



**KINERJA HOUSEKEEPING DEPARTEMENT DALAM UPAYA
MEMBERIKAN PELAYANAN PADA TAMU DI HOTEL DAN
PEMANDIAN KEBON AGUNG JEMBER**

LAPORAN HASIL KULIAH KERJA LAPANGAN

Diajukan sebagai salah satu syarat guna 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 :

Erwin Wahyuni

NIM : 980903202155

Dosen Pembimbing :

Drs. PURWOWIBOWO, MSi

NIP : 131 403 361

Asa':	Hadiah	Klass
Terima Tel : 30 SEP 2002	mbelian	650.312 5
No. Induk		WAH
KLASIR/PE.YALIN:	SRS.	h

S
@r/

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA**

2002

Motto

*Allah memberiku kekuatan untuk merubah segala sesuatu yang bisa di
ubah, kesabaran untuk menerima segala sesuatu yang tidak bisa aku ubah dan
ketentraman dalam mengetahui perbedaan
St francois*



Persembahan :

Laporan ini kupersembahkan pada:

-Ibu dan bapakku tercinta

sembah sungkem ananda haturkan pada ibu dan bapak tercinta, terima kasih atas doa, bimbingan dan dukungan serta pengorbanan yang tiada tara. Semoga dengan terselesaikannya laporan ini dan kesuksesan ananda kelak merupakan kebahagiaan bagimu

- suamiku "EDI SULISTIONO"terkasih

perhatian ,motivasi serta kasih sayangmu sangatlah berarti bagiku thanks for everything I love you.

*kedua kakakku "Mas Agus dan Mbak Erna" tersayang
terimakasih atas segalanya.*

Sahabatku maria,wanti,rini mapalus makasih atas segalanya

Almamaterku tercinta



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

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Kuliah Kerja Lapangan Program Studi D III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Erwin Wahyuni

Nim : 9809032-2155

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Diploma III Pariwisata

Judul : KINERJA HOUSEKEEPING DEPARTEMENT DALAM UPAYA
MEMBERIKAN PELAYANAN PADA TAMU DI HOTEL DAN PEMANDIAN
KEBON AGUNG JEMBER

Jember, Mei 2002

Menyetujui

Dosen Pembimbing

Drs. Purwowibowo, MSi

Nip : 131 403 361

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

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Erwin Wahyuni
NIM : 980903202155
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata


**Kinerja Housekeeping Department dalam Upaya Memberikan Pelayanan Pada
Tamu di Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember**

Hari : Selasa
Tanggal : 18 Juni 2002
Jam : 16.00 WIB
Bertempat : di FISIP Universitas Jember

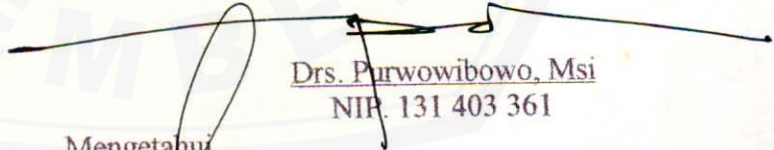
Dan telah dinyatakan lulus

Panitia Penguji


Ketua


Drs. A. Kholiq. A. Msi
NIP. 131 832 305

Sekretaris


Drs. Purwowibowo, Msi
NIP. 131 403 361

Mengetahui,
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan


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



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur pada Tuhan YME atas segala rahmat dan hidayahNYA yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kuliah kerja ini. Penyelesaian penyusunan laporan kuliah kerja ini adalah merupakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada penulis guna memenuhi sebagian dan syarat-syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya (Amd) Pariwisata pada Program Studi D III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Penulis menyadari bahwasanya kebenaran yang mutlak itu bukanlah milik manusia dan penulis tidak mungkin memperolehnya melainkan kita terima karena masuk akal, logis dan nalar. Sehubungan dengan itu di dalam penyusunan laporan kuliah kerja ini penulis sudah berusaha seoptimal mungkin dengan segala kemampuan untuk menuju atau paling tidak mendekati kebenaran. Keterbatasan ilmu dan bacaan tentunya akan berakibat ,dangkalnya kupasan banyaknya kejanggalan. Oleh karena itu penulis mengharapkan akan saran dan kritik membangun dari pembaca sekalian, demi perbaikan laporan kuliah kerja ini nantinya. Semoga Laporan Kuliah Kerja penuliiis yang berjudul "KINERJA HOUSE KEEPING DEPARTEMENT DALAM UPAYA MEMBERIKAN PELAYANAN PADA TAMU DI HOTEL DAN PEMANDIAN KEBON AGUNG JEMBER" dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian

Dengan terselesaikannya laporan kuliah kerja ini maka tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih yang tiada terhingga kepada:

1. Bapak Drs. H. Moch Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

2. Bapak Rudi Eko Pramono, MSi selaku ketua program studi D III Pariwisata.
3. Bapak Purwowibowo, MSi selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis.
4. Bapak R Probo Socmantoro selaku manajer Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember beserta karyawan yang telah berkenan memberikan ijin, fasilitas serta waktunya selama praktek kuliah kerja
5. Semua dosen D III Pariwisata yang telah memberikan ilmu pada penulis yang tak ternilai harganya.
6. Rekan-rekan di MPA. MAPALUS yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama menyusun laporan kuliah kerja ini.

Demikian ucapan terima kasih penulis sampaikan, semoga hasil penulisan laporan kuliah kerja ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian.

