



# LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

## PENGUASAAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI MEDIA UNTUK MENINGKATKAN PROFESIONALISME KARYAWAN DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING PADA HOTEL DAN RESTORAN PANORAMA JEMBER



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Diploma III Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh : Iwan Inshafi  
NIM. 990103101086

Asal : Madiah  
Pembelian

Terima : Tgl. 10 MAR 2003  
No. Induk : SRS

Klass  
428  
INS  
p  
e.1

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER  
2003**

MOTTO

*Salah satu cara untuk meyakinkan seseorang adalah lewat telinga  
kita – dengarkan dia !*

*(Dean Rusk)*

*Orang yang mendalami suatu ilmu mestinya bukan mencari sesuatu  
agar bisa tahu, justru mencoba memahaminya agar ia bisa menemukan  
sesuatu*

*(Alfred North Whitehead)*

## PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan kepada :

- *Kedua orang tua H. Abd. Syakur dan ibu Nur Hayati yang telah mencurahkan segala kasih sayang kepada penulis ;*
- *Adik-adik ku tercinta Andik M. Afif, dan Miftahun Nafi' ;*
- *Almih. Ibu Siti Syamsiyah semoga mendapatkan kedamaian di sisi Allah SWT.*



**PENGESAHAN**

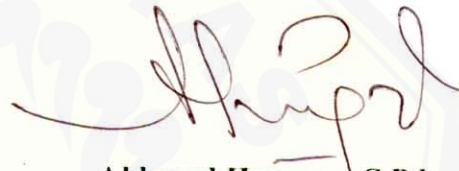
**Pengawas/Penanggung jawab**



**Dra. Minsana Purwaningrum**

**Resident Manager**

**Dosen Pembimbing**



**Akhmad Haryono, S.Pd**

**NIP. 132 210 543**

**Ketua Program Diploma 3 Bahasa Inggris**



**Drs. Albert Tallapessy, MA**

**NIP. 131 759 846**

**Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember**



**Drs. Marwoto**

**NIP. 130 368 790**



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Al-hamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, hanya karena limpahan rahmat dan petunjukNya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan ini dengan baik.

Karya tulis ini merupakan laporan hasil Praktik Kerja Nyata yang penulis laksanakan sejak tanggal 15 Juli – 15 September 2002 di Hotel dan Restoran Panorama Jember.

Sebagai manusia dengan segala kelemahannya, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak ada usaha yang berhasil dengan benar-benar sempurna. Oleh karena itu dengan kerendahan hati dan lapang dada penulis menerima segala kritik dan saran demi kesempurnaan hasil laporan ini.

Dalam kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik berupa materi, tenaga maupun pikiran sejak awal hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Drs. H. Marwoto selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember;
2. Drs. Albert Tallapessy, MA selaku ketua Program D3 bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
3. Bapak Akhmad Haryono, S.Pd selaku dosen wali dan sekaligus dosen pembimbing PKN yang telah banyak membimbing dalam menyelesaikan studi di Fakultas Sastra dan banyak memberikan masukan-masukan sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik;
4. Para dosen dan karyawan Fakultas Sastra ;
5. Drs. Sugeng Purnomo, General Manager Hotel dan Restoran Panorama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan PKN di Hotel dan Restoran Panorama Jember;

6. Ibu Dra. Mimin Purwaningrum selaku Resident Manager yang telah mendampingi dan memberi pengarahan kepada penulis selama melaksanakan Paktik Kerja Nyata;
7. Semua karyawan Hotel dan Restoran Panorama yang telah banyak membantu penulis dalam melaksanakan tugas – tugas selama PKN;
8. Rekan-rekan-ku senasib seperjuangan di Pondok Pesantren Al-Jauhar khususnya kamar 8; Asep Mudlofar, Dayat, Edy Susilo, Khotib, Suwandi, Ainul, dan didik;
9. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Abah H. Sahilun A. Nasir beserta keluarga yang telah banyak memberikan dorongan dan wejangan-wejangan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.

Penulis,

DAFTAR ISI

	<b>hal</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Motto</b> .....	ii
<b>Halaman Persembahan</b> .....	iii
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	iv
<b>Kata Pengantar</b> .....	v
<b>Daftar Isi</b> .....	vii
<b>Daftar Lampiran</b> .....	x
<b>Abstraksi</b> .....	xi
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata .....	3
1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Manfaat Kerja Nyata .....	3
1.4 Objek dan jangka waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata .....	4
1.4.1 Objek Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata .....	4
1.4.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata .....	4
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata .....	4
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Hotel .....	6
2.2 Klasifikasi Hotel .....	7
2.3 Pengertian Tata graha (Housekeeping) .....	9
2.3.1 Tugas dan Tanggung jawab Departemen Housekeping ...	10
2.3.2 Struktur Organisasi Departemen Housekeeping .....	10
2.3.3 Staffing .....	12
2.3.4 Koordinasi departemen Housekeeping dengan	



