

SISTIM OPERASIONAL
HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DI HOTEL KEBON AGUNG JEMBER

LOPORAN HASIL KULIAH KERJA



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata
Program Diploma III Pariwisata
Pada
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Milik UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Oleh :

Rahmatullah

NIM. 990903102187

Dosen Pembimbing :

Sirajuddin, SST. Par.

NID. 9911276

Terima
No. Induk :
Klasifikasi
Pembelian
Tgl. : DEC 2002
SRS

S
Klas
647.94
RAH
S

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

MOTTO

" Apabila memilih suatu kesan, jangan pernah mencoba menjadi suatu yang bukan dirimu, karena orang akan melihat melalui wajah. Dengan demikian buatlah suatu usaha untuk menempatkan dirimu yang terbaik dengan pasti tanpa pernah mengorbankan. "

(*William Garaher*)

" Kesuksesan tertinggi adalah apabila kita mampu menghadapi setiap kesulitan dan kegagalan, meyakini hal – hal yang baik muncul dari peristiwa yang getir, jangan pernah berfikir dan menjadi biasa, karena setiap kita di ciptakan – Nya sebagai insan istimewa.

(*Siti Nurkamah*)

PERSEMBAHAN

Dengan sepenuh hati

Laporan Kuliah Kerja ini ku persembahkan kepada :

1. Kedua orangtuaku :

B.A.P.A.K (Subaidi) – I.B.U. (Kiptiyah)

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

2. Kakakku tercinta Dwan Impiadi dan Adikku tersayang Yuli Indri Yani atas dukungan dan kasih sayang yang kalian berikan.

3. Seseorang yang selalu membuat aku tersenyum (Nita).

4. Teman-teman "T@UR@ISM 99" untuk kebersamaan dan kekompakannya.

5. Sahabatku Adi kresna, Hariyanto & Efan putra catur aprilianto.

6. Almamaterku tercinta.

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

PERSETUJUAN

Telah di setujui Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Rahmatullah
Nim : 990903102187
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Sistim Operasional Housekeeping
Department Di Hotel Kebon Agung Jember

Jember, 25 September 2002

Menyetujui
Dosen Pembimbing


Sirajuddin.SST,Par.
NID. 9911276

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 Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember:

Nama : Rahmatullah
Nim : 990903102187
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

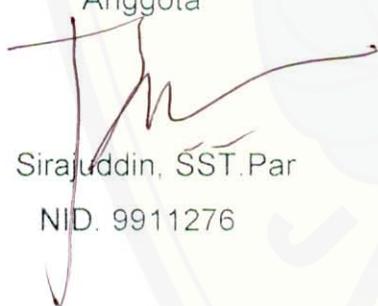
SISTIM OPERASIONAL *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI HOTEL
KEBON AGUNG JEMBER

Hari : Selasa
Tanggal : 1 Oktober 2002
Jam : 19.00 WIB
Bertempat : Ruang Program D3 Pariwisata

Panitia Penguji

Anggota

Ketua


Sirajuddin, SST.Par
NID. 9911276


Drs. Purwowibowo, MSi
NIP. 131403361

Mengesahkan
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dekan


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



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja yang berjudul "SISTIM OPERASIONAL *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI HOTEL KEBON AGUNG JEMBER" pada waktunya. Dimana penulisan Laporan Kuliah Kerja ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par) pada program studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dengan telah terselesaikannya Laporan Kuliah Kerja ini, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik moril maupun spirituil pada saat pelaksanaan Kuliah Kerja Kepada :

1. Bpk Drs. H. Moch Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bpk Drs. Mud'har Syarifudin, MSi selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bpk Drs. Rudy Eko Pramono, MSi selaku ketua program studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bpk Drs. Purwowibowo, MSi selaku dosen wali.
5. Bpk Sirajuddin, SST. Par selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama penulisan laporan ini.
6. Dosen beserta staf pengajaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu dalam menempuh cita-cita penulis selama di bangku kuliah.
7. Bpk R. Probo Soemantoro selaku manajer Hotel Kebon Agung Jember.
8. Kedua Orang tuaku tercinta yang telah memberikan dukungan, doa, bimbingan dan pengorbanannya.

9. Ranoë *my brother* , Djujuk *my best friend*, Suga, Etoy, Deni, JP, PC, Sony, Ulil, Anto, P. karno).
10. Teman-teman di Halmahera 12 (Dwi, Yetie, Riza, Ida, Ipoenk, Ani).
11. Teman-teman di Halmahera I/25 (Yudi, Andre, Egildo, Budi, Dodik).
12. Teman-teman Himasufo & Milk Shit.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi laporan ini jauh dari harapan yang memadai sehingga kritik dan saran yang sifatnya membangun, penulis terima dengan senang hati. Akhir kata semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi pihak yang memerlukan.