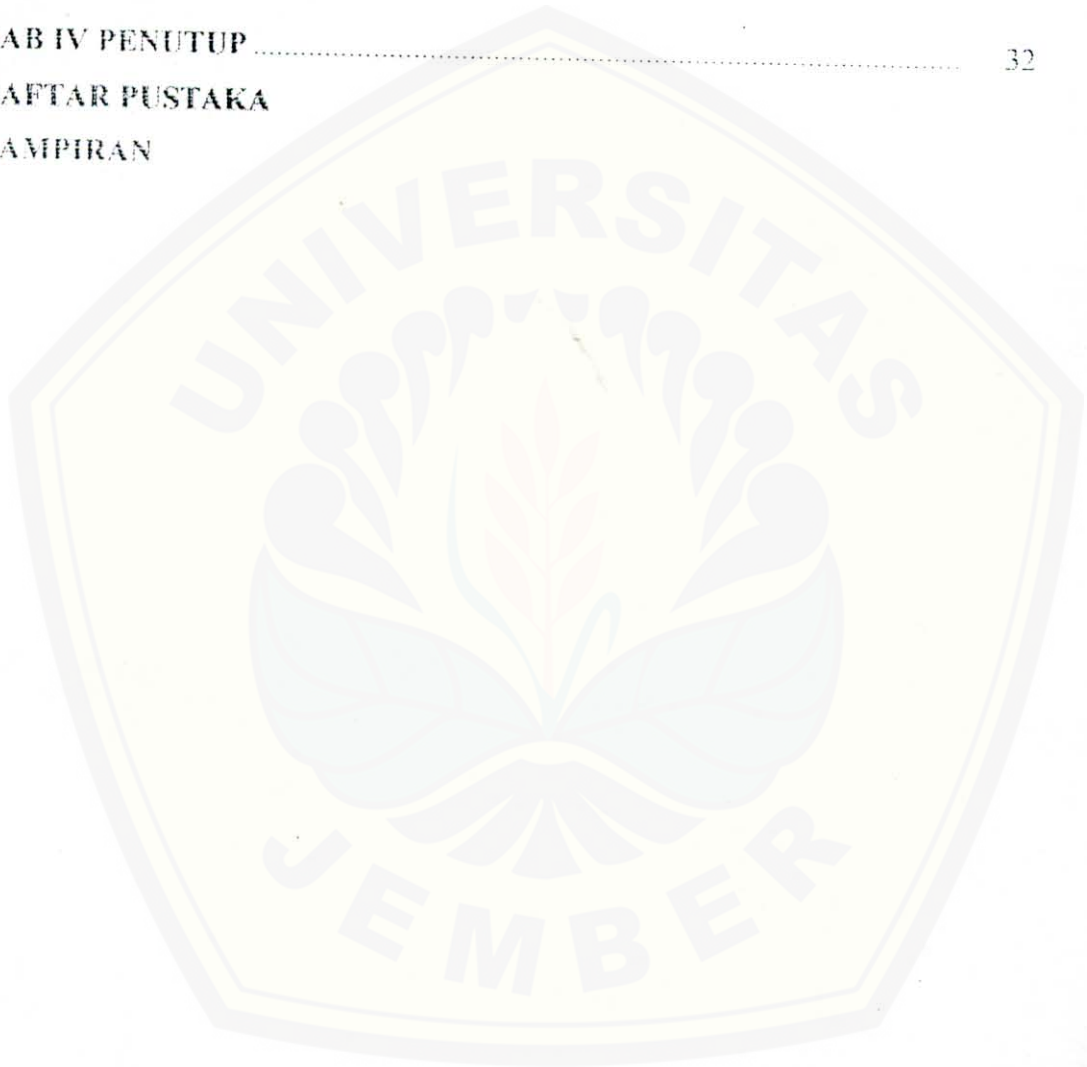
Jember, Mei 2002

Penulis

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja.....	2
1.2.1 Tujuan dan Program Kuliah Kerja.....	2
1.2.2 Manfaat Program Kuliah.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA.....	4
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	4
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	8
2.3.1. Visi.....	9
2.3.2. Misi.....	9
2.3. Organisasi Perusahaan.....	9
2.3.1. Struktur Organisasi Perusahaan.....	9
2.3.2. Job Deskriton.....	12

BAB III DESKRIPSI PELAKSANAAN KULIAH KERJA	17
3.1.Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja.....	17
3.2.Implikasi Kebijakan Dan Penilaian Terhadap Kinerja Housekeeping Departement	24
BAB IV PENUTUP	32
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

1. Struktur Organisasi Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember



DAFTAR TABEL

1. Fasilitas yang tersedia pada Hotel dan Pemandian Kebon Agung.
2. Daftar nama perlengkapan Hotel dan Pemandian Kebon Agung.
3. Sarana yang tersedia di Hotel dan Pemandian.





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pariwisata merupakan salah satu aspek pembangunan yang akhir-akhir ini banyak mendapatkan perhatian pemerintah, terutama karena erat kaitannya dengan harapan pemerintah agar sektor ini berperan sebagai sumber pendapatan negara yang bisa diandalkan.

Sejalan dengan perkembangan pariwisata di Indonesia dunia perhotelan perlu mendapat perhatian sebagai badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi. Industri perhotelan akan terus berkembang dengan jalan meningkatkan pelayanannya. Sehubungan dengan harapan tersebut diperlukan tenaga terampil dan berkualitas yang menunjang potensi kepariwisataan, khususnya dalam segi pelayanan terhadap wisatawan. Sebuah hotel yang baik adalah yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamunya. Pihak manajemen hotel harus mencoba memberikan motivasi para karyawan untuk memahami pentingnya pelayanan yang baik pada tamu.

Semakin pesatnya perkembangan pariwisata saat ini maka permintaan akan sarana hotel akan meningkat pula. Sejalan dengan perkembangan pariwisata dan semakin ketatnya persaingan usaha perhotelan banyak potensi alam dan budaya di Kabupaten Jember yang dijadikan objek dan atraksi wisata seperti : objek dan wisata Pantai Ulo dan Tanjung Papuma, Taman Nasional Meru Betiri, Air Terjun Tancak, serta Agrowisata Perkebunan yang memiliki potensi untuk menarik wisatawan domestik dan manca negara untuk berkunjung, dengan

harapan akan berdampak pada meningkatnya permintaan sarana kamar hotel di Jember.