Departemen yang lain ..... 12

**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Lokasi Hotel dan Restoran Panorama ..... 15

3.2 Fasilitas Hotel dan Restoran Panorama ..... 15

    3.2.1 Kamar ..... 15

    3.2.2 Lobby ..... 16

    3.2.3 Taman ..... 16

    3.2.4 Area Parkir ..... 17

    3.2.5 Restoran ..... 17

3.3 Job Description Hotel dan Restoran Panorama ..... 17

    3.3.1 Departemen Food & Beverage (F&B) ..... 17

    3.3.2 Room Division ..... 18

    3.3.3 Departemen Personalia ..... 20

        3.3.3.1 Security ..... 21

        3.3.3.2 Engineering ..... 21

    3.3.4 Departemen Accounting ..... 21

**BAB IV KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA**

4.1 Identifikasi Kegiatan Praktik Kerja Nyata ..... 24

4.2 Sebagai Room Boy ..... 24

    4.2.1 Persiapan Pembersihan Kamar ..... 25

    4.2.2 Prosedur Pembersihan Kamar (Make up Room) ..... 26

    4.2.3 Prosedur atau Tata Cara Menata Tempat Tidur  
        (Making Bed) ..... 29

    4.2.4 Prosedur atau Tata Cara Pembersihan Kamar Mandi ..... 32

    4.2.5 Profesionalisme Seorang Pramugraha ..... 33

4.3 Sebaagi Petugas Laundry ..... 34

    4.3.1 Tugas dan Tanggung jawab ..... 34

    4.3.2 Persiapan Pencucian ..... 34

    4.3.3 Proses Pencucian ..... 35

4.3.4 Pelayanan Cuci Tamu (Guest Laundry) .....	36
4.4 Penanganan Lost and Found .....	37
4.5 Menangani Keluhan Tamu (Handeling Complaint) .....	38
4.6 Kedudukan Bahasa Inggris dalam Dunia Perhotelan .....	39
4.7 Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris bagi Pramugraha .....	39
4.8 Istilah-istilah Bahasa Inggris dalam Tata graha (Housekeeping) .....	40
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	44
5.2 Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Brossur Hotel
2. Laundry Service List
3. Tarif Kamar
4. Struktur Organisasi Hotel dan Restoran Panorama
5. Daftar Menu Restoran Panorama





## ABSTRAKSI

Untuk menyelesaikan masa studinya mahasiswa D3 bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember wajib melaksanakan PKN (Praktik Kerja Nyata) dengan bobot 4 SKS dan dilaksanakan di Instansi milik pemerintah maupun swasta. Untuk melaksanakan PKN ini mahasiswa harus sudah mengumpulkan satuan kredit semester minimal 80 SKS. Secara umum praktik kerja nyata ini bertujuan untuk menambah pengetahuan mahasiswa di luar mata kuliah yang diajarkan di bangku kuliah, namun semua itu harus ada kaitannya dengan bahasa Inggris sebagai bidang study yang dipelajari. Setelah melaksanakan PKN mahasiswa diwajibkan menulis laporan sebagai tugas akhir. Laporan hasil PKN tersebut nantinya akan diujikan dan menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar A. Md (Ahli Madya).

Praktik Kerja Nyata ini dilaksanakan di Hotel dan Restoran Panorama Jember pada departemen Housekeeping. Tujuan dari PKN ini adalah untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab staff departemen Housekeeping, bagaimana hubungan karyawan di departemen Housekeeping dengan tamu sebagai pengguna jasa, serta bagaimana peranan departemen ini dalam sistem operasional Hotel.

Dalam dunia usaha perhotelan pelayanan adalah satu hal yang diutamakan, maka dari itu untuk mewujudkan citra hotel yang baik di samping fasilitas, satu hal yang patut menjadi perhatian adalah kesiapan sumber daya manusia yang profesional termasuk dalam kaitan ini adalah penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris yang banyak digunakan di berbagai aspek kehidupan mulai dari bisnis, informasi, pariwisata dsb.

Berdasar alasan di atas maka laporan ini saya beri judul “ **PENGUASAAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI MEDIA UNTUK MENINGKATKAN PROFESIONALISME KARYAWAN DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING PADA HOTEL DAN RESTORAN PANORAMA JEMBER**”.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kelesuan dunia usaha akomodasi merupakan akibat dari krisis ekonomi dan politik Indonesia yang sampai saat ini belum pulih. Namun dengan diberlakukannya Undang-Undang Otonomi daerah ada secercah harapan untuk memacu tumbuhnya sektor ekonomi. Dengan semangat otonomi daerah pemerintah daerah dituntut mampu mencari terobosan-terobosan untuk meningkatkan investasi guna mengelola sumber-sumber yang ada, sehingga dengan semakin meningkatnya kegiatan investasi baik di sektor bisnis maupun industri pariwisata diharapkan mampu menggairahkan usaha perhotelan sebagai usaha okomodasi.

