

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

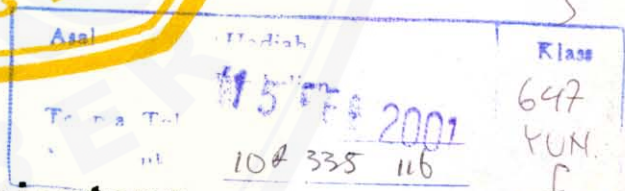
**FUNGSI HOUSEKEEPING DEPARTEMEN  
DALAM MENINGKATKAN OPERASIONAL HOTEL  
DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER**

Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh  
gelar Ahli Madya pada Program D3 Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh :

**Lukas Tri Yudiantono**

**NIM. 970103101059**



5  
Klass  
647  
YUN.  
f  
C.I


**PROGRAM DIPLOMA 3 BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER  
2000**

**FUNGSI HOUSEKEEPING DEPARTEMEN  
DALAM MENINGKATKAN OPERASIONAL HOTEL  
DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER**



PENGESAHAN

Pengawas/penanggung jawab :


  
Andyk Sunarto  
General Manager

Dosen Pembimbing :

  
Dra. Dewi Rikzah Rindang, MA  
NIP 131 975 312

LAPORAN PRAKTEK KERJA Ini disahkan oleh :

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris :

  
Drs. Albert Tallapessy, MA  
NIP 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember :

  
  
Drs. H. Marwoto  
NIP. 130 368 790



## MOTTO :

*Tak ada yang bisa disebut benar-benar berhasil sampai anda mengerjakan sesuatu yang lain (James M. Barrie)*

More you do more real who you are

Lazy isn't mean not do anything but feel free for not do something.

*Jangan pernah menghentikan sampai hari esok apa yang bisa dilakukan untuk lusa (Mark Twain)*

## PERSEMBAHAN

Teriring do'a dan syukur pada kesempatan ini menjadi kebahagiaan yang teramat dalam bagi penulis untuk mempersembahkan laporan Praktek Kerja Nyata ini kepada :

1. Bapak dan ibu tercinta.
2. Mas, mbak dan adik yang kusayangi.
3. Kekasihku tercinta Maria Lusy Pranandari yang selalu mencintai, menyayangi dan membantuku dengan setulus hati.
4. Almamaterku yang selalu kujunjung tinggi.
5. Keluarga besar SWAPENKA.
6. Semua teman dan sahabatku, terima kasih atas bantuannya.

## KATA PENGANTAR

Ucapan syukur dan terima kasih kepada Allah Bapa di Surga, yang senantiasa melimpahkan rahmat, berkah dan kasihNya sehingga laporan ini dapat penulis selesaikan guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember.

Laporan Praktek Kerja Nyata ini mengambil judul : **“FUNGSI HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DALAM MENINGKATKAN OPERASIONAL HOTEL DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER”**.

Pada kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang teramat dalam terutama kepada:

1. Bapak Drs. H. Marwoto sebagai Dekan Fakultas Sastra.
2. Bapak Drs Joseph Supardjana, MS sebagai Pembantu Dekan I.
3. Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA sebagai Ketua Jurusan.
4. Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA sebagai Dosen Wali.
5. Ibu Dra. Dewi Rikzah Rindang, MA sebagai Dosen Pembimbing.
6. Seluruh karyawan dan staff Hotel Bandung Permai Jember yang telah memberikan petunjuk pengarahan dan membantu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini.
7. Bapak dan ibu yang selalu mengiringi langkahku dengan doa, semangat dan pengorbanan yang tulus.
8. Untuk mas, mbak dan adikku yang tersayang terima kasih atas semua dukungannya.
9. Untuk belahan hatiku, Maria Lusy Pranandari, terima kasih untuk kasih sayang, cinta dan doa yang selalu menyertaiku setiap hari.
10. Teman-teman senasib seperjuanganku : Weni, Ratri, Dian, Santi, Dini, Martina, Novi dan seluruh teman-teman DIII Bahasa Inggris angkatan '97.

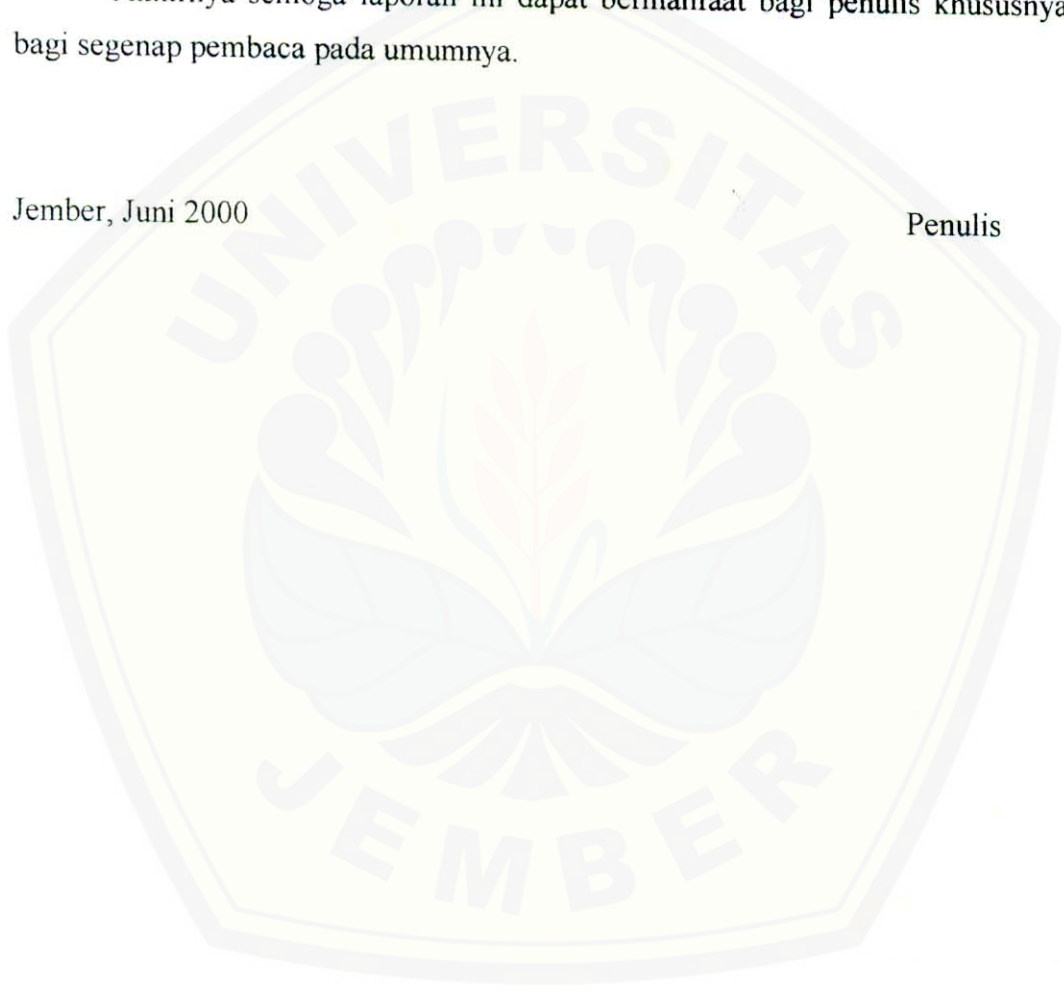
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu jalannya kegiatan dan penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidaklah sempurna. Oleh sebab itu, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan dan ketidaksempurnaan penulisan laporan ini. Penulis juga mengharapkan adanya kritikan dan saran yang membangun agar dapat mendorong kesempurnaan hasil kerja penulis selanjutnya.

