUKTUR ORGANISASI HOTEL ROSALI SITUBONDO.....	15

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Fasilitas utama yang tersedia pada Hotel Rosali Situbondo.....	12
2. Daftar nama perlengkapan Hotel Rosali Situbondo.....	13
3. Tabel analisis SWOT.....	32

## LAMPIRAN - LAMPIRAN

	HAL
1. DENAH HOTEL ROSALI .....	34
2. DENAH LOKASI HOTEL ROSALI .....	35
3. PETA KABUPATEN SITUBONDO .....	36
4. <i>PERSENTASE</i> TINGKAT HUNIAN KAMAR DI HOTEL ROSALI SITUBONDO .....	37
5. NAMA KARYAWAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL ROSALI SITUBONDO .....	38
6. <i>ROOMBOY REPORT</i> .....	39
7. ROSALI <i>ROOM RATES</i> .....	40
8. SURAT TUGAS .....	41
9. ABSENSI .....	42

## I. PENDAHULUAN



### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terdiri dari beribu-ribu pulau sangat kaya akan keindahan alam. Begitu juga dengan kesenian daerahnya yang beraneka ragam serta sapa pesonanya dan didukung pula dengan masyarakat yang ramah tamah. Kesemuanya itu merupakan bekal utama dalam mendorong minat wisatawan untuk berkunjung ke Indonesia.

Kabupaten Situbondo merupakan daerah dataran rendah yang sangat sesuai untuk perkebunan dan pertanian. Banyak perkebunan yang tersebar pada wilayah kabupaten Situbondo terutama perkebunan tebu ini bisa dilihat dari banyaknya pabrik-pabrik gula yang tersebar di wilayah kabupaten Situbondo. Komoditi yang dihasilkan dari perkebunan ini malah tercatat sebagai salah satu sektor penyumbang devisa terbesar di Jawa Timur. Sektor lain yang tidak kalah pentingnya dan diharapkan dapat atau mampu menandingi keberhasilan dari sektor perkebunan adalah dari sektor pariwisata.

Sektor pariwisata ditinjau dari sisi geografis kabupaten Situbondo banyak ragam jenisnya yaitu berupa pesona alamnya maupun kebudayaan yang ada. Selama ini tempat-tempat wisata yang lebih dikenal di kabupaten Situbondo adalah pantau Pasir Putih dan Taman Nasional Baluran. Di masa yang akan datang Situbondo akan menjadi daerah penting dalam perekonomian daerah Jawa Timur, mengingat di daerah tersebut akan didirikan berbagai mega proyek, baik yang bersifat multi nasional maupun nasional yaitu perminyakan. Dengan demikian arus kunjungan yang bersifat bisnis akan meningkat seiring dengan pertumbuhan dalam bidang ekonomi tersebut. Hal ini merupakan peluang untuk pendirian tempat peristirahatan semacam hotel.

Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusaha obyek dan daya tarik wisata serta yang terkait dalam bidang tersebut ( sesuai dengan Undang-Undang no. 9 tahun 1990 ). Salah satu unsur penunjang dalam bidang pariwisata adalah hotel yang merupakan akomodasi untuk memudahkan bagi wisatawan domestik maupun wisatawan manca negara setelah



menikmati perjalanan, berekreasi, menghadiri pertemuan ilmiah, mengunjungi peristiwa olah raga dan lain sebagainya. .

Hotel merupakan tempat tinggal sementara bagi para tamu selama mereka jauh dari tempat asalnya. Untuk memenuhi kriteria sebagai tempat tinggal sementara, suatu hotel harus menyediakan fasilitas-fasilitas yang diperlukan bagi para tamu supaya mereka betah tinggal di hotel. Fasilitas-fasilitas yang terdapat di hotel, meliputi fasilitas pokok dan penunjang. Fasilitas pokok yang dimiliki suatu hotel meliputi: kamar tamu (*guest room*), restoran, bar, layanan makanan dan minuman di kamar tamu (*room service*), ruang kegiatan khusus (*function room*) selain fasilitas pokok penyediaan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya sangat penting untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan para tamu. Fasilitas tambahan tersebut berhubungan dengan kebutuhan para tamu, seperti: pelayanan binatu, telepon, telegram, *telex*, *faksimile*, *business centre*, fasilitas olah raga dan lain-lain.

*Housekeeping department* adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian dan perlengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat yang menjadi tanggung jawab *steward*, misalnya *Kitchen Area*, *Diswashing Area*, dan *Garbage Area* ( Aan Surachlan Dimiyati, 1989: 67 ). Mengacu pada pengertian tersebut jelas bahwa *Housekeeping Department* adalah departemen yang bertanggung jawab untuk mengatur peralatan rumah tangga dan menjaga kebersihan hotel agar tampak rapi, bersih dan menarik sehingga tercipta suatu kenyamanan di lingkungan hotel.

Keberhasilan perusahaan suatu hotel biasanya tercermin dari jumlah penghasilan yang didapat dari penjualan kamar. Agar para tamu betah tinggal di hotel maka seluruh kamar dan ruangan yang ada di hotel harus bersih, indah dan nyaman sehingga para tamu setelah meninggalkan hotel diharapkan akan kembali lagi untuk menginap di hotel tersebut karena para tamu hotel telah merasa cocok dengan pelayanan kebersihan dan keindahan yang diberikan. Jadi tugas dan kewajiban *HouseKeeping Department* merupakan tugas yang sangat penting dari cara meningkatkan penjualan kamar hotel yang biasanya di sebut *inhouse seeling*.



Sehingga dari obyek laporan kuliah kerja difokuskan pada masalah *HouseKeeping Department* pada Hotel Rosali Situbondo.