Di Kabupaten Jember terdapat beberapa hotel berbintang dan melati, salah satunya adalah Hotel dan Pemandian Kebon Agung. Hotel dan Pemandian Kebon Agung adalah hotel melati dua yang dikelola oleh Dipenda yang merupakan sumber pendapatan asli daerah sebagai penopang pembangunan daerah Jember. Ketatnya persaingan yang ada seiring dengan berkembangnya usaha perhotelan di Kabupaten Jember menuntut Hotel dan Pemandian Kebon Agung untuk melakukan pengembangan, perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang ada guna meningkatkan dan menarik perhatian pengunjung. Letaknya yang strategis tidak jauh dari pusat kota serta memiliki suasana yang sejuk, nyaman, indah, dan aman sangat cocok untuk tempat beristirahat bagi tamu bisnis maupun wisatawan. Akan tetapi menurunnya tingkat hunian dan kunjungan di Hotel dan Pemandian Kebon Agung disebabkan oleh kurangnya fasilitas-fasilitas penunjang yang ada dan minimnya kualitas pelayanan oleh pihak Hotel dan Pemandian Kebon Agung. Selain itu disebabkan juga oleh sulitnya transportasi umum untuk mencapai Hotel dan Pemandian Kebon Agung oleh para pengunjung.

1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja

1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja

Pelaksanaan kuliah kerja di Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember ini tentunya memiliki tujuan khusus bagi penulis antara lain :

1. Untuk menerapkan dan mengembangkan pengetahuan praktis yang selama ini diperoleh dari bangku kuliah dengan menganalisa secara langsung pada kegiatan yang ada pada Hotel dan Pemandian Kebon Agung.
2. Untuk memenuhi persyaratan tugas akhir program studi D3 Pariwisata Fisip Universitas Jember.
3. Untuk mengetahui kinerja *housekeeping departement* di hotel dan pemandian kebon agung Jember.

1.2.2. Manfaat Program Kuliah Kerja

1. Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta mendisiplinkan diri dalam lingkungan kerja.
2. Dapat mengetahui kinerja *house keeping departement* secara umum.
3. Dapat membandingkan teori yang diperoleh dalam perkuliahan dengan lingkungan kerja yang ada khususnya *house keeping departement*

Atas dasar hal tersebut maka laporan kuliah kerja ini diberi judul “Kinerja *House Keeping* Departemen dalam Upaya Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember”. Laporan kuliah kerja ini diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (Amd) Pariwisata pada Program Studi D3 Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

2.1 Gambaran Umum Perusahaan

Hotel dan Pemandian Kebon Agung terletak di jalan Arwana no. 59 Jember. Berdiri kokoh di atas areal seluas 3 Ha, tertata rapi, bersih, dan tertatur. Bangunan yang telah beroperasi sejak tahun 1961 bertempat di desa Kebon Agung, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Hotel ini memiliki panorama indah, alami, udara sejuk dan segar di ketinggian 110 m dari permukaan laut sangat cocok sebagai sarana beristirahat. Serta memiliki temperatur maksimum $35,5^{\circ}\text{C}$, minimum 21°C , kelembaban maksimum 99°C , minimum 46°C dan memiliki jarak yang tidak jauh dari pusat kota juga terdapat kolam renang yang berstandart nasional yang dialiri dari sumber mata air yang alami, jernih, bersih yang dikelola secara destilasi.

Hotel Kebon Agung merupakan hotel melati dua yang memiliki 34 buah kamar, dengan jenis kamar sebagai berikut :

- a. *Suite Room* sebanyak 3 buah kamar, dengan fasilitas *twin bed*, *air conditioner*, *water heater*, televisi, *room rate* Rp. 80.000,00.
- b. *VIP I Room* sebanyak 3 buah kamar, dengan fasilitas *twin bed*, *air conditioner*, *water heater*, televisi. *room rate* Rp. 60.000,00.
- c. *VIP II Room* sebanyak 3 buah kamar, dengan fasilitas *twin bed*, *air conditioner*, *water heater*, televisi. *room rate* Rp. 55.000,00.

- d. *Standart Room* sebanyak 25 buah kamar, dengan fasilitas *twin bed, fan, room rate* Rp. 30.000,00

Fasilitas-fasilitas Hotel Kebon Agung Jember yang dapat dinikmati para tamu antara lain : *catering* (buka 24 jam dengan menghadirkan masakan Indonesia dan China), *welirang room* dengan kapasitas 100 orang, kolam renang, *whirl pool*, lapangan tenis, taman bermain anak dan *health tood corner*. Terdapat juga paket *meeting* atau pertemuan dimana dapat disesuaikan dengan *budget* dan pertemuannya, yang di dalamnya sudah termasuk kamar hotel, 3 kali makan, 2 kali rehat kopi, *sound system* dan pemakaian lapangan tenis.

Dalam usahanya meningkatkan tingkat kunjungan tamu saat ini Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember juga mengadakan kerjasama antar lain pada :

Yellow pages

Media Massa

Koran Derap Pembangunan

Maluku Travel

Oganisasi tehnis yang terutama di bidang kepariwisataan yang diikuti adalah PHRI (Persatuan Hotel dan Restaurant Indonesia).

Untuk memudahkan penemuan kebutuhan tamu dan merupakan pelayanan yang dapat menahan tamu untuk tinggal lebih lama dan berkunjung ulang serta memuaskan, Hotel Kebon Agung Jember mempunyai

fasilitas utama maupun pembantu yang diuraikan pada tabel 1 dan tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 1. Fasilitas yang Tersedia pada Hotel Kebon Agung Jember

Fasilitas	Kapasitas	Jumlah
- Kamar	2 orang	3
Suite room	2 orang	3
VIP I room	2 orang	3
VIP II room	2 orang	3
Standart room	2 orang	25
- Dining room and entertainment		
Cafetaria	30 Orang	1
- Meeting and Banquet Facility		
Meeting room	100 orang	1
Sound system		1
- Sport area		
Kolam renang	-	2
Lapangan tenis	-	2
- Tempat ibadah		
Mushola	50 Orang	1