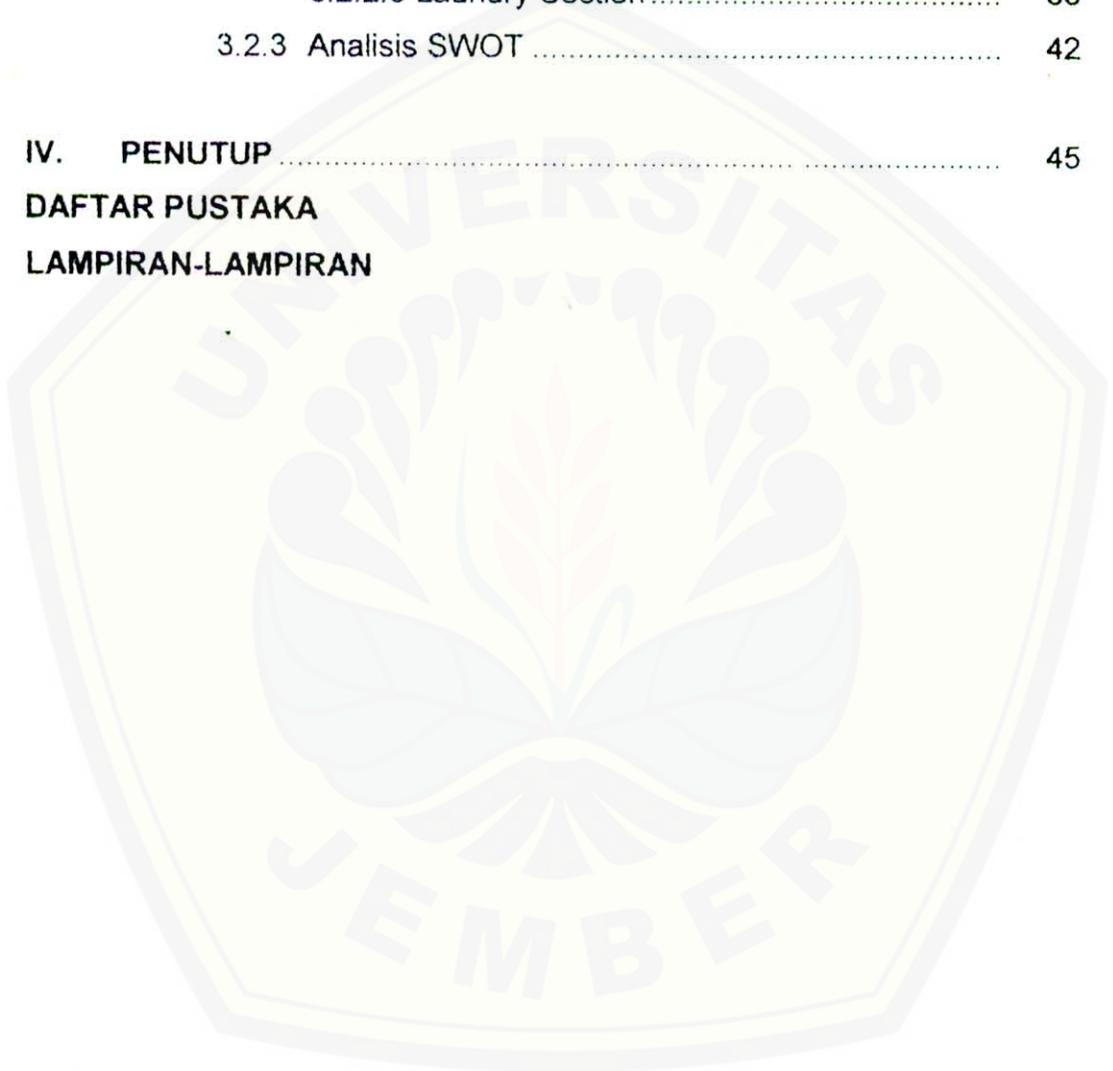
Jember, September 2002

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat penulisan Laporan.....	3
1.2.1 Tujuan Penulisan Laporan.....	3
1.2.2 Manfaat Penulisan Laporan.....	3
II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA	
2.1 Gambaran Umum Hotel.....	4
2.1.1 Pengertian Hotel.....	4
2.1.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	4
2.2 Visi dan Misi Hotel Kebon Agung Jember.....	9
2.2.1 Visi.....	9
2.2.2 Misi.....	9
2.3 Organisasi Hotel Kebon Agung Jember.....	10
2.3.1 Struktur Organisasi Hotel kebon Agung Jember ..	10
2.3.2 Job Description hotel Kebon Agung Jember	12
III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA	
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja.....	15
3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Kegiatan Perusahaan.....	18

3.2.1 Housekeeping Department pada Hotel Kebon Agung Jember	18
3.2.2 Sistem Operasional Housekeeping department di Hotel Kebon Agung Jember	21
3.2.2.1 Room Section	21
3.2.2.2 Public Area	28
3.2.2.3 Laundry Section	38
3.2.3 Analisis SWOT	42
IV. PENUTUP	45
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



I. PENDAHULUAN



1.1. Latar belakang

Kabupaten Jember merupakan daerah dataran rendah sangat cocok untuk perkebunan dan pertanian. Banyak perkebunan yang tersebar pada wilayah Kabupaten Jember, misalnya perkebunan karet, kopi dan coklat. Komoditi yang dihasilkan dari perkebunan ini menjadi salah satu sektor penyumbang devisa terbesar di Indonesia khususnya Jawa Timur. Sektor lain yang tidak kalah pentingnya dan diharapkan mampu mendukung keberhasilan dari sektor perkebunan adalah sektor pariwisata. Dikembangkannya sektor pariwisata dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) disebabkan oleh banyaknya potensi obyek wisata alam yang telah maupun berpotensi untuk dikembangkan sebagai obyek wisata yang memadai dan mampu menarik wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Kondisi geografis Kabupaten Jember sangat mendukung bagi usaha pengembangan aktivitas pariwisata misalnya, berlibur bisnis, pendidikan, olahraga dan usaha lain yang mendukung ekonomi masyarakat sekitar daerah wisata khususnya desa gebang barat.