Hal inilah yang melatar belakangi penulis memilih judul pada laporan ini yaitu:

**“ MEKANISME KERJA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI HOTEL ROSALI SITUBONDO “.**

## **1.2 Tujuan Dan Manfaat Program Kuliah Kerja**

### **1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja**

Pelaksanaan kuliah kerja di Hotel Rosali Situbondo tentunya memiliki tujuan khusus yaitu:

Untuk mengetahui sistem operasional *HouseKeeping Department* di Hotel Rosali Situbondo.

### **1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja**

Manfaat secara teknis terutama manfaat praktis pada pelaksanaan kuliah kerja di Hotel Rosali Situbondo antara lain:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan di bidang perhotelan dan aktivitas dunia pariwisata khususnya tentang *Housekeeping*.
2. Meningkatkan kemampuan praktek mahasiswa pada bidang kepariwisataan khususnya *Housekeeping*.
3. Memberi tambahan informasi untuk program studi DIII Pariwisata tentang dunia perhotelan khususnya *Housekeeping*.

## II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

### 2.1. Gambaran Umum Hotel

#### 2.1.1 Pengertian Hotel

Kata hotel berasal dari bahasa latin, yaitu *Hospitium*, artinya ruangan tamu yang berada di dalam *Monastery*. Kata *Hospitium* dipadukan dengan kata *Hospes* dari bahasa Perancis, menjadi *hospis*. Kata hotel mempunyai batasan yang masing-masing berbeda dalam penguraiannya. Ada beberapa pendapat tentang pengertian Hotel :

- 1) Menurut Keputusan MENPARPOSTEL No.KM.94/HK.103/MPTT-87

“Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan , dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.”

- 2) Menurut I.G.K Agung Djanuraga (1998:1) menyatakan bahwa:

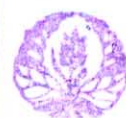
“Hotel adalah suatu bentuk Akomodasi yang dikelola secara komersil yang disediakan kepada orang yang membutuhkannya untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman.”

- 3) Menurut Grolier Electronic dalam Rumekso (2001:2) menyebutkan:

“Hotel adalah usaha komersil yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan tempat menginap, makanan, minuman, dan pelayanan. Jika salah satu produk utama Hotel tersebut tidak ada maka tidak disebut Hotel melainkan Losmen”

- 4) Menurut Properitor Act dalam Agus Sulastiono (1999:5) menyebutkan:

“Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima”.



### 5) Menurut SK MENPARPOSTEL, No KM 37/PW.340/MPPT/86

“Hotel adalah salah satu jenis Akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.” Pengertian dari Hotel berbentuk *Cottage* adalah suatu jasa penginapan yang dikelola secara komersial untuk para tamu yang datang dengan bentuk bangunan kamar yang dibuat terpisah-pisah antara kamar yang satu dengan kamar lainnya, layaknya seperti rumah tinggal.

Bertitik tolak dari lima pendapat tersebut, jelas bahwa Hotel adalah salah satu jenis komunikasi yang di kelola secara komersil, yang menyediakan fasilitas pelayanan penginapan, makan, dan minum kepada para tamu yang tinggal untuk sementara waktu di tempat tersebut. Jadi dapat dikatakan bahwa dimanapun lokasinya, berapapun jumlah kamar, bagaimanapun bentuk bangunan dan fasilitasnya, serta apapun motivasi kehadiran tamunya, asal telah memenuhi unsur-unsur pokok yang dimaksud bangunan atau badan usaha tersebut sudah dapat dikatakan sebuah Hotel.

#### 2.1.2 Klasifikasi Hotel

Hotel sebagai tempat akomodasi menurut Sudiarto Mangkuwerdoyo (1999:14) dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk, yaitu :

1. Menurut Besar Kecil Hotel
  - a. Hotel kecil (*small hotel*) yaitu hotel yang mempunyai kamar kurang dari 50 kamar.
  - b. Hotel sedang (*medium hotel*) yaitu hotel yang mempunyai kamar antara 50 sampai dengan 200 kamar.
  - c. Hotel besar (*large hotel*) yaitu hotel yang mempunyai lebih dari 200 kamar.
2. Klasifikasi menurut jenis tamu
  - a. Keluarga
  - b. Pengusaha
  - c. Wisatawan
  - d. Tamu transit (singgah sementara)



### 3. Klasifikasi berdasarkan lama tamu menginap

- a. *Transient Hotel* atau komersial hotel (*Commercial Hotel*)  
Tamu yang menginap di hotel ini kebanyakan para pedagang, orang yang dalam perjalanan transit atau tamu yang menginap hanya atau kurang.
- b. *Resident Hotel* (*Residential Hotel*)  
Para tamu biasanya tinggal untuk minimal dalam jangka waktu satu bulan, dan tamu harus menandatangani surat perjanjian sewa mengenai syarat-syarat pembayaran serta terperinci tentang kewajibannya dan tanggung jawab diantara kedua belah pihak.
- c. *Semi Resident Hotel*  
Disamping menerima tamu yang menginap tetap(lama) atas dasar perjanjian, Hotel ini juga dapat menerima tamu yang akan menginap semalam.

