



**PERANAN *HOUSEKEEPING* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN HOTEL
KEBONAGUNG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember**

oleh

**Imam Syaifuddin
070903102022**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2010**



**PERANAN *HOUSEKEEPING* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN HOTEL
KEBONAGUNG JEMBER**

***THE FUNCTION OF HOUSEKEEPING IN ORDER TO INCREASE
QUALITY SERVICES AT HOTEL
KEBONAGUNG JEMBER***

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember**

oleh

**Imam Syaifuddin
070903102022**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

MOTO

” PARIWISATA PRAJNA ARTA BHUWANA ”
Pariwisata memacu perdamaian dan kesejahteraan dunia

(H. Engking Mudyana, Drs. Dip. Lib.)

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk orang-orang yang berperan dalam hidup saya:

1. Kedua Orang Tua saya, Bapak H.Hasan Basri dan Ibu Saidah yang tiada hentinya mencurahkan kasih sayang, bimbingan, dukungan, dan do'a terbaik yang selalu dipanjatkan kepada-Nya untuk keberhasilan dan kebahagiaan saya.
2. Semua Kakakku, Husnul Hotimah, Dewi Nur Hasanah, Mohammad Holid terima kasih atas dukungannya yang telah diberikan selama ini.
3. Guru-guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
4. Teman-temanku anak pariwisata angkatan 2007 yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
5. Sahabat-sahabatku seperjuangan Vikri, Ao, Eko, Aan, Roy, Edo, dan Nobon, terima kasih atas semua pengorbanan yang kalian berikan.
6. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III
Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember.

Nama : IMAM SYAIFUDDIN
NIM : 070903102022
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Diploma III Pariwisata
Judul : Peranan *Housekeeping* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Hotel Kebon Agung Jember

Jember, 07 Oktober 2010

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Drs. Suhartono, MP
NIP 196002141988031002

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 04 November 2010

Jam : 13.00

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Drs. Supranoto, M.Si
NIP. 196102131988021001

Drs. Suhartono M.P
NIP. 196002141988031002

Anggota

Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos. M.Si
NIP. 197003221995122001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 195207271981031003

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IMAM SYAIFUDDIN

NIM : 070903102022

Jurusan : Ilmu Administrasi

Fakultas : Diploma III Pariwisata

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul "*Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel Kebon Agung Jember*" ini, adalah benar-benar asli hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi mana pun, serta bukan karya jiplakan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun, serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 07 oktober 2010

Yang menyatakan

IMAM SYAIFUDDIN
NIM. 070903102022

RINGKASAN

Peranan *Housekeeping* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel Kebon Agung Jember, Imam Syaifuddin. 070903102022; 2010; halaman; Program Studi DIII Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pariwisata merupakan suatu sektor yang mempunyai banyak kaitan dengan sektor-sektor lain, sehingga pengembangan sektor pariwisata akan terus memacu perkembangan sektor lainnya. Melihat perkembangan pariwisata yang semakin maju, maka dunia perhotelan perlu mendapatkan perhatian khusus untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan hotel. Perkembangan tempat-tempat wisata dapat diamati dengan munculnya tempat penginapan yaitu hotel, baik hotel berbintang maupun kelas melati. Salah satunya adalah Hotel dan Pemandian Kebon agung Jember.

Keberhasilan suatu hotel biasanya dapat dilihat dari penghasilan yang didapat dari penjualan kamar. Oleh karena itu, agar para tamu dapat lebih lama tinggal di hotel, setiap hotel pasti akan memberikan yang terbaik seperti kenyamanan, keindahan, kerapian dan ketentraman atau diskon untuk para tamu yang menginap beberapa hari di hotel tersebut. Salah satu bagian yang sangat berperan utama di dalam sebuah hotel adalah *housekeeping departement* yaitu bagian yang bertugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel baik diluar gedung maupun di dalam gedung termasuk di kamar- kamar yang disewa oleh para tamu.

Alasan penulis memilih Hotel dan Pemandian Kebonagung sebagai tempat Praktek Kerja Nyata adalah karena Hotel dan Pemandian Kebonagung memiliki dua produk utama yang berhubungan dengan jurusan pariwisata yaitu hotel sebagai sarana akomodasi dan kolam renang sebagai objek wisata.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, ridho serta pertolongan-Nya penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Peranan *Housekeeping* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel Kebon Agung Jember” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Maksud dan tujuan penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar A.Md Pariwisata pada Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberhasilan dalam Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak. Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Prof. Dr Hary Yuswadi MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
- 2) Drs. Himawan Bayu P., MA, Ph.D, selaku Pembantu Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
- 3) Drs. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
- 4) Dra. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
- 5) Drs Suhartono, MP, selaku pembimbing Praktek Kerja Nyata;
- 6) Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
- 7) Trilaksono Titot, SH selaku General Manajer Hotel dan Pemandian Kebon Agung beserta seluruh staf dan karyawan Hotel dan Pemandian Kebonagung.