Sektor pariwisata di tinjau dari sisi geografis kota Jember sangatlah banyak ragam jenisnya berupa pesona alamnya maupun kebudayaan yang ada. Selama ini tempat-tempat wisata yang lebih dikenal adalah 1. Pantai Watu Ulo, 2. Pantai Wisata Nelayan Puger, 3. dataran tinggi Rembangan. Potensi wisata yang ada di Kabupaten Jember mendapatkan pengelolaan dan perhatian serius dari pemerintah Kabupaten Jember agar mampu menjadi pesona tersendiri sehingga harapan untuk dapat lebih meningkatkan tingkat kunjungan wisatawan ke Kabupaten Jember kurang begitu optimal.

Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan wisata termasuk perusahaan objek dan daya tarik wisata, serta yang terkait dalam bidang tersebut (sesuai dengan UU no. 9 tahun 1990). Salah satu unsur penunjang yang terkait dengan bidang pariwisata adalah sarana hotel yang merupakan akomodasi yang memudahkan bagi wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara setelah menikmati perjalanan, berekreasi, menghadiri pertemuan ilmiah, mengunjungi

peristiwa olahraga dan lain sebagainya Yang digunakan sebagai tempat penginapan dan istirahat selain pengangkutan, tempat makan dan minum dan jasa pelayanan lainnya .

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 oleh para tamu supaya mereka dapat lebih lama tinggal di hotel tersebut. Fasilitas-fasilitas yang terdapat di hotel, meliputi fasilitas pokok dan penunjang. Fasilitas pokok yang dimiliki oleh suatu hotel meliputi: Kamar Tamu (*Guest room*), restoran, bar, layanan makanan dan minuman dikamar tamu (*room service*), ruang kegiatan khusus (*function room*) selain fasilitas pokok penyediaan fasilitas-fasilitas penunjang meliputi: pelayanan binatu, telepon, telegram, telex, faximile, *business centre*, fasilitas olahraga dan lain-lain.

Housekeeping Department atau bagian tata graha 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). Mengacu pada pengertian tersebut jelas bahwa *Housekeeping Department* atau bagian tata graha 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. Oleh karenanya agar para tamu dapat lebih lama 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 disebut *inhouse seeling*.

Sehingga dari objek penelitian tersebut penulis memfokuskan penelitian pada masalah *Housekeeping Department* pada Hotel Kebon Agung Dacrah Tingkat II Jember. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis memberi judul pada laporan ini yaitu: “ **SISTEM OPERASIONAL *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI HOTEL KEBON AGUNG JEMBER** ”.

1.2. Tujuan Dan Manfaat Penulisan Laporan

1.2.1 Tujuan Penulisan Laporan

Pelaksanaan Kuliah Kerja di Hotel Kebon Agung Jember tentunya memiliki tujuan khusus bagi penulis antara lain:

1. Untuk mengetahui sistem operasional *Housekeeping Department* di Hotel Kebon Agung Jember, dilihat dari sisi :
 - a. Seksi kamar atau *Room Section*
 - b. Seksi bagaian umum atau *Public Area*
 - c. Seksi binatu atau *Laundry Section*

1.2.2 Manfaat Penulisan Laporan

Manfaat secara teknis terutama manfaat praktis pada pelaksanaan Kuliah Kerja di Hotel Kebon Agung Jember antara lain:

1. Untuk memenuhi persyaratan tugas akhir Program Studi D III Pariwisata Universitas Jember.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan di bidang perhotelan dan aktivitas dunia pariwisata.
3. Memberikan tambahan informasi untuk program studi D III Pariwisata.

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 didalam monasteri. Kata *Hospitium* dipadukan dengan kata *Hospes* dari bahasa Prancis menjadi *Hospice*. Kata Hotel mempunyai batasan pengertian yang masing-masing berbeda dalam penguraiannya ada beberapa pendapat pengertian hotel,

1. Menurut buku himpunan peraturan usaha akomodasi

“Hotel adalah 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 serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan didalam keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi”(Agus Nawar 2000:13).

2. Menurut I.G.K Agung Djanuraga (1981:1) menyatakan bahwa :

“Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial yang disediakan kepada orang yang membutuhkannya untuk mendapatkan pelayanan penginapan , makan dan minuman”.

3. Menurut Glorier Elektronik

“Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, minuman dan pelayanan. Jika salah satu produk utama tidak ada maka tidak disebut hotel melainkan Losmen” (Rumekso, 2001:2).

4. Menurut Properitior Act

“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”(Agus Sulastiono, 1999:5).

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

“Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa penunjang lainnya yang dikelola secara komersial”.

Pengertian dari hotel berbentuk *Cottage* adalah suatu jenis 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 kelima pendapat tersebut, jelas bahwa hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang dikelola secara komersil, yang menyediakan fasilitas pelayanan penginapan, makan, minum, kepada para tamu yang tinggal untuk sementara waktu ditempat 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 sebagai sebuah hotel.

2.1.2 Gambaran Umum Perusahaan

Hotel Kebon Agung Jember merupakan salah satu aset Pemerintah Daerah Tingkat II Jember yang diresmikan penggunaannya pada tanggal 22 Agustus 1961 oleh Bapak Bupati Kepala Daerah Tingkat II Jember. Hotel Kebon Agung Jember berada pada Jalan Arwana No.59 Jember, ditinjau darai segi geografis terletak pada ketinggian 110 meter dari permukaan air laut. Temperatur berkisar 20-30°C dengan kelembapan berkisar 46% - 99% lokasi Hotel Kebon Agung Jember berjarak 2 km dari pusat kota sedangkan jarak dari terminal induk sejauh 8 km, dari stasiun kereta api berjarak 2 km.