### 4. Klasifikasi berdasarkan bintangnya

- a. Bintang satu (*One Star Hotels*)
- b. Bintang dua (*Two Star Hotels*)
- c. Bintang tiga (*Three Star Hotels*)
- d. Bintang empat (*Four Star Hotels*)
- e. Bintang lima (*Five Star Hotels*)
- f. Bintang lima berlian (*Diamond Hotels*)

### 5. Klasifikasi Berdasarkan Plan System

*Plan System* adalah sistem pemberian tarif harga kamar dengan atau makan dalam satu tarif tertentu yang dapat dibedakan kedalam dua kelompok yaitu:

- a. *European Plan* (EP)  
Tarif yang ditentukan tidak termasuk biaya makan hanya biaya kamar. Biaya tambahan akan dikenakan untuk setiap hidangan makanan dan minuman yang diambil.
- b. *American Plan*  
Tarif Termasuk Sewa Kamar Dan tiga kali makan yaitu makan pagi, siang dan malam. *American Plan* dibagi menjadi 4 kelompok yaitu sebagai berikut:
  1. *Full American Plan* yaitu tarif yang dikenakan gabungan antara harga kamar dengan tiga kali makan.
  2. *Modified American Plan* adalah tarif yang dikenakan sudah termasuk dua kali makan.
  3. *Continental Plan* adalah tarif harga kamar termasuk biaya menu *Continental Breakfast* yang biasanya terdiri kue, kopi dan jus.
  4. *Bermuda Plan* adalah gabungan antara harga kamar dan makan pagi lengkap dalam satu tarif.



## 6. Klasifikasi Berdasarkan Lama Periode Operasi

- a. *Seasonal Hotel* adalah hotel yang dibuka pada waktu tertentu, misalnya musim panas, dingin, liburan, dan lain-lain.
- b. *Year Tound Operating Hotel* adalah hotel yang buka atau beroperasi sepanjang tahun.

## 7. Klasifikasi Berdasarkan Lokasi

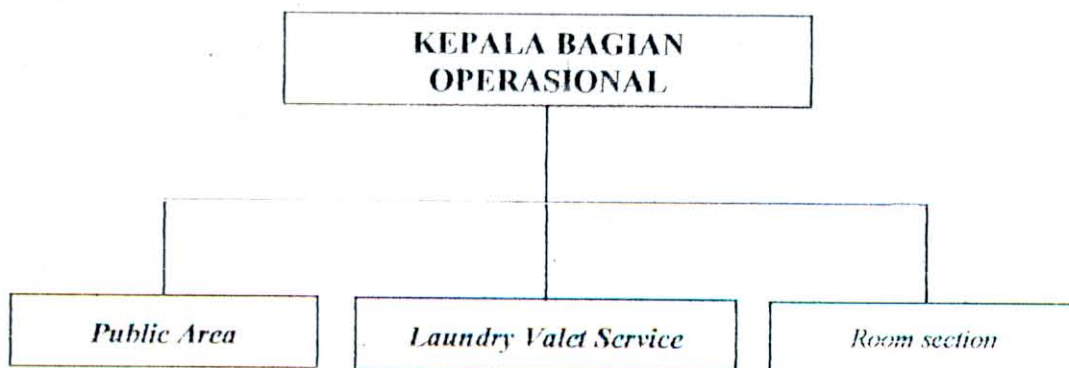
- a. *City Hotel* adalah hotel yang terletak ditengah kota dan biasanya berada di Central Business.
- b. *Resort Hotel* adalah hotel yang terletak didaerah wisata, misalnya hotel di tepi pantai, danau, pegunungan , dan lain-lain.
- c. *Highway Hotel* adalah hotel yang terletak dipinggir jalan raya antar kota
- d. *Airport Hotel* adalah hotel yang berlokasi di daerah pelabuhan udara sebagai tempat tinggal sesudah atau sebelum perjalanan Via pesawat dilakukan.

### 2.1.3 *Housekeeping department* pada Hotel Rosali Situbondo

#### a. Pengertian *Housekeeping department*

*Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi penghuninya ( Agus Nawar,2002:20)

#### b. Struktur *Work Spesifications*



Gambar 2. SRUKTUR *WORK SPESIFICATION HOUSEKEEPING DEPARTMENT* HOTEL ROSALI SITUBONDO

Sumber data : Hotel Rosali Situbondo 2002

a. Tugas dan Kewajiban *Housekeeping department*

Tugas dan kewajiban dari *Housekeeping department* di Hotel Rosali adalah :

- a. Membersihkan seluruh kamar hotel beserta kamar-kamar mandinya.
  - b. Membersihkan *public area* (daerah umum) seperti : *lobby*, restoran, bar, toilet umum, kantor-kantor, *locker* karyawan dan lain-lain.
  - c. Menyediakan perlengkapan kamar-kamar hotel, area umum, sarana kebersihan, pemeliharaan seragam karyawan. Misalnya : penggantian linen, seragam, perlengkapan tamu, obat-obatan, alat pembersih dan sebagainya.
  - d. Melakukan pembersihan pencucian linen, handuk, hordeng, tempat-tempat duduk, menerima cucian pakaian tamu dan lain-lain.
  - e. Melaksanakan pelayanan yang lain seperti : menyediakan tempat tidur tambahan, menjahit pakaian seragam dan pakaian tamu, mencatat dan menyimpan serta melaporkan barang-barang tamu yang tertinggal di kamar, dan melakukan pelayanan yang lain yang tidak dapat dilakukan oleh bagian-bagian yang lain.
- b. Tanggung Jawab dan Kerja Sama dengan Departemen yang Lain
- a. Tanggung Jawab kepada Manajemen
    - 1) Mengadakan pengawasan dan latihan terhadap karyawannya.
    - 2) Memilih dan menentukan *cleaning equipment* dan *cleaning agents* yang sesuai dengan kebutuhannya.
    - 3) Secara periodik selalu mengadakan inventarisasi terhadap semua barang-barang milik hotel.
    - 4) Membina kerja sama antar departemen dengan mengusahakan sistem komunikasi yang baik
  - b. Tanggung Jawab terhadap Tamu
    - 1) Menciptakan suasana ruangan yang nyaman dan menyenangkan.
    - 2) Melayani tamu dengan penuh perhatian dan ramah tamah.
    - 3) Harus selalu menjamin keamanan dan kebersihan kamar tamu.