Akhirnya semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi segenap pembaca pada umumnya.

Jember, Juni 2000

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.3 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.4 Waktu dan Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.4.1 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.4.2 Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.5 Obyek Praktek Kerja Nyata .....	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Hotel .....	5
2.2 Klasifikasi Hotel .....	5
2.2.1 Berdasarkan Lokasi Waktu dan Tempat .....	5
2.2.2 Berdasarkan Jumlah Kamar .....	6
2.2.3 Berdasarkan Perencanaan Sistem Pembayaran .....	7



2.2.4 Berdasarkan Fasilitas Hotel dengan Rating Bintang.....	7
2.3 Pengertian Housekeeping .....	8
2.4 Tanggung Jawab Housekeeping .....	10
2.5 Pengelolaan Housekeeping .....	12
2.6 Ruang Lingkup Kegiatan Housekeeping .....	12
BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Latar Belakang Berdirinya Hotel Bandung Permai Jember .....	14
3.2 Posisi Hotel Bandung Permai Jember .....	15
3.3 Jenis-jenis Kamar .....	15
3.4 Fasilitas Hotel Bandung Permai Jember .....	16
3.5 Departemen-Departemen di Hotel Bandung Permai Jember .....	17
3.6 Sistem Pembagian Jam Kerja .....	19
3.7 Struktur Organisasi di Hotel Bandung Permai .....	19
BAB IV : HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	
4.1 Job Description Housekeeping Department Hotel Bandung Permai Jember .....	21
4.1.1 Linen and Uniform Section .....	21
4.1.2 Laundry Section .....	21
4.1.3 Room Boy/Maid Section .....	23
4.1.4 Cara Kerja Room Boy/Maid .....	26
4.2 Macam-Macam Tempat Tidur Tamu Hotel .....	29
4.3 Step Procedure .....	30
4.4 Special Procedure .....	33
4.5 Hubungan Housekeeping Departemen	

dengan Departemen Lainnya .....	35
4.6 Housekeeping Report .....	36
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan .....	38
5.2 Saran .....	39

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Program Diploma III Bahasa Inggris selain membekali mahasiswanya dengan pengetahuan teoritis praktis, juga mengharapkan setiap mahasiswanya memiliki pengetahuan tentang dunia kerja sebelum mereka benar-benar memasuki dan menekuni dunia kerja yang sesuai dengan bidangnya. Untuk menunjang itu semua mahasiswa yang hampir menyelesaikan pendidikannya harus menjalani praktek kerja. Dengan menjalani praktek kerja setiap mahasiswa diharapkan dapat mempelajari hal-hal baru tentang suatu bidang kerja yang kemungkinan tidak mereka peroleh di bangku kuliah. Hal ini akan sangat membantu mahasiswa apabila jika sudah memasuki dunia kerja.

Praktek Kerja Nyata adalah program studi yang wajib dilaksanakan oleh setiap mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris guna memenuhi persyaratan akademik untuk mencapai gelar Sarjana Ahli Madya (A.md).

Praktek Kerja Nyata merupakan kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa yang berupa suatu sistem pelatihan kerja atau pemagangan (*job training*) pada suatu instansi atau perusahaan milik pemerintah atau perusahaan milik swasta, seperti perusahaan penerbangan, industri pariwisata ataupun dunia perhotelan.

Dalam penulisan laporan ini, penulis mengambil bidang perhotelan sebagai bahan laporan, karena hotel merupakan sarana akomodasi utama yang menjadi sorotan penting dewasa ini. Industri perhotelan yang sekarang begitu banyak diminati sebagai sarana usaha menimbulkan persaingan untuk merebut pasar. Hotel sebagai salah satu industri pariwisata harus mampu menciptakan suasana tinggal dan rekreasi yang menyenangkan.

Salah satu hotel yang dinilai mampu memberikan pelayanan terbaik mereka dan mampu merebut pangsa pasar dengan perkembangan pemasaran yang cukup stabil adalah Hotel Bandung Permai Jember. Penulis dalam hal ini memilih Housekeeping Departemen dengan pertimbangan bahwa departemen ini berperan penting untuk menjaga kebersihan dan kerapian kamar pada sebuah hotel.

Praktek Kerja Nyata ini akan memberikan kontribusi yang positif bagi mahasiswa supaya dapat mempersiapkan diri dengan baik sebelum memasuki dunia kerja dan dapat cepat beradaptasi dengan lingkungan kerja. Praktek Kerja Nyata ini juga melatih mahasiswa dengan beberapa jenis pekerjaan yang memerlukan tingkat kedisiplinan yang sangat tinggi, kecermatan dan kemampuan berhubungan dengan manusia yang kesemuanya itu mempunyai peranan yang sangat besar.

Oleh karena itu dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini, penulis mengambil judul **“FUNGSI HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DALAM MENINGKATKAN OPERASIONAL HOTEL DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER”**. Diharapkan judul ini dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember, tahun angkatan 1997.

## 1.2 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah :

- Memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk terjun langsung pada dunia kerja.
- Untuk mengetahui bentuk atau jenis pelayanan yang diberikan oleh staff Housekeeping Departemen di Hotel Bandung Permai Jember.
- Untuk mengetahui tugas-tugas atau pekerjaan yang dilakukan staff Housekeeping Departemen di Hotel Bandung Permai Jember.

- Praktek ini dilaksanakan sebagai bahan penyusunan laporan tugas akhir sebagai persyaratan kelulusan bagi mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember.

### 1.3 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Kegunaan Praktek Kerja Nyata ini adalah :

- Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman kerja mengenai tugas-tugas yang dijalankan di Housekeeping Departemen.
- Untuk menerapkan teori yang diperoleh selama kuliah dengan sistem latihan kerja.
- Untuk mengetahui seluk beluk pekerjaan yang akan dihadapi bila memasuki dunia perhotelan.

### 1.4 Waktu dan Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata

#### 1.4.1 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan selama 240 jam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak Fakultas Sastra Universitas Jember berdasarkan perhitungan jam kerja efektif dilaksanakan mulai tanggal 15 Januari 2000 sampai dengan 15 Februari 2000.

#### 1.4.2 Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata

1. Menyerahkan surat ijin dari Fakultas Sastra.
2. Perkenalan dengan pimpinan dan karyawan hotel.
3. Pengenalan lingkungan hotel.
4. Melihat dan mempelajari proses operasional pada Housekeeping Department secara langsung.
5. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh supervisor atau head Housekeeping Departemen sehubungan dengan judul yang dipilih atau tugas-tugas lain yang diberikan.

6. Menyusun data penting yang akan digunakan sebagai bahan laporan Praktek Kerja Nyata.
7. Mengadakan konsultasi secara periodik dalam penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata dengan dosen pembimbing.

### **1.5 Obyek Praktek Kerja Nyata**

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini penulis menentukan Hotel Bandung Permai Jember sebagai obyek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata. Penentuan ini berdasarkan beberapa faktor yang menunjang, antara lain Hotel Bandung Permai Jember ini merupakan tempat yang paling sering dikunjungi oleh para tamu pejabat. Sehingga penulis dapat menerapkan Praktek Kerja Nyata ini secara nyata dan terealisasikan.

Hal ini yang menjadi alternatif penentuan tempat praktek ini sebagai aplikasi keilmuan dari mata kuliah yang diterima. Misalnya mata kuliah English For Hotel yang langsung dapat diaplikasikan ke dalam dunia perhotelan.

Dengan berbagai faktor penunjang tersebut, maka penulis menentukan tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di hotel Bandung Permai yang beralamatkan di Jalan Hayam Wuruk No. 38 Jember. Dengan no. Telp. (0331) 484528,284529,284530,284532 dan faximile (0331) 486500.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Definisi Hotel

1. Berdasarkan SK MENPARPOSTEL No. KM 34/Housekeeping 103/MPPT – 87

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan.