Sumber data : Hotel Kebon Agung Jember 2001

Tabel 2. Daftar Nama Perlengkapan Hotel Kebon Agung Jember

Jenis Perlengkapan	Jumlah
- Vaccum cleaner	2
- Hair dryer	2
- Fan	20
- Frezer	1
- Televisi	10
- Stereo set	1
- Telepon	2
- Antena parabola	3
- Mesin cuci	2
- Seterika	7
- Kompresor pemadam kebakaran	8
- Water heater	9
- Chiller ac	4
- Cool storage	1
- Kompor gas	2
- Personal komputer	5
- Foto copy	1

Sumber data : Hotel Kebon Agung Jember 2001

Pemandian Kebon Agung Jember bertempat terpisah dengan Hotel Kebon Agung Jember. Pemandian ini memiliki kolam renang yang berstandart nasional dengan panjang 50 m, dan hiasan 8 jalur air yang membiru sejuk, jernih, segar dan sehat. Sering digunakan untuk berbagai lomba untuk mencari bakat perenang-perenang muda. Dilengkapi dengan berbagai sarana yang terinci pada tabel 3. berikut :

Tabel 3. Sarana yang tersedia di Pemandian Kebon Agung Jember

Sarana	Jumlah
- Kolam renang	2
- Tribun	2
- Tempat penitipan barang	2
- Kamar ganti pria	2
- Kamar ganti wanita	1
- Musholla	1
- Cafeteria	2
- Taman bermain anak	1

Sumber data : Pemandian Kebon Agung Jember 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. Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember memiliki visi dan misi untuk mencapai sasaran yang diinginkan.

2.2.1 Visi

Visi Hotel dan Pemandian Kebon Agung antara lain :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan hotel dan pemandian.
2. Mengembangkan kesejahteraan masyarakat, pegawai, karyawan dan lingkungan sesuai dengan.
3. Pemantapan struktur organisasi dan menciptakan efisiensi kerja yang tinggi.
4. Menyelenggarakan *open management*.

2.2.2 Misi

Misi yang dilakukan oleh Hotel dan Pemandian Kebon Agung antar lain :

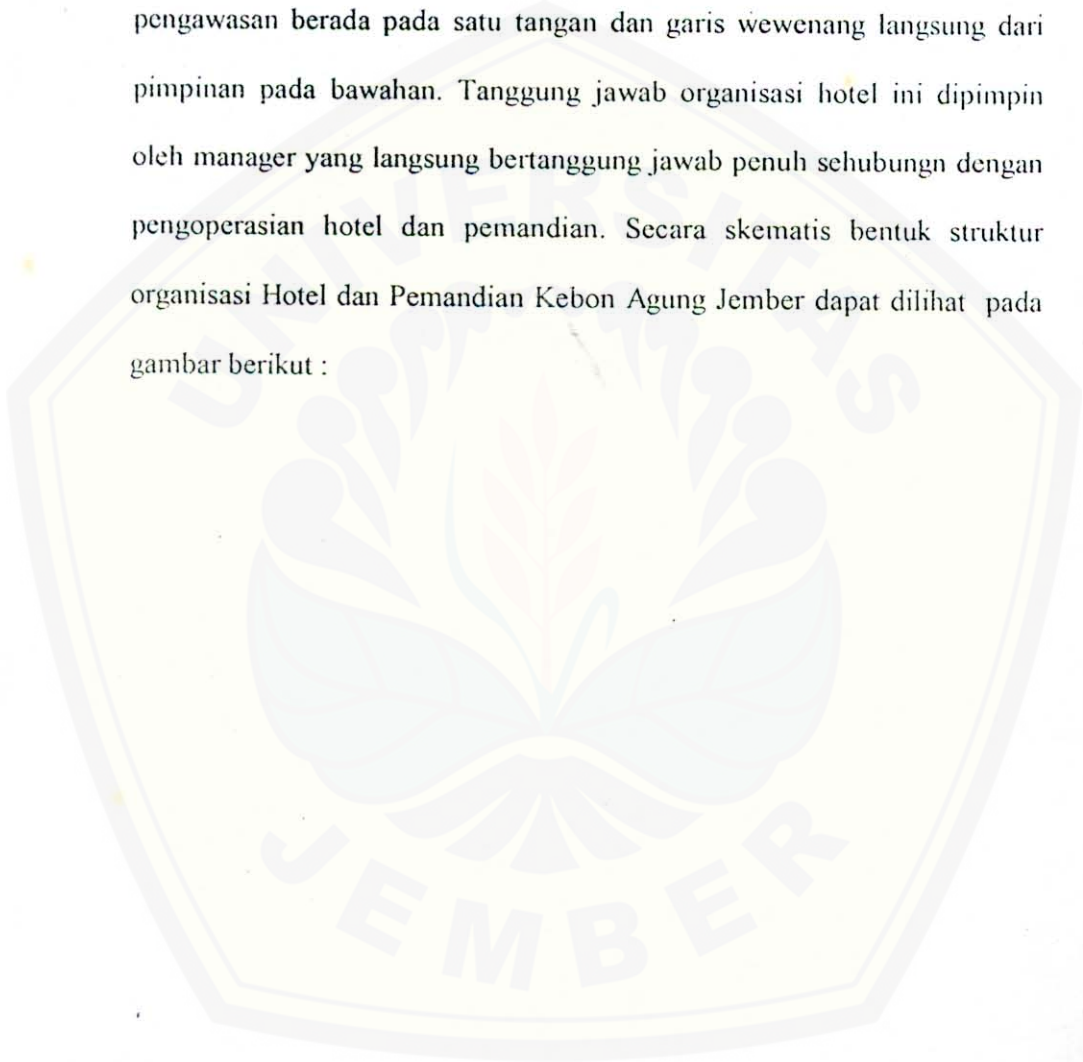
1. Mendidik pegawai, karyawan ke arah profesionalisme yang produktif.
2. Pemberdayaan organisasi masyarakat dan masyarakat kelompok miskin disekitar Hotel dan Pemandian Kebon Agung.
3. Menyelenggarakan sosial budaya yang agamis melalui pendidikan secara formal dan bersifat religius atau rohani.
4. Mendidik aparat, pegawai dan karyawan yang transparan dan dapat menjadi abdi masyarakat serta abdi negara.