- c. Kerja Sama dengan Departemen-departemen yang Lain
- 1) Dengan *Front office Department*, menjalin kerja sama dan komunikasi timbal balik di dalam pembersihan dan penyiapan kamar yang akan di jual oleh *Front office*.
  - 2) Dengan *Food & Beverage Department*, menjaga dan melaksanakan kebersihan ruangan-ruangan restoran dan menyediakan keperluan linen yang dibutuhkan.
  - 3) Menjalinkan kerja sama dengan *Engineering & Maintenance Department*, yaitu dengan mencatat setiap kerusakan-kerusakan perlengkapan hotel yang segera harus dilaporkan untuk segera diperbaiki agar kamar-kamar yang perlengkapannya rusak dan sudah diperbaiki segera dapat digunakan oleh tamu yang akan menginap.
- d. Tanggung Jawab terhadap Karyawan
- 1) Menciptakan suasana kerja yang serasi diantara sesama karyawan tanpa mengurangi kewenangan masing-masing.
  - 2) Saling kerja sama dan menghargai diantara karyawan.
  - 3) Menanamkan rasa tanggung jawab didalam melaksanakan pekerjaan sehingga dapat tercapai produktifitas kerja yang tinggi.
  - 4) Mendorong semangat kerja karyawan agar giat bekerja sesuai tujuan perusahaan.
  - 5) Menanamkan rasa disiplin yang tinggi.



#### 2.1.4 Gambaran Umum Perusahaan

Hotel Rosali terletak di jalan PB\*Sudirman no. 57 Situbondo. Hotel Rosali merupakan milik Bapak Soerijanto yang diresmikan pada tanggal 18 Februari 2000 oleh bapak Bupati Kepala Daerah Tingkat II Situbondo.

Nama "Rosali" sendiri mengambil nama dari istri Bapak Soerijanto yaitu Rosalia Soerijanto. Bangunan ini berdiri kokoh di atas areal seluas 12.000 M2. Lahan tersebut merupakan tanah berstatus hak milik lahan yang tersedia merupakan pemukiman penduduk dengan kuntur yang relatif datar sehingga tidak membutuhkan banyak upaya menjadikan lahan tersebut menjadi siap bangun. Hotel Rosali merupakan Hotel Melati III yang memiliki 44 buah kamar, dengan jenis kamar sebagai berikut:

a. *VIP room*

Sebanyak 2 buah kamar, dengan fasilitas AC, TV, mini bar, *spring bed*, bed cover, penataan interior lux dengan *wall paper* ( cocok untuk kamar pengantin ), telepon, air panas, *bath tub*, *shower*, *welcome drink*, makan pagi. *Room rate* Rp. 250.000.

b. *Superior room*

Sebanyak 8 buah kamar dengan fasilitas bangunan artistik, AC, TV, *spring bed*, *bed cover*, telepon, *shower*, air panas, *welcome drink*, makan pagi. *Room rate* Rp. 200.000.

c. *Standard room*

Sebanyak 20 buah kamar, dengan fasilitas AC, TV, *sring bed*, telepon, *shower*, *welcome drink*, makan pagi, bangunan kamar yang artistik. *Room rate* Rp. 150.000.

d. *Standard Junior room*

Sebanyak 14 buah kamar dengan fasilitas *fan*, TV, *spring bed*, telepon, kamar mandi, *welcome drink*, makan pagi. *Room rate* Rp. 75.000.

Fasilitas-fasilitas hotel Rosali yang dapat dinikmati para tamu sampai saat ini antara lain: restoran (dengan menghidangkan masakan eropa dan cina ).



Terdapat juga paket untuk banquet maupun untuk rapat/ diklat yang memiliki cita rasa istimewa dan mewah.

Dalam usahanya meningkatkan tingkan kunjungan tamu saat ini hotel Rosali Situbondo mengadakan kerja sama antara lain pada.

- a) *Yellow Pages*
- b) Media Massa
- c) PHRI ( masih dijajaki )

Dengan adanya kerja sama antara hotel Rosali Situbondo dengan media tersebut maka sedikit banyak dapat mengembangkan dan lebih memudahkan hotel Rosali Situbondo untuk lebih dikenal di dunia pariwisata khususnya di Indonesia. Untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan tamu dan merupakan pelayanan yang dapat memuaskan tamu, hotel Rosali mempunyai fasilitas utama dan fasilitas pembantu.

Tabel I. Fasilitas utama yang tersedia pada hotel Rosali Situbondo.

Fasilitas	Kapasitas	Jumlah
<i>Restaurant dan Café</i>	50 orang	1
<i>Meeting dan banquet facility room</i>	100 orang	1
<b>Kamar</b>		
<i>VIP</i>		
<i>Superior</i>	2 orang	2
<i>Standard</i>	2 orang	8
<i>Standard Junior</i>	2 orang	20
	2 orang	14

Sumber data: Hotel Rosali 2001

Tabel II Daftar nama perlengkapan Hotel Rosali Situbondo .

Jenis perlengkapan	Jumlah
Sapu	10
<i>Fan</i>	17
<i>Freezer</i>	3
TV	46
<i>Stereo set</i>	2
Telepon	46
Antena Parabola	1
Digital	5
Mesin cuci	3
Setrika	2
Kompresor pemadam kebakaran	4
<i>Water Hiter</i>	12
Kompor gas	4
Komputer	3

Sumber data Hotel Rosali 2001

## 2.2 Visi dan Misi perusahaan

Dalam suatu usaha perhotelan tentunya memiliki tujuan yang hendak dicapai dan program yang akan dilaksanakan guna pencapaian tujuan organisasi.