Panorama alam yang mengelilingi Hotel Kebon Agung Jember sangat indah dengan pohon penghijauan seluas 2ha semakin merambah keasrian dan kesuburan. Fasilitas-fasilitas di Hotel Kebon Agung Jember yang tersedia antara lain : 1. Sarana ibadah (Masjid), 2. Pelayanan dokter, 3. Sarana olahraga meliputi kolam renang berstandar nasional dengan spesifikasi : panjang 50m dan lebar 20m

dengan jumlah lintasan sebanyak 8 jalur, airnya berasal dari mata air alami yang dikelola secara teknis (Destilasi).

Adapun kamar hotel yang tersedia dengan klasifikasi sebagai berikut :

1. *Suite Room*, sebanyak 3 buah kamar dengan fasilitas *twin bed*, *air conditioner*, *water heater*, televisi, kamar mandi kursi, meja, almari, *bath tub* . *room rate* sebesar Rp. 80.000,00.
2. *VIP I Room*, sebanyak 3 buah kamar dengan fasilitas *Twin bed*, *Air conditioner*, televisi, kamar mandi, *water heater*, almari, kursi,meja. *Room rate* sebesar Rp. 80.000,00.
3. *VIP II Room*, sebanyak 3 buah kamar dengan fasilitas *twin bed*, *air conditioner*, *water heater*, televisi, kamar mandi, kursi, meja. *Room rate* sebesar Rp. 40.000,00.
4. *Standar Room*, sebanyak 25 kamar dengan fasilitas *twin bed*, *frying fan* , kursi, meja, kamar mandi. *Room rate* sebesar Rp. 30.000.00

Fasilitas-fasilitas yang ada pada Hotel Kebon Agung Jember merupakan salah satu penunjang diantaranya adalah ruang pertemuan *Welirang Room* dengan kapasitas 100 orang, taman bermain anak, *health food centre* dan *catering* (buka 24 jam dengan menu masakan Indonesia dan Cina). Terdapat juga paket pertemuan dimana dapat di sesuaikan dengan *budget* atau anggaran pertemuannya, dengan fasilitas meliputi kamar hotel, 3 kali makan, 2 kali rehat kopi, *sound system* dan penggunaan lapangan tenis.

Untuk memudahkan pemenuhan 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 yang diuraikan pada tabel 1 & tabel 2 sebagai berikut :

tabel 1 : Fasilitas yang tersedia pada Hotel Kebon Agung Jember

Fasilitas	Kapasitas	Jumlah
- <i>Dinning room and entertainment Cafetararia</i>	30 orang	1
- <i>Meeting and Banguet Facility Meeting room</i>	100 orang	1
- <i>Sound System</i>	-	1
- Kamar		
<i>Suite room</i>	2 orang	3
<i>VIP I room</i>	2 orang	3
<i>VIP II room</i>	2 orang	3
<i>Standart room</i>	2 orang	3
- <i>Sport Area</i>		
Kolam renang	-	2
Lapanga tenis	-	2
- Tempat ibadah		
Musholla	50 orang	1

Sumber data : Hotel Kebon Agung Jember, 2002

Tabel 2 : Daftar Nama Perlengkapan Hotel Kebon Agung Jember

Jenis Perlengkapan	Jumlah
- <i>Vacum cleaner</i>	2
- <i>Hair dryer</i>	2
- <i>Fan</i>	20
- <i>Freezer</i>	1
- Televisi	10
- <i>Stereo set</i>	1
- Telepon	2
- Antena parabola	3
- Mesin cuci	1
- Setrika	7
- Kompresor pemadam kebakaran	8
- <i>Water heater</i>	9
- <i>Chiler AC</i>	4
- <i>Cool storage</i>	1
- Kompor gas	2
- Personal komputer	5
- Foto copy	1

Sumber data : Hotel Kebon Agung Jember, 2002

Dalam usahanya meningkatkan sistem operasional *Housekeeping Department* pada Hotel Kebon Agung Jember pihak pengelola dengan :

1. PHRI (Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia) dengan pelatihan-pelatihan yang dikhususkan, misal : pelatihan untuk *Housekeeping* (Tata Graha)
2. PHRI Kabupaten jember mengadakan pertemuan guna saling tukar menukar informasi dan mengadakan evaluasi-evaluasi atas hasil kinerja selama periode-periode tertentu. Diharapkan dapat diketahui kekurangan

yang perlu dibenahi dalam berbagai bidang khususnya *Housekeeping Department*.

2.2 Visi dan Misi Hotel Kebon Agung Jember

Dalam usaha perhotelan tentunya memiliki tujuan yang hendak di capai dan program yang akan dilaksanakan guna pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai sasaran yang diinginkan di perlukan visi dan misi. Adapun definisi visi adalah suatu rencana yang ingin dicapai, sedangkan misi adalah suatu pernyataan umum tentang maksud organisasi (langkah-langkah untuk merealisasikan visi).

2.2.1 Visi

Visi Hotel Kebon Agung Jember antara lain :

- a. Merubah dari sikap yang birokratis menjadi reformis, yaitu reformasi sikap mental yang demokratis dan sejahtera.
- b. Mengembangkan kesejahteraan masyarakat, pegawai, karyawan dan lingkungan sesuai dengan UMR (Upah Minimum Regional), instruksi Gubernur, instruksi Mendagri, dan instruksi Depnaker. Misal: pemberdayaan kesejahteraan masarakat seperti pengadaan kolam ikan di sekitar lingkungan Hotel Kebon Agung Jember.
- c. Penyelenggaraan administrasi secara manajemen terbuka dan transparan.
- d. Meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dibidang hotel.
- e. Memantapkan struktur organisasi dan menciptakan efisiensi kerja yang tinggi dan demokratis.