2.3 Organisasi Perusahaan

2.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan

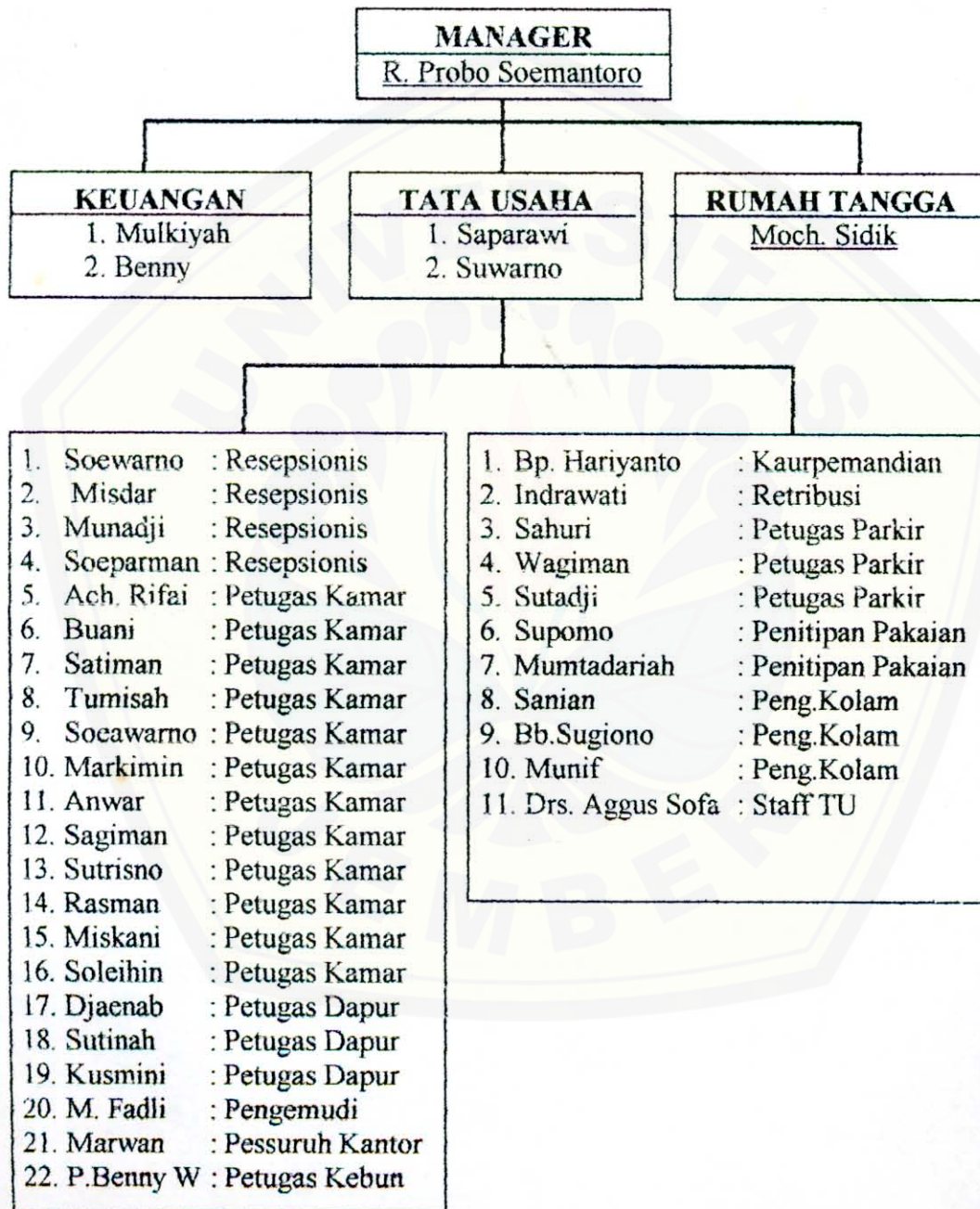
Struktur organisasi adalah gambaran secara skematis tentang hubungan kerjasama dari suatu kelompok dalam suatu organisasi sebagai

usaha untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Pada umumnya ada tiga buah struktur organisasi yaitu garis, fungsional, garis dan staf. Adapun struktur organisasi garis yakni struktur organisasi yang mempunyai ciri dimana tugas –tugas perencanaan, komando dan pengawasan berada pada satu tangan dan garis wewenang langsung dari pimpinan pada bawahan. Tanggung jawab organisasi hotel ini dipimpin oleh manager yang langsung bertanggung jawab penuh sehubungan dengan pengoperasian hotel dan pemandian. Secara skematis bentuk struktur organisasi Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember dapat dilihat pada gambar berikut :



STRUKTUR ORGANISASI

HOTEL DAN PEMANDIAN KEBON AGUNG JEMBER



Sumber : Hotel dan Pemandian Kebon Agung 2001/2002

2.3.2 Job Description

Job Description (uraian tugas) di Hotel Kebon Agung antara adalah sebagai berikut :

- a. Manager mempunyai tugas
 1. Mengkoordinasikan segala kegiatan di Hotel dan Pemandiaian Kebon Agung.
 2. Membina hubungan secara *intern* dan *extern*.
 3. Mengadakan pengawasan dan pengendalian disegala bidang.
 4. Bertanggung jawab atas semua kegiatan di Hotel dan Pemandian Kebon Agung.
- b. Bendahara / Keuangan mempunyai tugas :
 1. Menerima keuangan.
 2. Menyelenggarakan semua pembukuan.
- c. Tata Usaha I mempunyai tugas :
 1. Kolektor / perawatan fisik.
 2. Pembayaran upah karyawan /inventaris.
 3. Pengawasan resepsionis / petugas kamar.
- d. Tata Usaha II mempunyai tugas :
 1. Sektor retribusi

2. Tagihan ke Pemda
 3. Setoran PPI, PPK, dan lain-lain
- e. Rumah Tangga mempunyai tugas :
1. Pembayaran rekening listrik, telepon dan PDAM
 2. Penerangan listrik
 3. Pengadaan barang-barang dan peralatan kamar
- f. Resepsionis mempunyai tugas :
1. Menerima tamu-tamu dan membuat rekening
 2. Menyetor keuangan ke bendaharawan
- g. Petugas Kamar mempunyai tugas :
1. Membersihkan kamar dan melayani tamu.
 2. Mengamati dan membenahi ruang kamar.
 3. Membantu memperlancar penempatan tamu.
 4. Menyerahkan barang-barang ketinggalan tamu.
- h. Petugas kebun mempunyai tugas :
1. Membersihkan dan memelihara kebun dan lingkungan.
- i. Pembantu mempunyai tugas :
1. Menyelenggarakan dan menyediakan makanan dan minuman.
 2. Menyediakan barang-barang cucian.