2. Berdasarkan SK Menteri Perhubungan No. PM 10/PW/Phh/77 tanggal 12 Desember 1977 bab I pasal 1 adalah sebagai berikut :

Hotel adalah suatu jasa akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

#### 2.2 Klasifikasi Hotel

Menurut S. Andrews (1987) dalam bukunya *Hotel Front Office*, membagi jenis hotel ke dalam beberapa klasifikasi :

##### 2.2.1 Berdasarkan lokasi waktu dan tempat

- a. Downtown Hotel

Terletak di jantung kota yang berdekatan dengan kantor, arena belanja, bioskop, bangunan umum dan lain-lain. Tarif hotel tersebut tinggi dikarenakan keuntungan lokasi.

- b. Suburban Hotel  
Bertempat dipinggiran kota, keuntungannya dikelilingi lingkungan yang lebih tenang dan tarif diperuntukkan bagi golongan menengah kebawah. Hotel semacam ini cocok untuk mengadakan seminar dan konferensi.
- c. Resort Hotel  
Bertempat diperbukitan atau pinggir-pinggir pantai, hotel ini memang mengutamakan tujuan penjualan kepada langganan. Fasilitas dasar dan harga yang ditawarkan mengikuti sistem pembayaran Amerika.
- d. Airport Hotel  
Sesuai dengan namanya hotel ini bertempat di lapangan udara dan ditujukan untuk transit penumpang yang hanya akan tinggal beberapa jam saja dan tidak memungkinkan bagi mereka untuk tinggal di hotel lain.  
Pembayaran mengikuti sistem pembayaran Eropa.
- e. Motel  
Diambil dari kata “Motor Hotel” yang pada prinsipnya terletak pada pinggiran jalan raya atau jalan protokol antar propinsi. Motel menampilkan penginapan yang sederhana bagi pengelana. Pembayaran sesuai dengan sistem pembayaran Eropa.
- f. Inns  
Sesuai dengan arti katanya ukuran hotel ini kecil dan sederhana dengan lokasi bisa dimana saja. Inns merupakan pelopor berdirinya motel modern.

#### 2.2.2 Berdasar jumlah kamar

- a. Hotel dengan jumlah 25 kamar atau kurang termasuk kategori hotel kecil.
- b. Hotel dengan jumlah 25 – 100 kamar termasuk kategori hotel sedang.
- c. Hotel dengan jumlah 101 – 300 kamar termasuk kategori hotel besar.



- d. Hotel dengan jumlah 301 kamar keatas termasuk kategori hotel sangat besar.

2.2.3 Berdasar perencanaan sistem pembayaran

- a. EP / European Plan

Sistem pembayaran eropa dengan tagihan harga kamar dihitung berdasarkan biaya sewa kamar saja.

- b. CP / Continental Plan

Sistem pembayaran kontinental dengan tagihan berdasar biaya sewa kamar dan menu standart sarapan pagi

- c. MAP / Modified American Plan

Sistem pembayaran Amerika yang telah dimodifikasi, tagihan berdasar sewa kamar + menu standart sarapan pagi dan ditambah lunch atau dinner ( diberi 2 kali makan saja ).

- d. AP / American Plan

Tagihan kamar berdasar sewa kamar, breakfast, lunch dan dinner.

2.2.4 Berdasar fasilitas hotel dengan rating bintang

- a. Hotel bintang 1

Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 10 buah kamar, tersedia ruang makan dan bar yang standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

- b. Hotel bintang 2

Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 15 buah kamar, minimal 1 kamar suite dan tersedia ruang makan dan bar yang standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

- c. Hotel bintang 3  
Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 30 buah kamar, minimal 2 kamar suite dan tersedia ruang makan dan bar yang standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.
- d. Hotel bintang 4  
Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 50 buah kamar, minimal 3 kamar suite dan tersedia ruang makan dan bar yang standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.
- e. Hotel bintang 5  
Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 100 buah kamar, minimal 5 kamar suite dan tersedia 2 ruang makan dan satu diantaranya adalah special restaurant dan tersedia pula bar yang standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

### 2.3 Pengertian Housekeeping

Housekeeping departemen secara umum mengandung pengertian yaitu merupakan bagian yang sangat penting dalam rangka pelayanan tamu di hotel, khususnya untuk perawatan, pemeliharaan dan perawatan area umum serta area tamu.

Sedangkan housekeeping departemen secara detail dapat diartikan sebagai salah satu bagian yang ada di hotel, yang mempunyai tugas pokok di dalam hal kerumahtangaan yang meliputi pemeliharaan kebersihan, kerapian seluruh ruangan yang ada di hotel serta penyiapan dan perawatan segala perlengkapan kamar hotel yang akan dijual kepada tamu.

Mengingat banyaknya tugas dan tanggung jawab pada departemen ini, maka dibentuk seksi-seksi yang ada di hotel. Departemen Housekeeping pada Hotel Bandung Permai Jember terdiri dari beberapa seksi, yaitu :

1. Floor atau Room Section

Bertugas dan bertanggung jawab atas :

- Kebersihan kamar tamu
- Kebersihan, kerapian dan kelengkapan daripada kamar-kamar tamu
- Pelayanan terhadap tamu

## 2. Houseman Section

Bertugas dan bertanggung jawab atas :

- Kebersihan Public Area
- Kebersihan disemua kantor yang ada di hotel
- Kebersihan di function room dan restaurant
- Kebersihan di rest room dan locker pegawai
- Set up dan clear up function hotel

## 3. Linen Section

Bertugas dan bertanggung jawab atas :

- Menerima linen kotor untuk dibawa ke laundry
- Pembagian linen yang bersih kebagian floor atau bagian lain yang memerlukan
- Mengatur penyimpanan linen
- Mengadakan inventarisasi
- Merencanakan pembelian linen baru

## 4. Florist

Bertugas dan bertanggung jawab atas :

- Penempatan dan pengaturan bunga untuk function-function, bar, restoran management office, lobby, guest room, dan tempat yang diinstruksikan oleh pihak management
- Melayani pembelian karangan bunga dari tamu maupun pihak lain yang berkepentingan.

## 5. Gardener

Bertugas dan bertanggung jawab atas :

- Pergantian tanaman yang mati dan atau yang sudah tua.

- Menjaga agar tanaman tetap segar dengan menyiram serta memupuk pada saat yang diperlukan.
- Mengatur, menempatkan dan memelihara tanaman pada tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti di kamar, lobby, koridor, kantor, dan sebagainya.

## 2.4 Tanggung Jawab Housekeeping

### 1. Tanggung Jawab Pimpinan Housekeeping

- a. Memeriksa kesiapan dan kelengkapan area umum dan area tamu, misalnya: kamar tamu, lobby, koridor, toilet umum, taman di dalam bangunan hotel dan sebagainya.
- b. Memeriksa kebersihan, kerapian dan keindahan ruangan, ruang umum dan ruang untuk tamu.
- c. Memimpin briefing/pengarahan dan inspeksi bawahan.
- d. Mengatur bawahan, area tugas, jenis pekerjaan, jumlah petugas dan sebagainya.
- e. Menangani kesulitan yang timbul, baik dengan tamu maupun dengan karyawan lain.
- f. Menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas dan kelengkapan ruang untuk tamu.
- g. Mengatur kelengkapan: peralatan/perlengkapan, bahan dan sejenisnya untuk kepentingan operasional.
- h. Menangani hal-hal lain yang ada hubungannya dengan keperluan rumah tangga hotel dalam pengertian untuk tamu dan manajemen.

