



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

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Oleh
Adevita Juniarti
NIM 040103101009

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

LEMBAR PERSEMBAHAN

Laporan ini kupersembahkan kepada:

Allah Swt

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

Ayahanda Jaya Putra, SH

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

Ibunda Sabina Zuridaini

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

Kakak dan Adik-adik

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

Sahabat sejatiku

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

Almamater yang kebanggakan

MOTTO

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

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

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

LEMBAR PENGESAHAN

Pengawas dan Penanggung Jawab

Hartono Hadi Erwanto
Resident Manager
Hotel Panorama Jember

Dosen Pembimbing

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

Ketua Program Studi D III Bahasa Inggris

Drs. Wisasongko, M.A
NIP 131 798 138

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember

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

PRAKATA

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

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

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

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

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

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

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

Penulis

DAFTAR ISI

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

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

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR LAMPIRAN

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