3. Mengamankan barang-barang cucian.
- j. Pengemudi mempunyai tugas :
1. Merawat dan membersihkan kendaraan.
 2. Melayani kepentingan / keperluan dinas.
- k. Pesuruh mempunyai tugas :
1. Setiap malam mengantarkan laporan tamu
 2. Membantu perawatan halaman

PEMANDIAN KEBON AGUNG

- a. Kaur Pemandian mempunyai tugas :
1. Mengkoordinasikan segala kegiatan di Pemandian.
 2. Memotivasi pelaksanaan kegiatan dengan bawahannya.
 3. Menyusun laporan keuangan dan mengawasi kegiatan operasional.
- b. Retribusi mempunyai tugas :
1. Menyusun laporan keuangan retribusi.
 2. Menyetor uang retribusi kepada laporan / bendaharawan.
- c. Petugas Portir mempunyai tugas :
1. Menerima dan menyobek karcis.
 2. Menjaga kebersihan dan keamanan.
- d. Penitipan Pakaian mempunyai tugas :

1. Menerima dan menyimpan pakaian pengunjung.
 2. Mengawasi ruang bilas, air dan kebersihan.
- e. Pengawasan kolam renang mempunyai tugas:
1. Menjaga kebersihan kolam renang.
 2. Mengawasi kebersihan air dalam kolam.
- f. Petugas parkir mempunyai tugas:
1. Menjaga kendaraan dan mengatur parkir kendaraan.
 2. Memungut uang parkir atau restribusi parkir.
- g. Petugas malam mempunyai tugas:
1. Menjaga keamanan dan mengawasi mesin pompa air.

Dalam memberikan pelayanan yang maksimal *housekeeping department* menerapkan sistim dua shift (pagi-sore). Setiap karyawan menangani lima kamar. Setiap shift melaporkan keadaan kamar pada petugas pengganti di shift berikutnya sehingga tidak terjadi kekeliruan pada status kamar atau hal lain yang tidak diinginkan. Petugas membersihkan tempat tidur tamu untuk kamar yang check-out, membersihkan kamar mandi, mengganti sprei yang kotor, mengganti handuk dan sabun dikamar mandi, mengepel lantai dan membersihkan korden atau hal lain yang perlu dibersihkan. Selain itu *housekeeping department* juga bertanggung jawab terhadap kebersihan public area seperti taman, tempat parkir, lobby hotel, kamar mandi karyawan dll. Penyediaan perlengkapan kamar, area umum, sarana kebersihan dan pemeliharaan perlengkapan kamar seperti: penggantian linen yang rusak atau kotor, alat pembersih kamar, perlengkapan tamu adalah tugas dari *housekeeping*

department. Dalam hal ini *housekeeping department* bertanggung jawab penuh dalam penyediaan kamar yang siap untuk dijual.