### 2. Tanggung Jawab Housekeeping Terhadap Manajemen

Karena lingkungan kerja departemen housekeeping meliputi tenaga dan material/bahan-bahan mahal, maka departemen housekeeping harus melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Mengadakan supervisi dan latihan terhadap karyawan hingga tercapai efisiensi tenaga secara optimal.
  - b. Memilih dan menentukan cleaning equipment dan cleaning material yang sesuai dengan kebutuhan.
  - c. Selalu mengadakan inventarisasi terhadap semua barang.
  - d. Mengusahakan terbinanya kerjasama antar semua departemen .
  - e. Mengusahakan sistem komunikasi yang baik.
3. Tanggung Jawab Housekeeping Terhadap Tamu
- a. Menciptakan ruangan yang comfortable (menyenangkan).
  - b. Mengusahakan ruangan yang terjamin kebersihan dan kenyamanannya.  
Misalnya :
    - Karpet tidak boleh terlipat,
    - Air yang tergenang harus dikeringkan,
    - Kaca yang terlalu bersih harus diberi tanda,
  - c. Memperhatikan hal-hal yang kecil namun penting, misalnya ruangan yang gelap, kursi-kursi yang melintang, lantai yang terlalu licin, atau puntung rokok yang masih menyala.
4. Tanggung Jawab Housekeeping Terhadap Departemen Lainnya
- a. Terhadap Departemen Front Office  
Menjalin komunikasi timbal balik yang baik dimana front office berfungsi menjual produk housekeeping.
  - b. Terhadap Departemen Food & Beverage  
Menciptakan ruangan-ruangan restoran dan public area yang bersih, termasuk segala keperluan untuk memasak dan keperluan lain.
  - c. Terhadap Departemen Engineering dan Maintenance  
Menciptakan komunikasi timbal balik yang baik dengan departemen engeneering dan maintanance, agar setiap kerusakan secepatnya dapat diperbaiki, supaya kamar segera siap digunakan oleh yang akan menginap.

#### 5. Tanggung Jawab Housekeeping Terhadap Staf

- Saling membantu dan menunjang tanpa mengurangi wewenang masing-masing.
- Saling menghargai dan disiplin.

### 2.5 Pengelolaan Housekeeping (Tata Graha)

Pengelolaan housekeeping utamanya dititikberatkan pada koordinasi petugas tata graha dengan petugas lainnya yang erat kaitannya dengan pelayanan area umum dan area untuk tamu. Dengan adanya pengelolaan housekeeping bertujuan untuk menjabarkan metode pengelolaan housekeeping untuk seluruh petugas housekeeping dalam rangka pelayanan menyeluruh.

Room qualification dapat dikatakan berhasil apabila faktor-faktor yang terpenuhi dengan baik, yang meliputi :

- Clean lines : kebersihan ditinjau dari kesehatan.
- Comfortable : menyenangkan bagi setiap tamu.
- Attractive : menarik (desainnya), keharmonisan warna gambar agar penataan dalam kamar tersebut dapat dalam satu kesatuan yang nyaman dan indah.
- Safety : aman dari segala macam kemungkinan.

### 2.6 Ruang Lingkup Kegiatan Housekeeping

- a. Kamar-kamar hotel serta kamar mandinya.
- b. Public Area

Misalnya : lobby, restoran, bar, toilet umum, kantor-kantor, loker karyawan dan sebagainya.

- c. Penyediaan perlengkapan kamar, area umum, sarana kebersihan dan pemeliharaan seragam karyawan.

Misalnya : pergantian linen, seragam, perlengkapan tamu, obat, alat pembersih dan sebagainya.

d. Pelayanan lainnya

Misalnya : penjahitan baju tamu, tempat tidur tambahan, mencatat dan melaporkan barang tamu yang tertinggal di kamar dan pelayanan lainnya yang tidak dapat dilakukan oleh bagian lain.



## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 3.1 Latar Belakang Berdirinya Hotel Bandung Permai Jember

Perjalanan perkembangan Hotel Bandung Permai Jember diawali dengan usaha restoran terlebih dahulu, yang didirikan pada tahun 1982. Pada mulanya hotel ini bernama Hotel Bandung Permai Jember. Meskipun berada di Jember, tetapi hotel ini bernama Hotel Bandung Permai Jember, sebab Bandung adalah kota yang sejuk, dan memiliki tempat-tempat wisata yang indah.

Usaha restoran Hotel Bandung Permai Jember semakin hari semakin banyak menampakkan kemajuan. Kemudian pada tahun 1984, usaha restoran ini berkembang menjadi usaha industri perhotelan. Pemilik Hotel Bandung Permai Jember yang pertama adalah Bapak Anjar Wiyono dan dibantu oleh Bapak Mulyono Hamid sebagai direktur. Setelah itu, pada tahun 1986, Hotel Bandung Permai Jember dibeli oleh seorang pengusaha sukses yang bernama Bapak Ongkoharjo.

Dalam pelaksanaannya, usaha tersebut mula-mula dikelola oleh keluarga Ongkoharjo, yang duduk sebagai General Manager adalah putrinya sendiri. Dibawah pengelolaan dan pengawasan keluarga Ongkoharjo, Hotel Bandung Permai Jember dinilai kurang begitu menampakkan hasil yang memuaskan. Sementara itu dunia perhotelan mengalami perkembangan yang sangat pesat dan persaingan semakin tajam seiring dengan perkembangan kepariwisataan di negara kita.

Oleh karena itu, maka pada pertengahan Mei 1997, Bapak Ongkoharjo memberikan kepercayaan kepada Bapak Edy Lumanto sebagai Direktur dan Bapak Andyk Sunarto sebagai General Manager. Penanganan hotel oleh seorang General Manager yang berpengalaman akan memberikan manfaat bagi hotel. Begitu pula penanganan Hotel Bandung Permai yang diberikan Bapak Andyk Sunarto mempunyai maksud untuk lebih memprofesionalkan penanganan Hotel Bandung Permai sehingga akan membawa kesuksesan bagi usaha perhotelan ini, bahkan pada



awal tahun 1998, Hotel Bandung Permai Jember meraih Piala Adi Karya Kencana sebagai pemenang kedua tingkat propinsi.

### 3.2 Posisi Hotel Bandung Permai Jember

Hotel Bandung Permai Jember adalah hotel yang terletak di jalur lalu lintas menuju kota Jember. Tentu saja setiap hari silih berganti orang-orang yang melewati Hotel Bandung Permai tersebut. Mau tidak mau orang-orang pasti akan melihat bangunan Hotel Bandung Permai yang berdiri dengan megahnya. Hotel Bandung Permai terletak di Jalan Hayam Wuruk No. 38 Jember No. Telepon (0331) 484528,484529,484530,484532 faximile (0331) 486500. Hotel Bandung Permai dapat ditempuh  $\pm 15$  menit dari stasiun kereta api,  $\pm 10$  menit dari terminal Tawang Alun dan  $\pm 10$  menit dari pusat kota.

### 3.3 Jenis-Jenis Kamar

Hotel Bandung Permai apabila diklasifikasikan menurut jenis-jenis hotel termasuk hotel berbintang 3. Adapun jenis-jenis kamar di Hotel Bandung Permai adalah :

1. Standard Room

Merupakan kamar yang rate-nya paling rendah yaitu Rp 100.000,00 per malam.

2. Superior Room

Merupakan kamar yang rate-nya Rp 150.000,00 per malam.

3. Junior Suite

Merupakan kamar yang rate-nya Rp 250.000,00 per malam.

4. Executive Suite

Merupakan kamar yang rate-nya Rp 300.000,00 per malam dengan fasilitas meja makan di dalamnya.