Semoga bantuan, bimbingan dan pengarahan, semangat serta dorongannya mendapat balasan yang lebih besar dari Allah SWT. Semoga laporan yang sederhana ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi kita semua.

Jember, 07 Oktober 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN	vii
RINGKASAN	viii
KATA PENGANTAR	vix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.3.1 Tujuan Pelaksanaan PKN	3
1.3.2 Manfaat Pelaksanaan PKN	3
1.4 Jangka Waktu dan Tempat Pelaksanaan PKN	3
1.4.1 Jangka Waktu Pelaksanaan PKN	3
1.4.2 Tempat Pelaksanaan PKN	4
BAB II. GAMBARAN UMUM PKN	5
2.1 Deskripsi Pelaksanaan PKN	5
2.1.1 Prosedur Pelaksanaan Kegiatan PKN	5
2.1.2 Kegiatan Selama PKN	6

BAB III. TINJAUAN PUSTAKA	8
3.1 Pengertian Kepariwisata	8
3.1.1 Pengertian Pariwisata	9
3.1.2 Pengertian Wisata.....	10
3.1.3 Pengertian Wisatawan.....	11
3.2 Pengertian Hotel.....	12
3.2.1 Klasifikasi Hotel.....	14
3.2.2 Fungsi dan Peranan Hotel	17
3.3 Pengertian Prosedur	18
3.4 Pengertian <i>Housekeeping</i>.....	18
3.4.1 Pengertian <i>Housekeeper</i>	21
3.4.2 Uraian Tugas <i>Housekeeping Department</i>	21
3.4.3 Tanggung Jawab <i>Housekeeping</i>	22
3.4.4 Pengelola <i>Housekeeping</i>	23
3.4.5 Ruang Lingkup Dalam Kegiatan <i>Housekeeping</i>	24
BAB IV.HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Gambaran Umum Hotel dan Pemandian Kebonagung	25
4.2 Tata Tertib Hotel Kebonagung.....	26
4.2.1 Pesanan Kamar	26
4.2.2 Rekening.....	27
4.2.3 Surat Tamu	27
4.2.4 Kewajiban Tamu	27
4.2.5 Larangan.....	28
4.3 Visi dan Misi Hotel dan Pemandian Kebonagung	29
4.4 Tinjauan Fasilitas Hotel dan Pemandian Kebonagung	32
4.4.1 Objek dan Daya Tarik Wisata Hotel Kebonagung.....	32
4.4.2 Fasilitas Hotel dan Pemandian Kebonagung.....	33
4.4.3 Aksesibilitas	35
4.4.4 Fasilitas Pendukung.....	36
4.5 Peranan <i>Housekeeping</i>	36
4.5.1 Pengertian Prosedur Operasional <i>Housekeeping</i>	37

4.5.2 Menangani Keperluan <i>Housekeeping</i>	38
4.6 Pedoman <i>Housekeeping</i> Pada Hotel dan Pemandian Kebonagung	41
4.7 Peranan <i>Housekeeping</i> Pada Hotel dan Pemandian Kebonagung	42
4.8 Penilaian Tentang Peranan <i>Housekeeping</i> Pada Hotel dan Pemandian Kebonagung	43
BAB V. PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	48

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jam Kerja Karyawan Hotel dan Pemandian Kebonagung	4
2.1 Pelaksanaan Kegiatan PKN.....	6
4.1 Tipe Kamar Beserta Fasilitasnya.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i>	20

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Surat Persetujuan PKN dari Instansi.....	46
B. Surat Ijin PKN dari Fakultas.....	47
C. Lembar Penilaian PKN.....	48
D. Foto Hotel dan Pemandian Kebonagung Jember	49
D.1 Foto Resepsionis dan Aula.....	49
D.2 Foto Kamar Hotel.....	50
D.3 Foto Depan Kamar Hotel	51
D.4 Foto Kolam Renang.....	52
D.5 Foto Lahan Kosong.....	53
E. Struktur Organisasi Hotel dan Pemandian Kebonagung Jember	54
F. Daftar Tarif Kamar Hotel Kebonagung Jember	55
G. Kwitansi Pembayaran Sewa Kamar.....	56
H. Surat Keterangan Selesai Melakukan PKN.....	57
I. Sertifikat PKN dari Hotel dan Pemandian Kebonagung Jember	58