2.2.2. Misi

Adapun misi Hotel Kebon Agung Jember antara lain :

- a. Pemberdayaan organisasi masyarakat kelompok miskin di sekitar Hotel Kebon Agung Jember, misalnya :
 - 1) Karang Taruna.
 - 2) Hotel Kebon Agung Jember memberikan tempat untuk musyawarah dan mengikut sertakan aparat dalam kegiatan.
- b. Menyelenggarakan sosial budaya yang agamis melalui pendidikan secara formal dan bersifat religius (rohani).

- c. Meningkatkan supremasi hukum, seperti setiap pelanggaran-pelanggaran yang ada di Hotel Kebon Agung Jember maka akan dilaporkan ke POLRES.
- d. Mendidik aparat, pegawai dan karyawan yang transparan dan profesionalisme yang produktif. Misalnya seperti melalui penataran-penataran yang diadakan Instansi terkait Pariwisata (PHRI).
- e. Penyelenggaraan strategi-strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Tk. II Kabupaten Jember dalam upayanya mengembangkan Hotel Kebon Agung Jember.

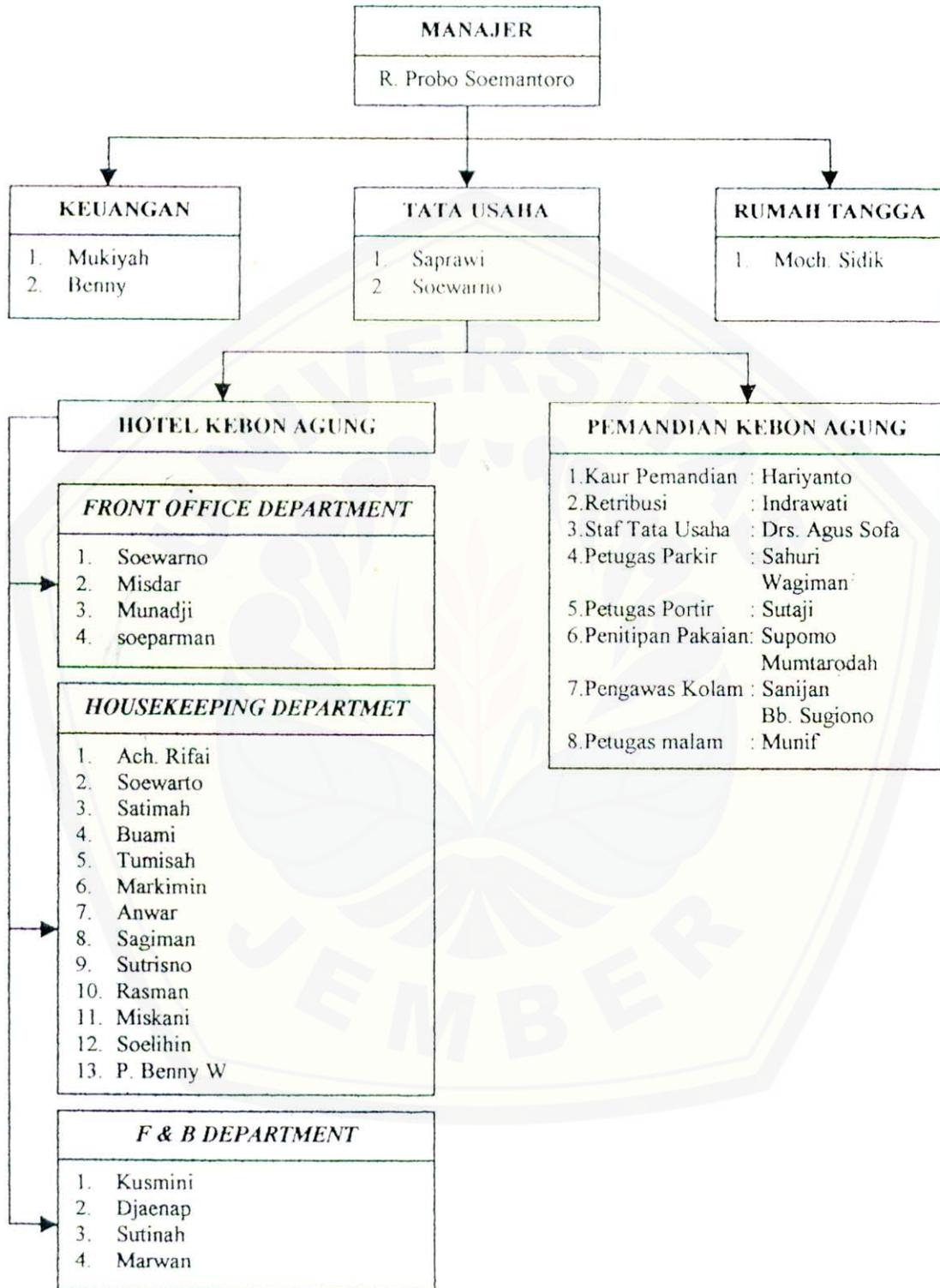
2.3 Organisasi Hotel Kebon Agung Jember

2.3.1 Struktur Organisasi Hotel Kebon Agung Jember

Struktur organisasi merupakan gambaran yang menunjukkan tingkat jabatan dalam hubungan kerjasama antara bagian yang satu dengan bagian yang lain, hubungan antara atasan dan bawahan. Jika mengamati uraian tugas dan spesifikasi jabatan pada Hotel Kebon Agung Jember, tanggung jawab pada hotel ini berada pada manajer Hotel Kebon Agung Jember.