Untuk semua jenis kamar di atas, semuanya dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas :

- air Conditioner

- bath tub
- televisi (saluran nasional maupun saluran internasional)
- refrigerator

#### 3.4 Fasilitas Hotel Bandung Permai Jember

Dalam menunjang keberhasilan usahanya, Hotel Bandung Permai Jember menyediakan berbagai fasilitas guna memberikan kepuasan pelayanan kepada tamu hotel.

Hotel Bandung Permai Jember memiliki jumlah kamar 70 buah kamar yang terbagi atas 4, berdasarkan :

- Standard room 51 kamar,
- Superior room 14 kamar,
- Junior Suite 3 kamar,
- Executive Suite 2 kamar.

Fasilitas penunjang lainnya yang dimiliki oleh Hotel Bandung Permai Jember adalah:

1. Paradiso Room

Ruang rapat formal dengan bentuk meja persegi panjang, dengan kapasitas 20 – 30 orang.

2. Hevana Room

Ruangan yang disewakan untuk acara-acara penting, yang memuat 100 – 200 orang

3. Nirwana Hall

Ruangan besar seperti aula yang disediakan untuk rapat besar atau acara-acara penting maupun pesta dengan kapasitas 400 – 800 orang.

4. Maribaya Restaurant  
Restaurant Maribaya terletak di lantai satu dekat dengan lobby. Menyajikan beberapa menu pilihan antara lain Indonesian Food, European Food, Chinese Food.
5. Lounge Bar  
Tempat untuk memesan minuman yang disediakan hotel berupa minuman segar, minuman ringan, dan makanan ringan.
6. Telephone Calls  
Hotel menyediakan fasilitas telephone bagi tamu hotel yang ingin telephone ke luar kamar, baik lokal maupun interlokal.
7. Safety Box  
Kotak penyimpanan barang-barang berharga milik tamu, tersedia di kantor penerimaan secara cuma-cuma.
8. Laundry Service  
Pelayanan cucian. Penerimaan cucian sebelum pukul 09.00 akan dikirim hari itu juga, sedangkan cucian yang diterima setelah pukul 09.00 pengirimannya akan dilakukan keesokan harinya. Yang berhak untuk mengambil dan mengirimkan cucian adalah Room Boy.
9. Tirta Nirwana Swimming Pool  
Kolam renang Tirta Nirwana adalah salah satu fasilitas gratis bagi tamu hotel, sedangkan untuk umum sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan.
10. Parking Area  
Tempat parkir yang disediakan untuk kapasitas 80-90 mobil.

### **3.5 Departemen-Departemen di Hotel Bandung Permai Jember**

Adapun departement-departement yang ada di Hotel Bandung Permai, meliputi 7 departemen yaitu :

1. Front Office Departemen  
Departemen ini merupakan tonggak keberhasilan dalam penjualan kamar. Dari departemen inilah kesan pertama dari tamu hotel muncul.
2. Accounting and Personel Departemen  
Departemen ini berhubungan langsung dengan keuangan hotel dan kinerja karyawan secara menyeluruh.
3. Marketing Departemen  
Fungsi departemen ini adalah menjalankan fungsi marketing.
4. Housekeeping Departemen  
Departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian dari kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang ada di hotel, fasilitas-fasilitas tamu hotel, dan sekitar area hotel. Fasilitas-fasilitas tamu hotel antara lain : handuk, sabun dental kit, shampoo, gelas, tissue dan air mineral.
5. Food and Beverage Departemen  
Departemen ini mengurus segala hal yang berhubungan dengan makanan dan minuman, ruang kerja di restoran, kitchen bar, serta servis dalam kamar.
6. Engineering Departemen  
Departemen ini bertanggung jawab atas segala kerusakan yang ada di hotel beserta pemeliharannya, misalnya : kerusakan telepon, kerusakan AC, kerusakan lampu dan lain-lainnya.
7. Security Departemen  
Fungsi departemen ini adalah untuk memperhatikan segi keamanan serta berusaha menciptakan ketenangan bagi para tamu, karyawan serta perusahaan, dalam hal ini pihak hotel.

Demikian departemen yang saling terkait di Hotel Bandung Permai Jember yang dalam operasionalnya senantiasa bekerja sama untuk mencapai pelayanan terbaik.

### 3.6 Sistem Pembagian Jam Kerja

Hotel Bandung Permai menjalankan bisnisnya selama 24 jam penuh agar operasional pelayanan berjalan lancar dan tidak ada kekosongan, maka perlu diadakan pembagian jam kerja. Tujuan pembagian jam kerja adalah agar bisa melayani kebutuhan tamu setiap saat, sehingga merasa tetap diperhatikan.

Pembagian jam kerja berdasarkan Peraturan Pemerintah mengenai ketenagakerjaan, jam kerja maksimal dalam satu harinya adalah 8 jam termasuk 1 jam untuk istirahat, sehingga untuk Hotel Bandung Permai pembagian karyawan terbagi dalam 3 shift :

1. Morning Shift : 07.00 – 15.00 WIB
2. Afternoon Shift : 15.00 – 23.00 WIB
3. Evening Shift : 23.00 – 07.00 WIB

Di Hotel Bandung Permai diberlakukan pengecualian dalam pembagian jam kerja untuk karyawan perempuan, yaitu Morning Shift tetap pukul 07.00 – 15.00 WIB, sedangkan untuk Afternoon Shift pukul 13.00 – 21.00 WIB, dan untuk Evening Shift ditiadakan. Adapun untuk karyawan kantor jam kerjanya pukul 08.00 – 16.00 WIB

Di samping jam kerja tersebut diatas, terdapat juga jam kerja lembur. Untuk mendapatkan jam kerja lembur, terlebih dahulu harus dikonfirmasi dengan Chief Departmentnya untuk disesuaikan dengan jadwal yang telah ditentukan. Dan mereka dapat memilih mendapatkan upah lembur atau hari libur sebagai ganti kerja lemburnya selama hari itu.

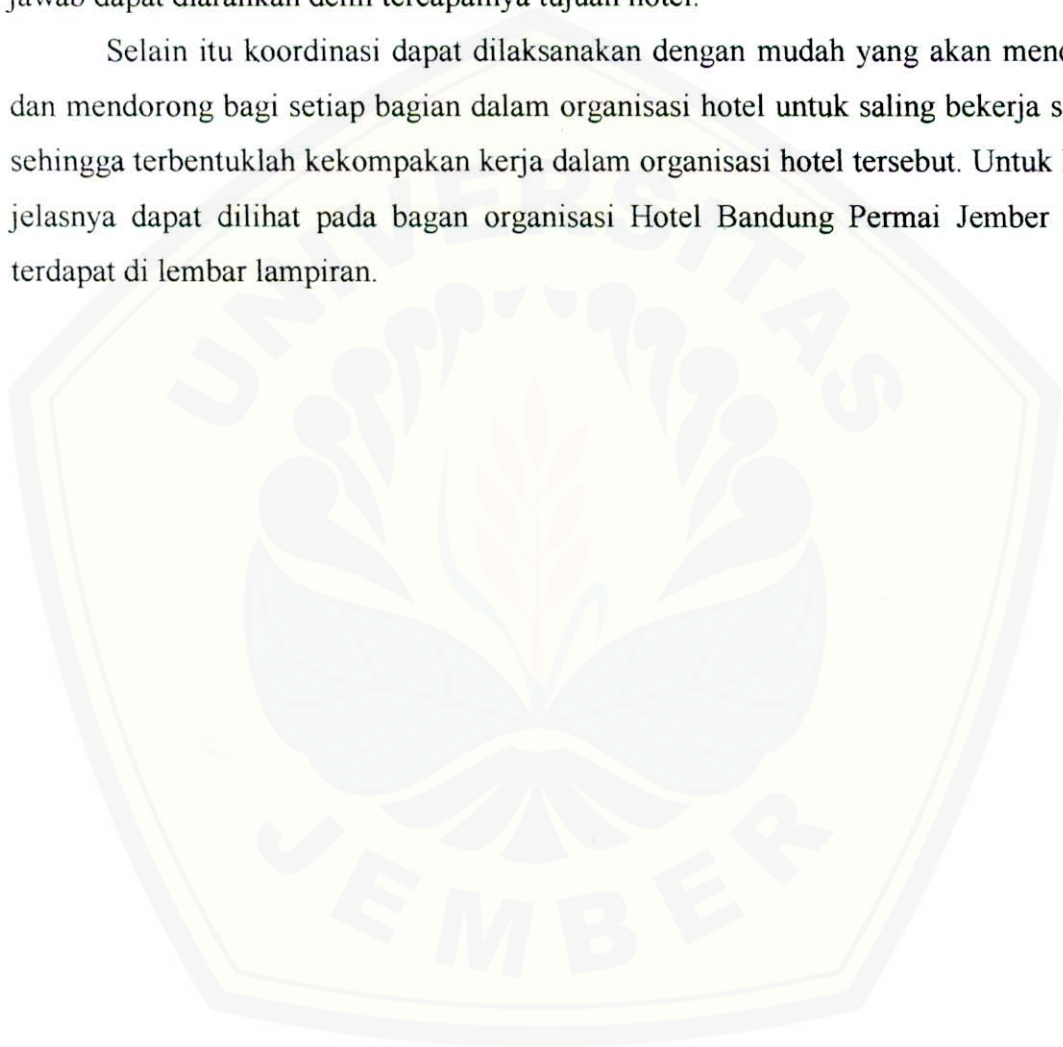
### 3.7 Struktur Organisasi di Hotel Bandung Permai Jember