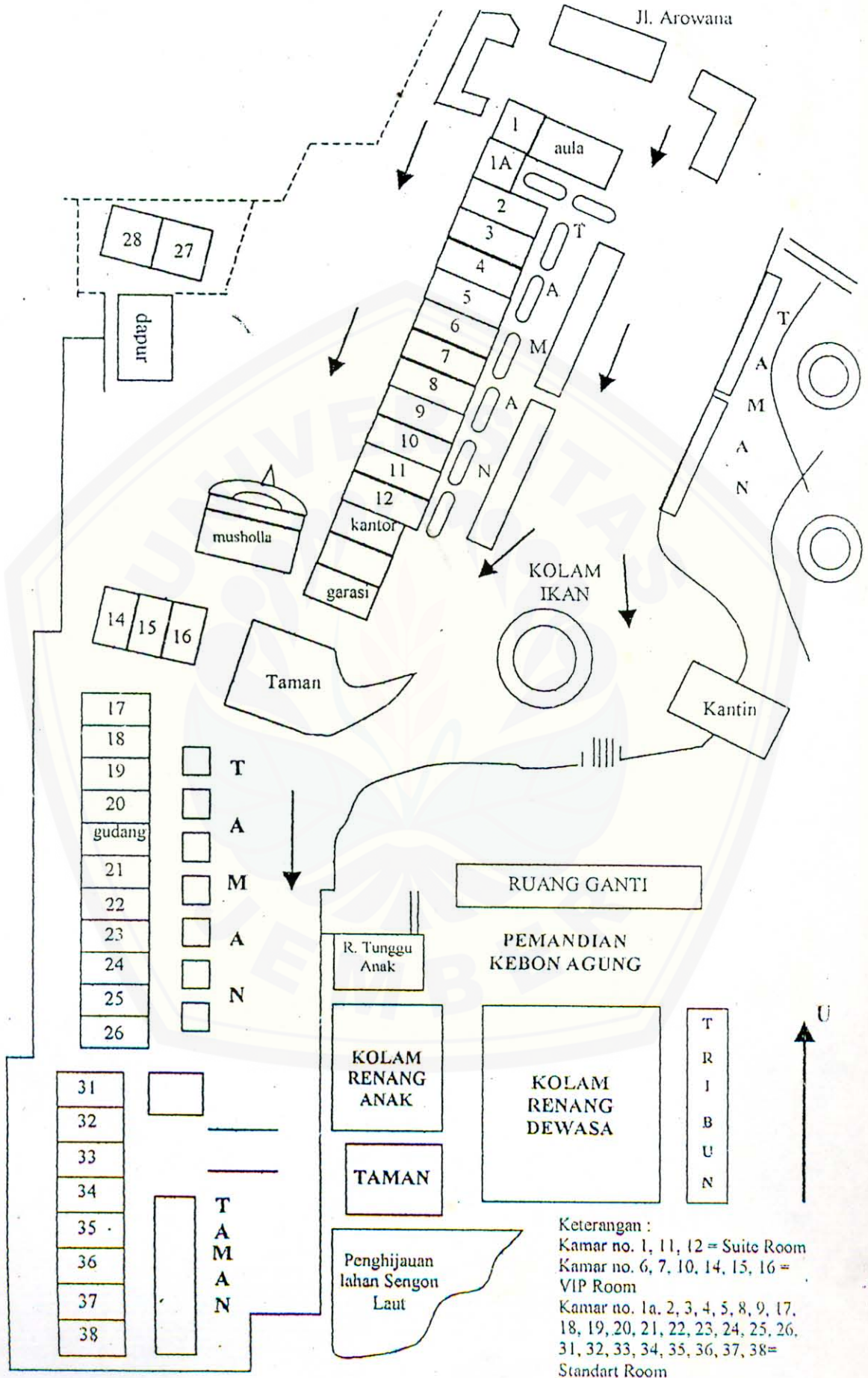




BAB IV
PENUTUP

Kinerja *housekeeping department* dalam memberikan kepuasan bagi para tamu merupakan langkah tepat dalam mengidentifikasi keinginan dan harapan tamu sehingga usaha yang dilakukan oleh *housekeeping department* dapat menarik para tamu untuk menginap kembali dan dapat menahan para tamu untuk tinggal lebih lama lagi. Namun usaha yang dilakukan oleh hotel dan pemandian Kebon Agung Jember belum semaksimal mungkin, hal itu disebabkan kurangnya kemampuan karyawan dalam menservice tamu karena tidak memiliki keahlian yang harus dimiliki oleh mereka. Selain itu fasilitas yang ada juga kurang memadai sehingga tamu merasa kurang nyaman untuk tinggal lebih lama lagi. Hal yang perlu diantisipasi oleh pihak hotel dan pemandian Kebon Agung, khususnya *housekeeping department* yaitu meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan pada tamu dengan cara bekerjasama dengan pihak pihak terkait untuk mengadakan pelatihan-pelatihan guna meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan pada tamu. Selain itu menambah dan memperbaiki fasilitas-fasilitas yang ada seperti telephone, lemari es, pengadaan kembali *breakfast* untuk tamu sehingga tamu merasa nyaman dan mau untuk tinggal lebih lama.

DENAH HOTEL DAN REMANDIAN KEBON AGUNG
 Jl. Arowana No. 59 JEMBER



Keterangan :
 Kamar no. 1, 11, 12 = Suite Room
 Kamar no. 6, 7, 10, 14, 15, 16 =
 VIP Room
 Kamar no. 1a, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 17,
 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26,
 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38 =
 Standart Room

Data Karyawan Hotel dan Pemandian Kebon Agung

No	Jabatan	Pendidikan						JENIS KELAMIN		Jumlah Total Karyawan
		SD	SMP	SMA	DIPLOMA	SARJANA	L	P		
1	Manajer			1				1		1
2	Keuangan			2				2		2
3	Tata Usaha			2				2		2
4	Rumah Tangga			1				1		1
5	Resepsionis			4				4		4
6	Petugas Kamar		8					8		8
7	Petugas Kebun	3	2					5		5
8	Petugas Dapur	2	1						3	3
9	Pengemudi		1					1		1
10	Pesuruh Kantor	1						1		1
11	Kaur Pemandian			1				1		1
12	Staff TU					1		1		1
13	Retribusi			1					1	1
14	Petugas Parkir		2					2		2
15	Penitipan Pakaian		2					1	1	2
16	Pengawas Kolam		2					2		2
17	Petugas Malam		1					1		1
Jumlah		6	19	13		1		34	5	39

Sumber : Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember

tersebut menyatakan perlu memberikan pengurangan yang indah tak pernah muntah dan dikelilingi sungai-sungai yang mengalir tak pernah banjir.

Tanahnya subur, teratur dengan perkebunan aneka Komodite Export yang sudah tak asing lagi diantaranya Tembakau. Memiliki ketinggian rata-rata 83 m diatas permukaan laut dengan penduduk lebih 2 juta jiwa memiliki watak dan karakter-dinamis-kreatif-sopan dan ramah tamah itulah :

KABUPATEN JEMBER

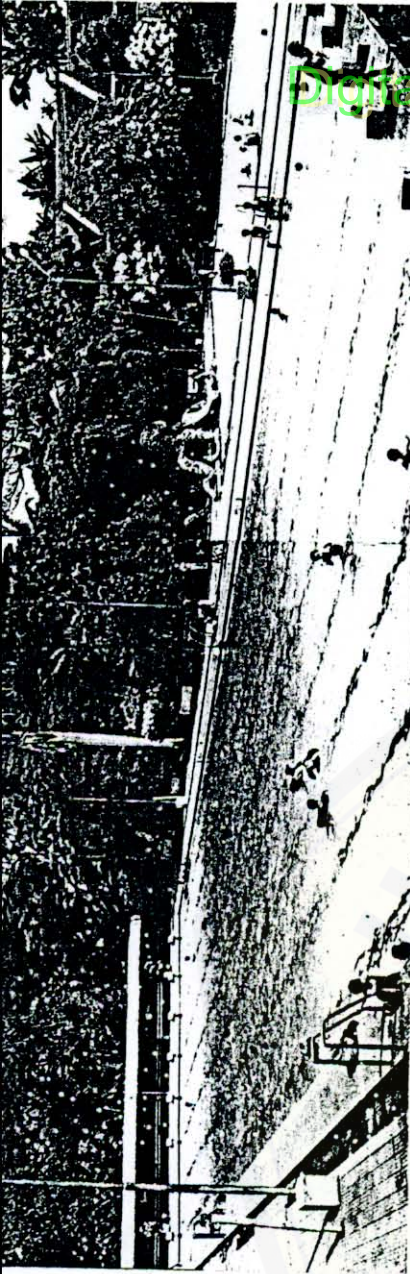
dengan batas wilayah :