Secara sistematis bentuk struktur organisasi Hotel Kebon Agung Jember dapat dilihat pada gambar dihalaman berikutnya :

**STRUKTUR ORGANISASI
HOTEL KEBON AGUNG JEMBER**



Sumber data : Hotel Kebon Agung Jember, 2002

2.3.2 Job Description Hotel Kebon Agung Jember

Job Description di Hotel Kebon Agung Jember adalah sebagai berikut :

- a. Hotel Kebon Agung Jember
 - 1) Manajer mempunyai tugas :
 - a. Mengkoordinir segala kegiatan di Hotel Kebon Agung Jember.
 - b. Membina hubungan secara intern dan ekstern.
 - c. Mengadakan pengawasan dan pengendalian disegala bidang.
 - d. Bertanggung jawab atas semua kegiatan di Hotel Kebon Agung Jember.
 - 2) Bendahara / Keuangan
 - a. Menerima keuangan.
 - b. Menyelenggarakan semua pembukuan.
 - 3) Tata Usaha mempunyai tugas :
 - a. Kolektor / perawatan fisik.
 - b. Pembayaran upah karyawan / Inventaris.
 - c. Pengawasan *Front Office*, *Housekeeping*, dan *Food and Beverage Departmet*.
 - d. Setoran retribusi.
 - e. Tagihan ke Pemerintah Daerah.
 - f. Setoran Pajak Pelayanan 1 (PP1), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan lain-lain.
 - 4) Rumah Tangga mempunyai tugas :
 - a. Pembayaran rekening listrik, telpon dan air.
 - b. Penerangan listrik.
 - c. Pengadaan peralatan barang-barang dan peralatan kamar.
 - 5) *Front Office Department* mempunyai tugas :
 - a. Menjual kamar hotel.
 - b. Menerima tamu-tamu dan membuat rekening.
 - c. Menyetor keuangan kebendaharaan.
 - d. Setiap malam mengantarkan laporan tamu.

- 6) *Housekeeping Department* mempunyai tugas :
- membersihkan kamar dan melayani tamu.
 - Mengganti dan membenahi ruang kamar.
 - Menyerahkan barang-barang ketinggalan tamu.
 - Membantu memperlancar penempatan tamu.
 - Melaksanakan pekerjaan pencucian linen-linen untuk keperluan hotel dan melaksanakan pencucian seragam karyawan serta pakaian-pakaian tamu yang dicucikan *dilaundry*.

- 7) *Food and Beverage Department* mempunyai tugas :
- Menyelenggarakan dan menyediakan makanan dan minuman untuk tamu dan karyawan Hotel Kebon Agung Jember.
 - Mengamankan terhadap barang-barang dan kebersihan yang terdapat di dapur Hotel Kebon Agung Jember.
 - Membantu perawatan halaman.

b. Pemandian Kebon Agung Jember

- 1) Kaur pemandian mempunyai tugas :
 - Mengkoordinasi segala kegiatan dipemandian.
 - Memotivasi pelaksanaan kegiatan dengan bawahannya.
 - Menyusun laporan keuangan dan mengawasi kegiatan operasional.
- 2) Retribusi mempunyai tugas :
 - Menyusun laporan keuangan retribusi.
 - Menyetor uang retribusi kepada kolektor atau bendahara.
- 3) Petugas Portir mempunyai tugas :
 - Menerima dan menyobek karcis.
 - Menjaga kebersihan dan keamanan.
- 4) Penitipan Pakaian mempunyai tugas :
 - Menerima dan menyimpan pakaian pengunjung.
 - Mengawasi ruang bilas, air dan kebersihannya.
- 5) Pengawas Kolam mempunyai tugas :
 - Menjaga kebersihan kolam renang.
 - Menjaga ketertiban dan kebersihan.

- 6) Petugas Parkir mempunyai tugas :
 - a. Menjaga kendaraan dan mengatur parkir kendaraan.
 - b. Memungut uang parkir / retribusi parkir.
- 7) Petugas Malam mempunyai tugas :
 - Menjaga keamanan dan mengawasi mesin pompa air.





IV. PENUTUP

Pada bab ini, kesimpulan yang dapat ditarik dari laporan ini yaitu perlunya peningkatan fasilitas pada *Housekeeping Department* yang di iringi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk memberikan suatu target tertentu dari operasionalisasi perhotelan. Adapun target tersebut yaitu diharapkan adanya peningkatan tingkat kunjungan yang berkaitan langsung dengan naiknya pendapatan yang akan dicapai oleh Hotel Kebon Agung Jember.

Penulis memberikan masukan bagi pihak hotel Kebon Agung Jember untuk menuju kearah peningkatan kualitas sistem operasional *Housekeeping Department* dengan jalan memberikan beberapa metode yang sebelumnya penulis telah uraikan pada bab sebelumnya. Mengingat tujuan penelitian ini dilakukan yaitu memberi masukan bagi peningkatan Hotel Kebon Agung Jember agar mampu menjadi kebanggaan masyarakat jember.