Besar kecilnya organisasi hotel jelas tidak sama. Hal ini dipengaruhi oleh besar kecilnya operasional hotel tersebut, terutama jumlah kamar yang ada. Semakin besar jumlah kamar yang tersedia atau siap untuk dijual, semakin banyak pula

departemen dan karyawan yang diperlukan. Demikian pula sebaliknya, bila operasional hotel kecil maka susunan organisasinya juga kecil.

Peranan struktur organisasi dalam hotel sangat penting. Dengan adanya struktur organisasi maka dapat diketahui dengan jelas tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang dimiliki tenaga kerja. Sehingga setiap fungsi dan kesatuan tanggung jawab dapat diarahkan demi tercapainya tujuan hotel.

Selain itu koordinasi dapat dilaksanakan dengan mudah yang akan mendidik dan mendorong bagi setiap bagian dalam organisasi hotel untuk saling bekerja sama, sehingga terbentuklah kekompakan kerja dalam organisasi hotel tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan organisasi Hotel Bandung Permai Jember yang terdapat di lembar lampiran.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata selama satu bulan pada Hotel Bandung Permai Jember, terutama pada Housekeeping Departemen sebagai room boy. Selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata dan penulis dapat membuat kesimpulan bahwa hotel tidak akan dapat berjalan tanpa ada housekeeping departemen, dimana kebersihan suatu hotel merupakan syarat utamanya. Dalam uraian diatas, terlihat berikut:

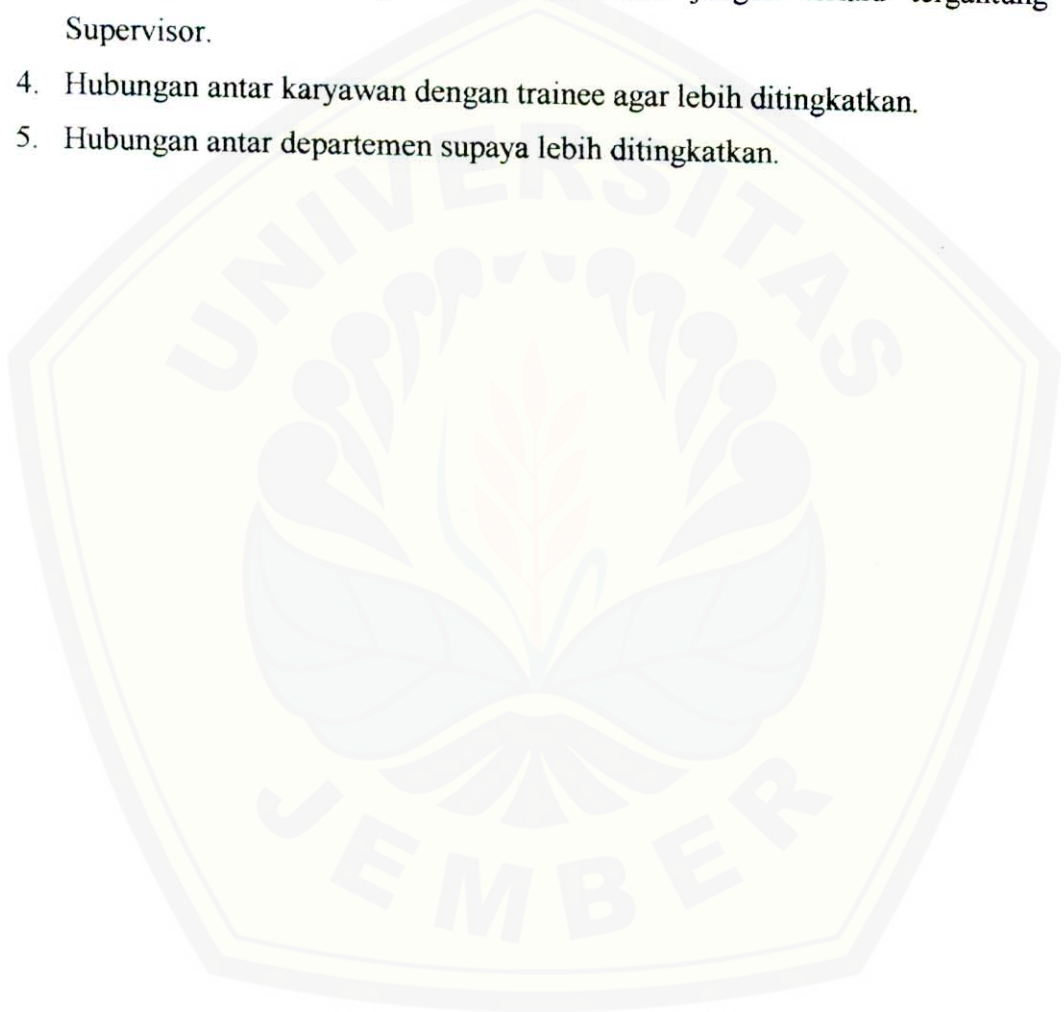
1. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap tamu khususnya kebersihan, kerapian, kenyamanan dan keindahan disuatu hotel, maka housekeeping turut memegang peranan penting bagi kelancaran rangkaian tugas suatu hotel.
2. Housekeeping departemen inilah yang menciptakan kebersihan hotel, dengan demikian mutlaklah bahwa housekeeping harus ada dalam suatu hotel.

Housekeeping sebagai departemen yang bertanggung jawab mengelola semua kebersihan hotel, benar-benar memegang peranan penting dalam menunjang jalannya operasional hotel. Disamping itu housekeeping departemen di Hotel Bandung Permai Jember juga berfungsi sebagai tulang punggung hotel yang menentukan kelancaran dan meningkatkan penjualan kamar sebagai produk utama hotel.