### 2.2.1 Visi

Visi Hotel Rosali Situbondo antara lain:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Rosali Situbondo
2. Pemantapan struktur organisasi dan menciptakan efisiensi kerja yang tinggi.

### 2.2.2 Misi

Misi yang dilakukan Hotel Rosali Situbondo antara lain:

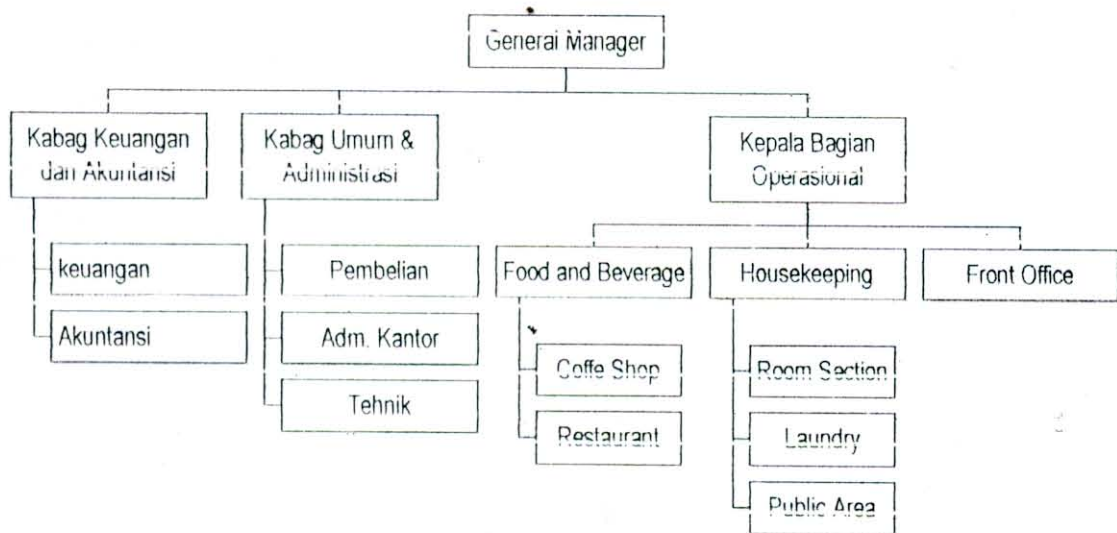
1. Pemberdayaan organisasi masyarakat dan masyarakat kelompok miskin disekitar Hotel Rosali Situbondo
2. Mendidik aparat, pegawai dan karyawan yang transparan dan dapat menjadi abdi masyarakat serta abdi negara.
3. Mendidik pegawai, karyawan ke arah profesionalisme yang produktif.

## 2.3. Organisasi Perusahaan

### 2.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah gambaran secara skematis tentang hubungan kerja sama dari suatu kelompok dalam suatu organisasi sebagai usaha untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Organisasi yang baik dalam suatu perusahaan akan membantu tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut dengan cara menempatkan orang-orang tertentu dalam menduduki jabatan yang sesuai kewajiban dan tanggung jawabnya, serta memberikan suatu susunan kerja yang dapat menjamin berhasilnya tujuan perusahaan. Pembagian tugas dan wewenang berdasarkan tingkatannya dimana kekuasaan tertinggi dalam operasionalnya berada di bawah *General Manager*.

Struktur Organisasi Hotel Rosali Situbondo adalah sebagai berikut.



Gambar 1. STRUKTUR ORGANISASI HOTEL ROSALI SITUBONDO

Sumber data: Hotel Rosali 2001

### 2.3.2 Uraian Tugas atau *Job Description*

Uraian tugas di Hotel Rosali Situbondo sebagai berikut:

#### a. *General Manager*

Mempunyai tugas bertanggung jawab atas kebijaksanaan-kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh top manajemen (Direksi atau pemilik )

#### b. Kepala Bagian

bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh top manajemen dalam bidang tugasnya masing-masing. Salah satu tugas utamanya adalah membentuk suatu tim untuk membantu menjalankan kegiatan sehari-hari. Kepala bagian bertanggung jawab kepada *General Manager*.

#### c. Staff

Masing-masing staf mempunyai tugas dan kewajiban untuk melaksanakan bidang tugasnya sesuai dengan rincian pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya.



#### IV. PENUTUP

Kesimpulan yang dapat ditarik dari laporan ini yaitu perlunya peningkatan fasilitas pada *Housekeeping Department* yang diiringi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk memberikan suatu target tertentu dari mekanisme kerja perhotelan. Adapun target tersebut yaitu diharapkan adanya peningkatan tingkat kunjungan yang berkaitan langsung dengan naiknya pendapatan yang akan dicapai oleh Hotel Rosali Situbondo. Masukan bagi pihak Hotel Rosali Situbondo untuk menuju kearah peningkatan kualitas kerja *Housekeeping Department* dengan jalan memberikan beberapa metode, mengingat tujuan kuliah kerja ini dilakukan yaitu memberikan masukan bagi peningkatan Hotel Rosali Situbondo agar mampu menjadi kebanggaan masyarakat Situbondo.

Dengan terselesaikannya penyusunan laporan tentang "Mekanisme kerja *Housekeeping department* di Hotel Rosali Situbondo" maka diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan baik berupa materi, sarana dan prasarana, bimbingan pada pengerjaan laporan serta dorongan baik moril maupun materiil.

Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada Hotel Rosali Situbondo, pimpinan serta seluruh staf karyawan yang telah bersedia memberikan tempat untuk melaksanakan Program Kuliah Kerja. Mohon maaf yang sebesar-besarnya atas kesalahan baik itu disengaja maupun tidak disengaja yang penulis lakukan selama menjalani Program Kuliah Kerja maupun pada penyusunan laporan ini.

Akhir kata semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai tambahan informasi dan berguna dalam proses pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan, terutama bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Jurusan Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada khususnya serta untuk seluruh insan pariwisata pada umumnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Darsono Agustinus, 1995, **Housekeeping**, Jakarta, PT. Gramedia Widia Sarana.
- Nawar Agus, 2000, **Operasional Tata Graha Hotel**. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Mangkuwardoyo Sudiarto, 1999, **Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran**.  
Jilid 1 Jakarta : Badan Penerbit Fakultas Ekonomi  
Universitas Indonesia.
- Sulistiyono Agus, 1999, **Manajemen Penyelenggaraan Hotel**, Bandung, Alfabeta.
- Rumekso, 2001, **Housekeeping Hotel**, Yogyakarta, Andi Yogyakarta.

DEWAHOTEL ROSALI



AULA	SJ 108	SJ 109	SJ 110	SJ 111	SJ 112	SJ 113	SJ 114
STANDART JUNIOR							
SJ 107							
SJ 106							
SJ 105							
SJ 104							
SJ 103							
SJ 102							
SJ 101							