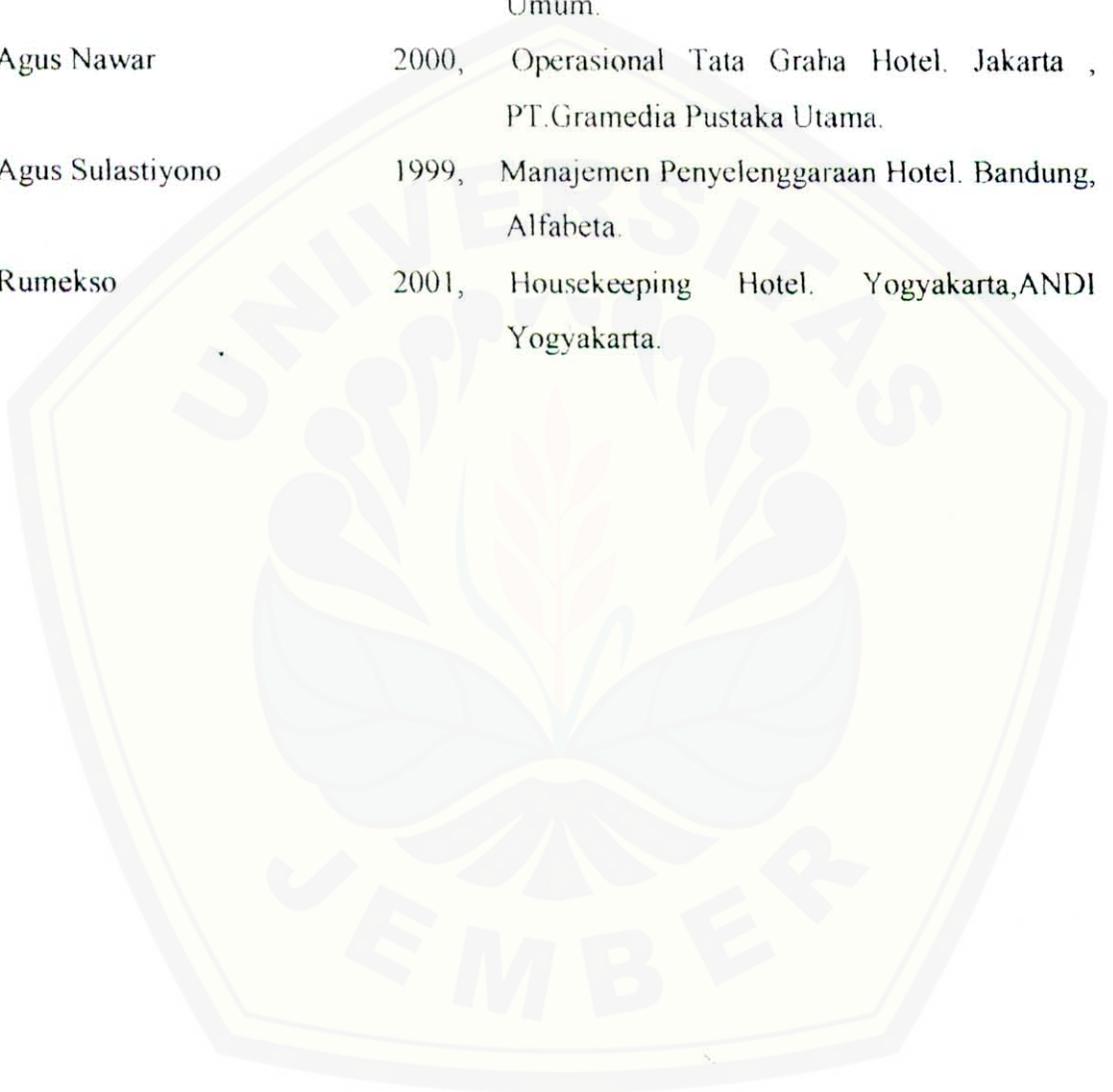
Dengan terselesaikannya penyusunan laporan tentang “Sistem Operasional *Housekeeping department* di Hotel Kebon Agung Jember” maka penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan baik berupa materi, sarana dan prasarana, bimbingan pada pengerjaan laporan serta dorongan baik moril maupun materiil.

Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada Hotel Kebon Agung Jember, pimpinan serta seluruh staf karyawan yang telah bersedia memberikan tempat kepada penulis untuk melaksanakan Program Kuliah Kerja. Penulis juga 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

- Rangkuti fredy 2001, Analisis *SWOT* Teknik Membedah Kasus
Bisnis, Jakarta. PT. Gramedia Pustaka
Umum.
- Agus Nawar 2000, Operasional Tata Graha Hotel. Jakarta ,
PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Agus Sulastiyono 1999, Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung,
Alfabeta.
- Rumekso 2001, Housekeeping Hotel. Yogyakarta, ANDI
Yogyakarta.