#### 5.2 Saran-Saran

Selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai Jember maka secara langsung penulis dapat mengetahui keadaan sehari-hari didalam operasional hotel. Kemudian timbul pemikiran untuk memberikan sedikit saran-saran:

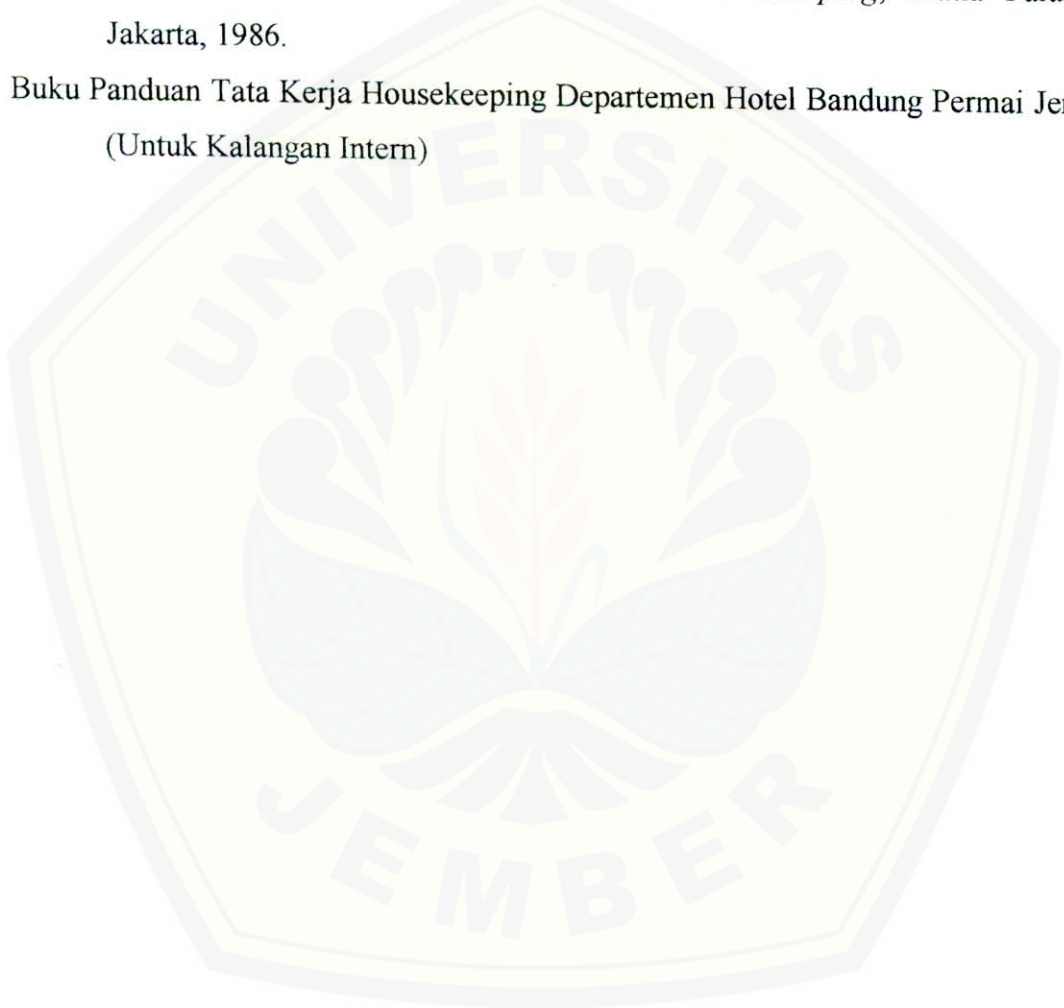
1. Para karyawan agar lebih bersungguh-sungguh dalam meningkatkan service/pelayanan kepada tamu dengan harapan kelak tamu akan lebih banyak mengunjungi hotel ini.
2. Untuk memperlancar tugas operasional Room Boy atau Room Maid pada saat hotel over booking, maka stock linen dan towel agar diperbanyak lagi.
3. Hendaknya Room Boy atau Room Maid jangan terlalu tergantung pada Supervisor.
4. Hubungan antar karyawan dengan trainee agar lebih ditingkatkan.
5. Hubungan antar departemen supaya lebih ditingkatkan.





**DAFTAR PUSTAKA**

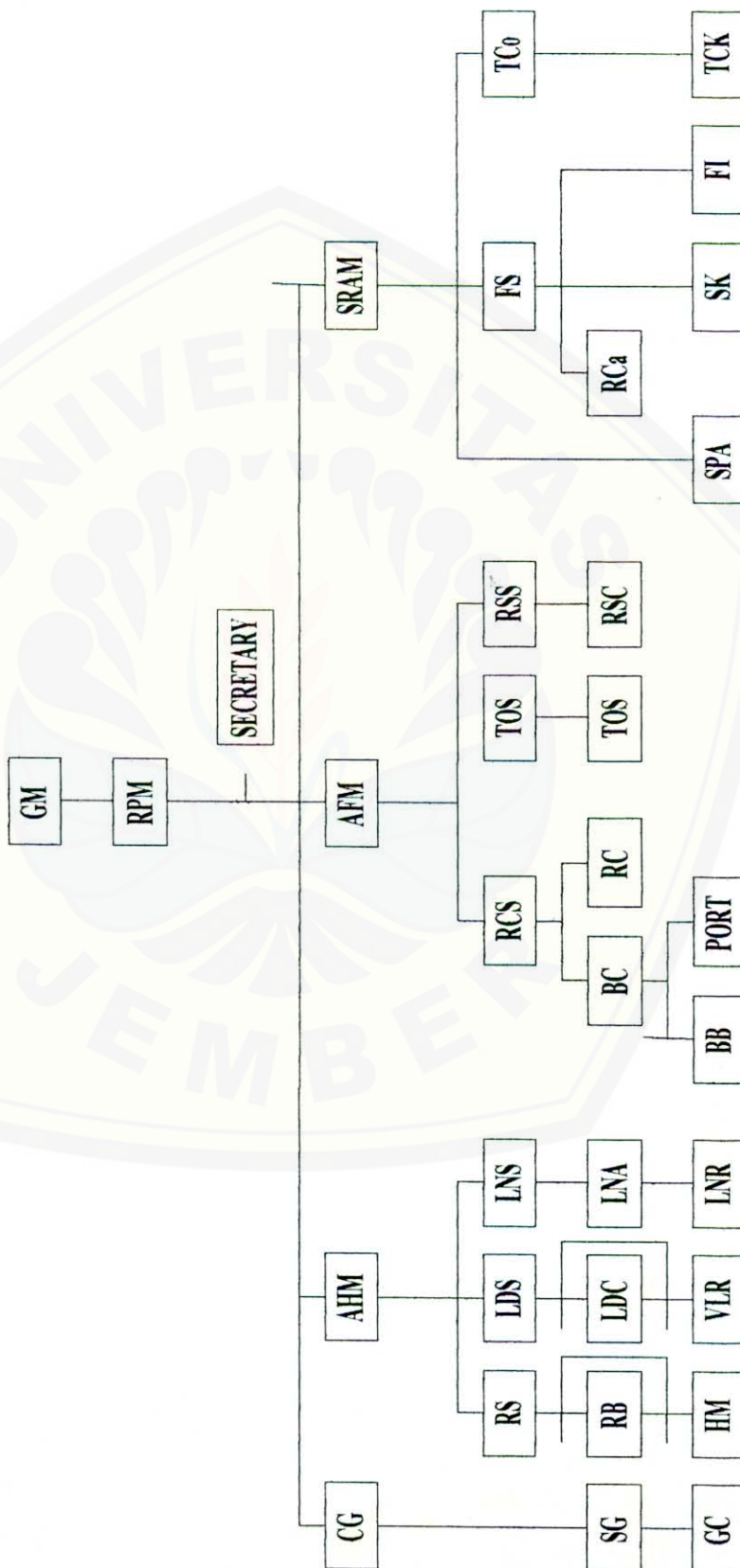
- Soekresno. Pramusaji: *Buku Panduan Sekolah Pariwisata Dan Perhotelan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1999.
- Dirjen Internasional Perhotelan : *Dasar-Dasar Housekeeping*, Pratia Paramita: Jakarta, 1986.
- Buku Panduan Tata Kerja Housekeeping Departemen Hotel Bandung Permai Jember (Untuk Kalangan Intern)