- Utara : Kabupaten Bondowoso
- Timur : Kabupaten Banyuwangi
- Selatan : Samudra Indonesia
- Barat : Kabupaten Lumajang

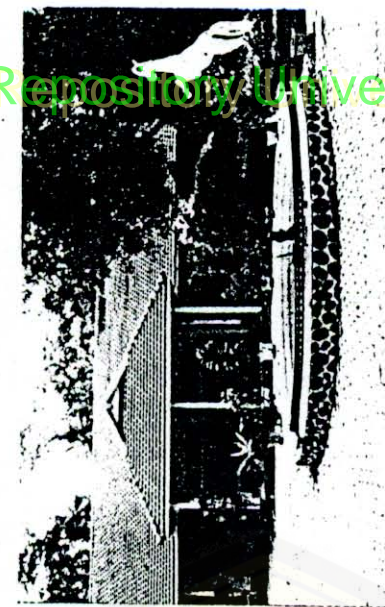
Perkembangan Kabupaten Jember sudah ditata dirancang dalam master plan, sehingga terbuka bagi investor, pengembang real estate, perdagangan, industri, pengolahan hasil perkebunan serta pengembangan obyek wisata diharapkan dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor non migas, disisi lain sebagai upaya melestarikan alam. budaya sebagai ajang promosi memperkenalkan potensi daerah seperti tari khas daerah, makanan khas dll.

HOTEL & PEMANDIAN KEBON AGUNG

Mempunyai andil yang besar sebagai tempat rekreasi yang representatif



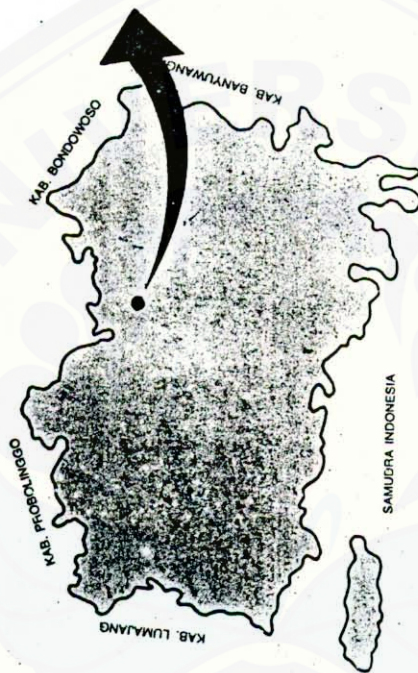
Pemandian Kebon Agung - Udara segar - Udara sejuk - Sejuk Pemandangan alami



HOTEL & PEMANDIAN KEBON AGUNG

Terletak diketinggian 110 m dari permukaan laut dikelilingi panorama alami indah sejuk segar dan mengasyikan, memiliki luas areal 3 ha ditata dengan teratur bersih dan rapi

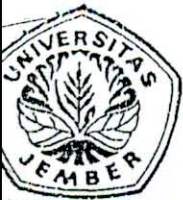
- Temperatur : Max. : 35,5 °C
- : Minimum : 21 °C
- Kelembaban : Max. : 99 °C
- : Minimum : 46 °C



HOTEL & PEMANDIAN KEBON AGUNG

- Jarak : Dari Pusat Kota ----- 2 km
- Dari Terminal Induk ----- 8 km
- Dari Stasiun KA ----- 2 km

Terletak diwilayah KOTA ADMINISTRATIF JEMBER mudah dijangkau dengan Taxi atau angkutan kota berada dijalur arteri (Bus antar kota dan antar Propinsi).



Nomor : 2005 /J.25.1.2/PP.9/2001
Lampiran : 2 (dua) lembar
Perihal : *Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja*

5 Juni 2001

Kepada : Yth. Bapak Pimpinan
Hotel Kebun Agung
Pemerintah Kab. Jember
di-
JEMBER

Merindak lanjut Surat Saudara Nomor : 072/37/436.65/2001 tertanggal 2 Juni 2001 tentang perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa D-III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di Hotel Kebun Agung Pemerintah Kab. Jember, maka dengan ini kami menugaskan mahasiswa untuk melaksanakan Kuliah Kerja (surat tugas terlampir).

Selanjutnya pelaksanaan Kuliah Kerja akan di mulai pada tanggal 11 Juni 2001 sampai dengan selesai dan masalah tata tertib dan disiplin kerja kami serahkan sepenuhnya kepada saudara .

Kami berharap selama melaksanakan Kuliah Kerja, mahasiswa diberi kesempatan untuk praktek.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya yang baik kami sampaikan terima kasih.



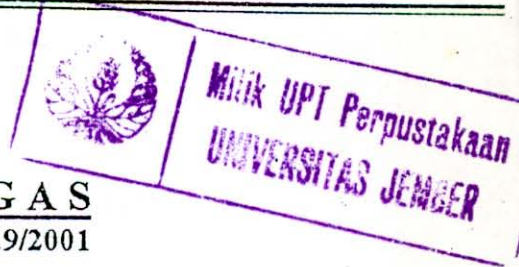
Tembusan kepada:

1. Kepala Kantor Keshang Jember
2. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
3. Kasubag. Pendidikan FISIP Unej



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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



SURAT TUGAS
No. 2012 /J.25.1.2/PP.9/2001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada nama-nama yang tercantum dibawah ini:

No	Nama	NIM	Keterangan
1	Erwin Wahyuni	98 - 2155	Ketua
2	Puji Raharjo	98 - 2145	Wakil Ketua
3	Syafrudin Arie Prasetyo	98 - 2149	Anggota

Untuk mengikuti Program Kuliah Kerja di Hotel Kebun Agung Jember selama 30 hari (efektifnya) terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai. Selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Kuliah Kerja.

Jember, 5 Juni 2001

an-Dekan
Pembantu Dekan I

Drs. UMAIDI RADI, MA
NIP. 130 239 058