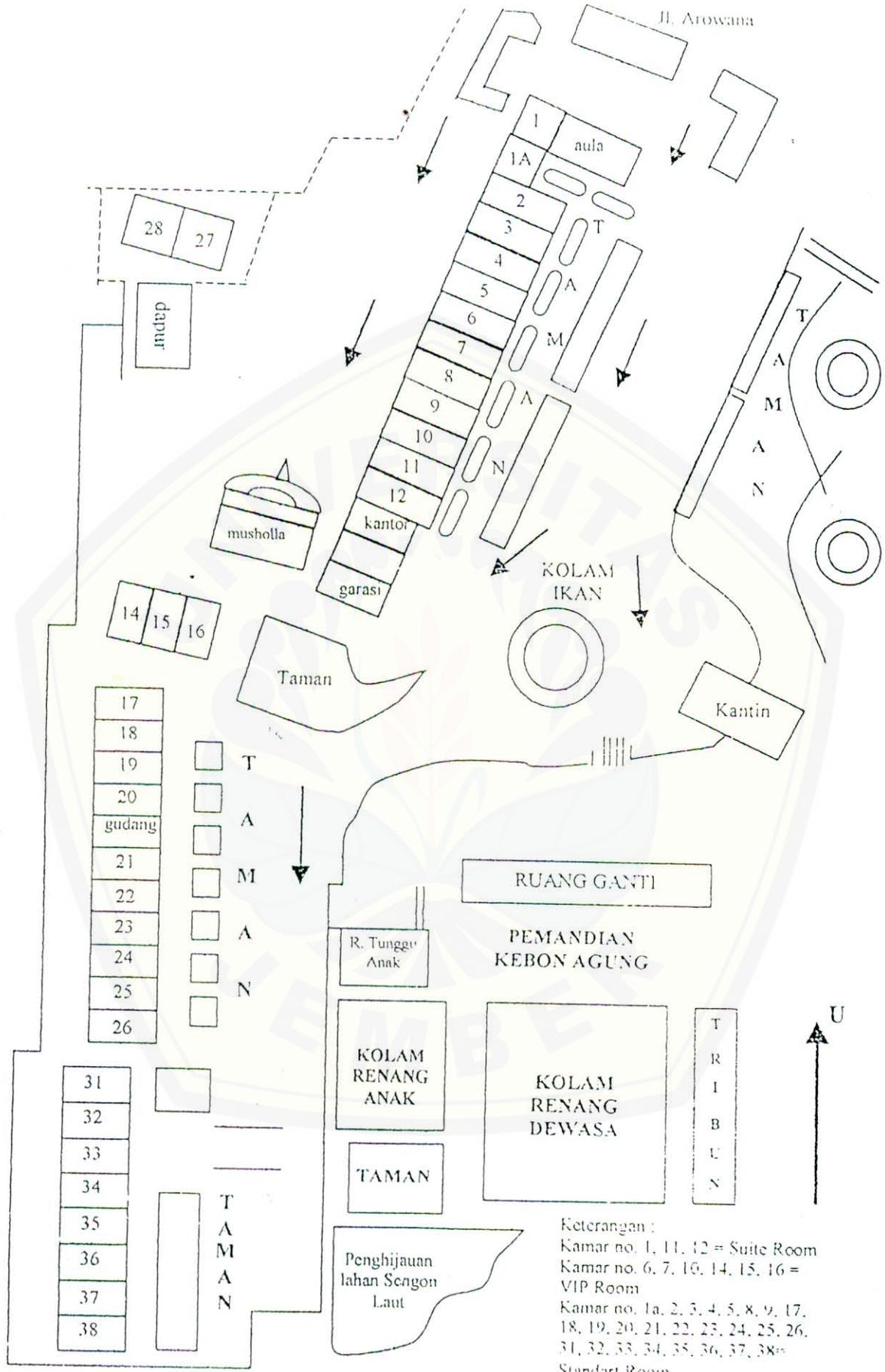


**Persentase tingkat hunian kamar (% of occupancy)
di Hotel Kebon Agung Jember**

Rumus :
$$\frac{\text{Jumlah kamar terjual}}{\text{Jumlah kamar tersedia untuk dijual}} \times 100 \%$$

1. Januari	Rp $\frac{646.000,00}{34}$	x 100%	= 19 %
2. februari	Rp $\frac{566.000,00}{34}$	x 100%	= 16,70 %
3. Maret	Rp $\frac{598.000,00}{34}$	x 100%	= 17,82 %
4. April	Rp $\frac{700.000,00}{34}$	x 100 %	= 20,82 %
5. Mei	Rp $\frac{650.000,00}{34}$	x 100 %	= 19,29 %
6. Juni	Rp $\frac{660.000,00}{34}$	x 100 %	= 19,17 %
7. Juli	Rp $\frac{700.000,00}{34}$	x 100 %	= 20,64 %
8. Agustus	Rp $\frac{586.000,00}{34}$	x 100 %	= 17,52 %

Sumber data : Hotel Kebon Agung Jember, 2002



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



PEMERINTAH KABUPATEN DAERAH TINGKAT II JEMBER
Digital Repository Universitas Jember
PD. HOTEL & PEMANDIAN "KEBUN AGUNG"

JALAN AROWANA NO 59 PO BOX 139 TELP (0331) 485157 JEMBER

Nomor : 072/12/436.65/2002.
Lampiran : 1 (satu) lembar.
Perihal : Pelaksanaan Praktek-
Kerja Nyata.

→ Kepada

Yth : Sdr. DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS JEMBER
di

J E M B E R

Menindak lanjuti surat kami Nomor: 072/09/436.65/2002 tertanggal: 12 -
Maret 2002, tentang perihal seperti pada pokok surat maka pelaksanaan
Kegiatan Praktek Kerja Nyata Mahasiswa D-III Pariwisata Jurusan Ilmu
Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
pada Hotel & pemandian Kebonagung Jember sudah selesai selama 30 hari.
Adapun Mahasiswa yang mengikuti kegiatan tersebut sebanyak 5 (lima) -
orang dengan Daftar Nilai Kegiatan Kuliah Kerja D-III Pariwisata ter-
lampir, sepenuhnya kami serahkan kembali kepada Saudara.
Demikian atas perhatian serta Kerjasamanya yang baik kami sampaikan -
Terima Kasih.

Jember, 25 April 2002

HOTEL & PEMANDIAN KEBONAGUNG
Kepala,

R. PROBO SOEMANTORO.

Ponata Tingkat I
Nip : 510011986.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM D III PARIWISATA
Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 331342
Fax. (0331) 331342 Jember 68121

DAFTAR NILAI KEGIATAN KULIAH KERJA
D III PARIWISATA

No.	Nama	Nilai
1.	RAHMATULLAH / NIM : 99 - 2187	A
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Mengetahui
HOTEL & PEMANDIAN KEBONAGUNG JEMBER
Direktur,

R. PROBO SOEMANTORO.
Pnata Tingkat I
Nip : 510011986.