LAMPIRAN

ROOM DIVISION  
ORGANIZATION CHART



Keterangan :

- CG : Garden Crew
- AHK : Assistant House Keeper
- RS : Room Supervisor
- RB : Room Boy
- HM : House Man
- LDS : Laundry Supervisor
- LDC : Laundry Crew
- MB : Mailing Boy
- TOS : Telephone Operator Supervisor
- VLR : Vallet Runner
- AFM : Assistant Front Office Manager
- RCS : Reception Supervisor
- BC : Bell Captain
- RC : Receptionist
- BB : Bellboy
- RCS : Reservatiom Crew
- RSC : Reservation Crew
- ARM : Assistant Recreation Manager
- SG : Supervisor Gardener
- LNA : Linen Attendant
- TO : Telephone Operator

Welcome  
to  
International



HOTEL BANDUNG PERMAI

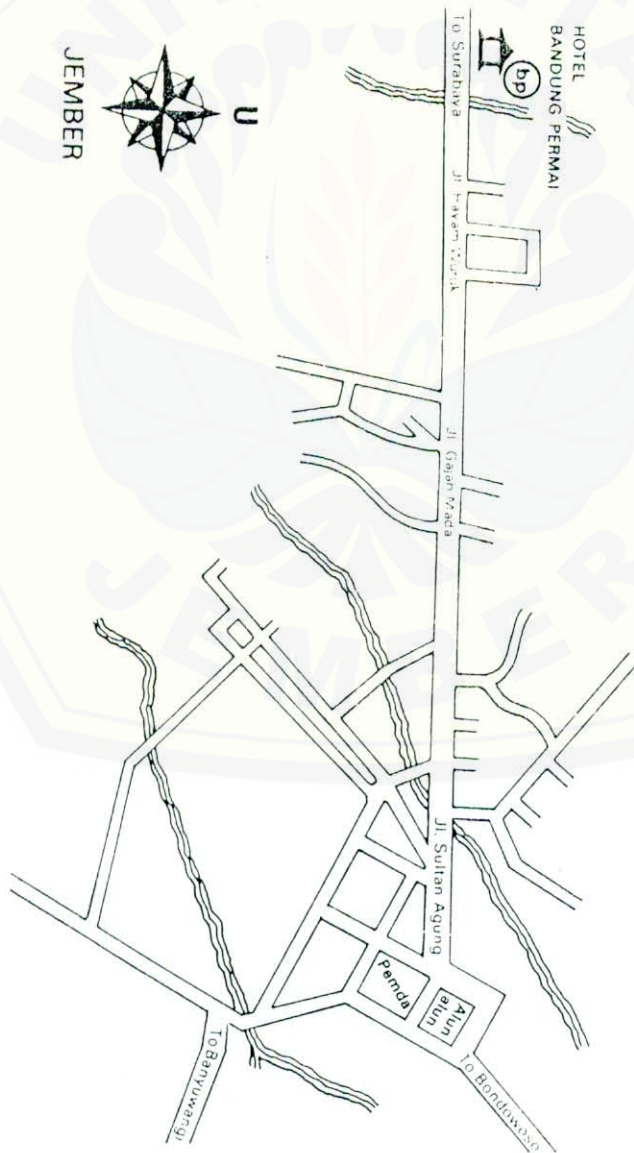
JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135 - JATIM  
TELEPHONE : (0331) 84528 - 84530 - 84531 - 84532  
FACSIMILE : (0331) 86500 TELEX : 31564 HBPJ IA

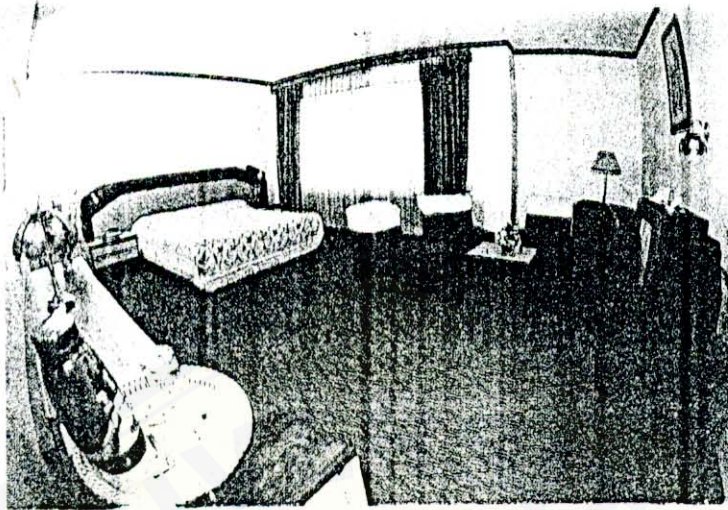


# HOTEL BANDUNG PERMAI

JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135 - JATIM  
TELEPHONE : (0331) 84528 - 84530 - 84531 - 84532  
FACSIMILE : (0331) 86500 TELEX : 31564 HBPJ IA

JEMBER





#### SUITE - ROOM

Spacious living rooms, overside bedrooms are decorated and designed to special standards of luxury.

Each room is facilitated with private bathtub and shower, hot and cold water, colour T.V., Video programmes, self dial telephone, and sound system.

Antena Parabola System.



**HOTEL BANDUNG PERMAI**  
 JL. HAYAM WURUK NO. 38  
 J E M B E R

TIME : .....

DATE : .....

**ROOM REPORT**

	st		nd		rd		th		REMARK
	1	Floor	2	Floor	3	Floor	4	Floor	
01									
02									
03									
04									
05									
06									
07									
08									
09									
11									
15									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									

- OCC - Occupied
- V - Vacant
- C/O - Check/Out
- OO - Out Of Order
- SO - Sleep Out
- OLN - Occ No Luggage

REPORTED BY.







**HOTEL BANDUNG PERMAI**  
 JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135 - JATIM  
 TELEPHONE : (0331) 84528-84530-84531-84532  
 FACSIMILE (0331) 86500 TELEX 31564 HBPJ-IA

**RESERVATION**

N A M E : MR. TEDJA SH  
 DATE IN : 14 Jan 2000 TM. 12.00  
 DATE OUT : 15 Jan 2000 TM. \_\_\_\_\_

RESERVED BY	Ms Lisa	ROOM TYPE	NO. RM	RATE
PHONE		SGL.	2 spt	10.102
ACCT.	P/A 30 to	DBL.	TWN	
CL	DATE	TIME	— SUITE	
A	14/01			



**HOTEL BANDUNG PERMAI**  
 JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135 - JATIM  
 TELEPHONE : (0331) 84528-84530-84531-84532  
 FACSIMILE (0331) 86500 TELEX 31564 HBPJ-IA

**RESERVATION**

N A M E : Mr. M. M. M. M.  
 DATE IN : 14-01-00 TM. \_\_\_\_\_  
 DATE OUT : 15-01-00 TM. \_\_\_\_\_

RESERVED BY	Mr. M. M. M. M.	ROOM TYPE	NO. RM	RATE
PHONE	484001 Bandung 24 Jember	SGL.		
ACCT.	Mr. M. M. M. M.	DBL.	TWN	
CL	DATE	TIME	— SUITE	
A	13/01	15-15		