ST 210	ST 110
ST 209	ST 109
ST 208	ST 108
ST 207	ST 107
STANDART	

SP 111	SP 211
SP 112	SP 212
SUPERIOR	

SP 101	SP 201
SP 102	SP 202
SUPERIOR	

ST 106	ST 105	ST 104	ST 103	ST 102	ST 101
ST 209	ST 205	ST 204	ST 203	ST 202	ST 202
STANDART					

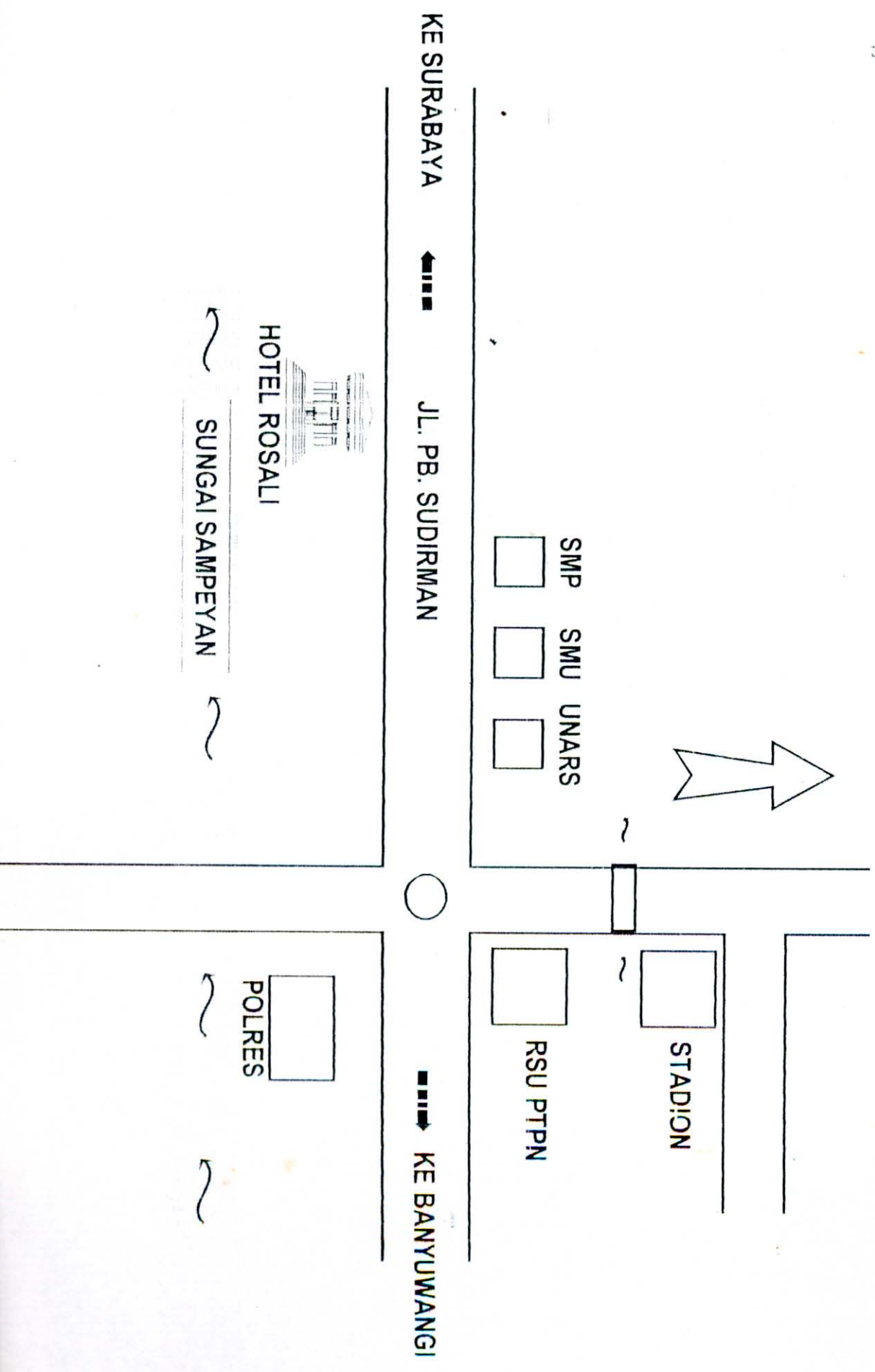
LAUNDRY
GUDANG
GENSET

TOILET	KITCHEN
--------	---------

	LOBBY	RESTAURANT	CAFE	TOILET
--	-------	------------	------	--------

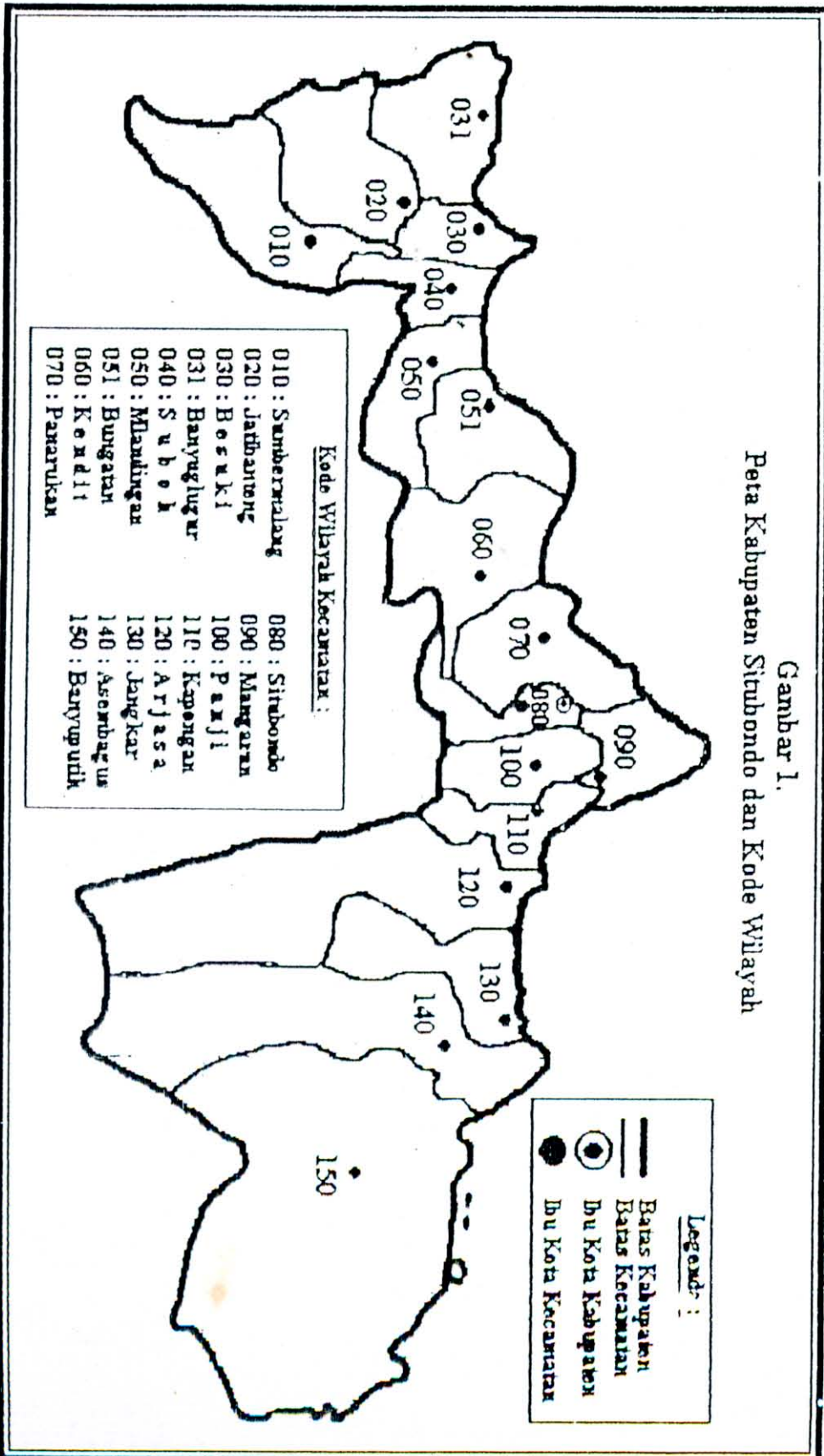
IP 102	VIP 101
VIP	

# DENAH LOKASI HOTEL ROSALI





Gambar 1.  
Peta Kabupaten Situbondo dan Kode Wilayah



**Persentase Tingkat Hunian Kamar (% of occupancy)  
di Hotel Rosali Situbondo**

Rumus	$\frac{\text{Jumlah kamar Terjual}}{\text{Jumlah kamar tersedia untuk dijual x 30 hari}}$	x 100%	
1. Januari	$\frac{30}{44 \times 30}$	x 100%	= 2,27 %
2. Februari	No Selling House (Musibah banjir)		
3. Maret	$\frac{17}{44 \times 30}$	x 100%	= 1,28 %
4. April	$\frac{25}{44 \times 30}$	x 100%	= 1,89 %
5. Mei	$\frac{33}{44 \times 30}$	x 100%	= 2,5 %
6. Juni	$\frac{112}{44 \times 30}$	x 100%	= 8,48 %
7. Juli	$\frac{98}{44 \times 30}$	x 100%	= 7,42 %
8. Agustus	$\frac{82}{44 \times 30}$	x 100%	= 6,22 %

Sumber data : Hotel Rosali 2002

**NAMA KARYAWAN HOUSEKEEPING DEPARTEMENT  
DI HOTEL ROSALI SITUBONDO**

1. NAMA : Dwi Bagus Setiawan  
JABATAN : Supervisor  
PENDIDIKAN : D1 (P4B)
2. NAMA : Achmad Rifai  
JABATAN : Room Boy  
PENDIDIKAN : D1 (PHI)
3. NAMA : Soehandono  
JABATAN : Room boy  
PENDIDIKAN : D1 (SOB)
4. NAMA : Agus Purwanto  
JABATAN : Room Boy  
PENDIDIKAN : SMU
5. NAMA : Achmad Budianto  
JABATAN : Room Boy  
PENDIDIKAN : D1 (SOB)
6. NAMA : Agustinus Mulyoharjo  
JABATAN : Room Boy  
PENDIDIKAN : D1 (SOB)
7. NAMA : Ferdy Eko Arisanti  
JABATAN : Laundry Section  
PENDIDIKAN : SMK
8. NAMA : Eka Sri Handayani  
JABATAN : Lanundry Section  
PENDIDIKAN : SMK
9. NAMA : Hardianto  
JABATAN : House Man  
PENDIDIKAN : SMU
10. NAMA : No Priyono  
JABATAN : Gardener  
PENDIDIKAN : SMP
11. NAMA : Herman Sugianto  
JABATAN : Gardener  
PENDIDIKAN : SMK

Sumber Data : Hotel Rosali 2002



BOOMBOY REPORT

DATE:

ROOM	SHEET			SHEET	BOOMBOY		DOWEL	GLAS	ASHTRAY	EX.BED
	I	II	III		IV	V				
1101										
1102										
2101										
2102										
2201										
2202										
2111										
2112										
2211										
2212										
3101										
3102										
3103										
3104										
3105										
3106										
3107										
3108										
3109										
3110										
3201										
3202										
3203										
3204										
3205										
3206										
3207										
3208										
3209										
3210										
4101										
4102										
4103										
4104										
4105										
4106										
4107										
4108										
4109										
4110										
4111										
4112										
4113										
4114										





# ROSALI HOTEL

PB. Sudirman 52 Situbondo  
 East Java – Indonesia 68312  
 Phone : 62-338-676323  
 Fax : 62-338-678675

## ROSALI ROOM RATES

VIP	Rp. 250.000,-
SUPERIOR	Rp. 200.000,-
STANDARD	Rp. 150.000,-
STANDARD JUNIOR	Rp. 75.000,-
EXTRA BED	Rp. 35.000,-

Check in time : 09.00

Check out time : 12.00

Tarif kamar sudah termasuk pajak pelayanan 21% dan Makan pagi.  
*Room rates are included tax & service 21% and breakfast, except extra bed*

## Room Facilities

### VIP ( 2 kamar )

Fasilitas: AC, TV, Minibar, Spring Bed, Bed Cover, Penataan Interior Lux dengan Wall Paper ( cocok untuk kamar pengantin ) Telephone, Air Panas, BathTub, Shower, WelcomeDrink, Makan Pagi, Pertamanan yang asri, Keamanan 24 jam.

### SUPERIOR ( 8 kamar )

Fasilitas: Bangunan artistik, AC, TV, Spring bed, Bed Cover, telephone, Shower, Air panas, Welcome drink, Makan Pagi, Pertamanan yang asri, Keamanan 24 jam.

### STANDARD ( 20 Kamar )

Fasilitas : AC , TV , Spring bed, telephone, Shower, Welcome drink, Makan pagi, Bangunan kamar yang artistik  
 ( cocok untuk rombongan / keluarga), Perlamanan yang asri, Keamanan 24 jam.

### STANDARD JUNIOR (14 kamar )

Fasilitas : Exhaust Fan , TV, Spring bed , telephone, kamar mandi , welcome drink, Makan pagi, Bangunan kamar cocok untuk paket acara Rapat , Diklat , dll, Pertamanan yang asri, Keamanan 24 jam.

## RESTORAN

Fasilitas : Menyediakan masakan yang bervariasi dengan teknik pelayanan yang profesional, didukung dengan bangunan dan penataan yang penuh nilai seni. Kami juga mempunyai menu paket untuk banquet maupun untuk rapat / diklat yang memiliki cita rasa istimewa dan mewah.

Untuk pemesanan dapat di fax ke (0338) 678675.

Informasi lebih lanjut dapat menghubungi Bp. Daddy / Bp. Ferry / Ibu Atik .

Atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Hormat kami

Rosali Hotel



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax. 0331 - 335586 Jember 68121  
Email: Fisipunej@jember.wasantara.net.id Telp. (0331) 332725

**SURAT TUGAS**

**No. 1809/J. 25.1.2/PP.9/2002**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini:

Nama : Susilo Adi Wicaksono

NIM : 99 - 2182

Program Studi : D-III Pariwisata

Jurusan : Ilmu Administrasi

Untuk mengikuti Program Praktek Kerja Nyata pada Hotel dan Restoran Rosali Situbondo selama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal ditetapkan sampai dengan selesai

Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku di tempat Praktek Kerja Nyata

Demikian surat Tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya

Jember, 12 Juni 2002



Dekan  
Rekanantu Dekan I,

Agus Budihardjo, MA  
NIP. 130 879 634

Tembusan kepada

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag Akademik FISIP UNEJ

DIKEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
 UNIVERSITAS JEMBER  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 PROGRAM D-III PARIWISATA

DAFTAR HADIR MAGANG  
 MAHASISWA D-III PARIWISATA  
 DI HOTEL & RESTORAN ROSALI

NO	NAMA	JUNI 2002						
		1	2	3	4	5	6	7
1.	BUSILO ADI W. 99-2182	///	///	///	///	///	///	///
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								
11.								
12.								

ket = /// = Hari Minggu  
 O = off < Libur >

Mengetahui  
 Manager Hotel & Restaurant Rosali



General Manager