Namun setelah terjadinya pengeboman di Bali pada 12 oktober 2002 proses pemulihan ekonomi Indonesia menjadi terhambat. Kejadian tersebut mempunyai dampak yang sangat luas bagi bangsa Indonesia dan yang paling banyak merasakan dampaknya adalah sektor pariwisata sebagai penyumbang devisa negara. Namun di masa mendatang industri pariwisata akan tetap mempunyai prospek yang bagus, hal ini bergantung pada keseriusan pemerintah dan berapa lama pemerintah mampu menyelesaikan kasus tersebut. Sehingga ekonmomi Indonesia bisa pulih kembali, para investor berani menanamkan modalnya di Indonesia khususnya di sektor pariwisata, sehingga dunia perhotelan sebagai sarana akomodasi juga bisa bangkit kembali.

Sebagai sarana akomodasi, usaha perhotelan mempunyai prospek yang cukup bagus di masa mendatang. Dengan semakin meningkatnya investasi maupun kegiatan pariwisata maka diharapkan nantinya usaha perhotelan mampu menjadi sarana pendukung bagi kelancaran kegiatan tersebut. Untuk itu para pelaku bisnis perhotelan harus mulai menata diri, mempersiapkan sumber daya manusia yang mampu bersaing di era otonomoi daerah saat ini dan juga untuk menghadapi era pasar global.



Di dalam struktur organisasi hotel ada beberapa departemen yang saling berkaitan, dan salah satu departemen tersebut adalah departemen *Housekeeping (Tata Graha)*. Departemen ini adalah jantung dari bisnis akomodasi, karena departemen ini mempunyai peranan yang sangat penting, departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, kesiapan kamar untuk di jual, serta perawatan fasilitas hotel agar tetap kelihatan baik dan dapat berfungsi dengan semestinya.

Dengan semakin meningkatnya tuntutan pelayanan bagi tamu maka karyawan Tata Graha (*Housekeeping*) diuntut memiliki perilaku, pengetahuan, serta keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapian dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Di samping itu karyawan Tata Graha (*Housekeeping*) harus mampu menjaga komunikasi atau hubungan yang baik dengan tamu. Oleh karena itu dalam hal ini tentunya penguasaan bahasa asing merupakan suatu keharusan, terutama bahasa Inggris sebagai bahasa internasional yang banyak digunakan di dunia bisnis maupun pariwisata.

Dengan demikian penguasaan bahasa Inggris dapat menjadi salah satu sarana untuk meningkatkan profesionalisme kerja karyawan khususnya di departemen Tata Graha (*Housekeeping*), sehingga mampu menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu. Dan selanjutnya hubungan antara karyawan dan tamu pun akan semakin baik.

Berdasarkan uraian di atas penulis ingin melihat lebih jauh bahwa kesiapan sumber daya manusia yang profesional sangat diperlukan baik di era otonomi daerah seperti saat ini maupun untuk menghadapi pasar global, sehingga dengan adanya sumber daya yang profesional bisa meningkatkan tingkat pesanan kamar (*occupancy*), dan pada akhirnya semua itu mampu meningkatkan kesejahteraan karyawan. Oleh karena itu dalam laporan ini penulis memberi judul **“PENGUASAAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI MEDIA UNTUK MENINGKATKAN PROFESIONALISME KARYAWAN DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING PADA HOTEL DAN RESTORAN PANORAMA JEMBER”**.



## 1.2 Rumusan Masalah

Setiap penulisan baik itu berbentuk laporan, karya ilmiah, skripsi dan sebagainya perlu adanya perumusan masalah, dengan merumuskan masalah penulis akan mudah mengkaji objek permasalahan yang akan ditulis. Perumusan masalah itu sendiri bertujuan agar dalam melihat dan membahas masalah tersebut bisa terfokus pada pokok persoalan, sehingga pembahasannya tidak melebar atau melenceng dari pokok persoalan yang akan di kaji.

Dalam laporan ini penulis ingin melihat :

1. Sejauh mana penguasaan bahasa Inggris di kalangan karyawan hotel dapat menjadi media untuk meningkatkan profesionalisme kerja ?
2. Bagaimana peranan departemen Housekeeping (tata graha) dalam sistem operasional hotel ?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

### 1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

Dalam melaksanakan suatu kegiatan tentunya ada tujuan yang ingin dicapai. Seperti halnya kegiatan yang lain, Praktik Kerja Nyata mempunyai tujuan antara lain

- ❖ untuk mengaplikasikan bidang ilmu yang telah di dapat di bangku kuliah;
- ❖ untuk menambah pengetahuan tentang tugas serta tanggung jawab departemen house keeping di hotel dan restoran Panorama Jember;
- ❖ Untuk menyusun tugas akhir sebagai persyaratan akademis untuk mendapatkan gelar A.Md (Ahli Madya) bagi mahasiswa D3 bahasa Inggris Fakultas Sastra , Universitas Jember.

### 1.3.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata

Di samping tujuan yang telah diuraikan di atas, diharapkan mahasiswa D3 bahasa Inggris bisa mengambil manfaat dari kegiatan Praktik Kerja Nyata ini. Adapun manfaat dari Praktik Kerja Nyata ini antara lain :

- ❖ untuk menambah pengetahuan dan pengalaman kerja dalam bidang usaha jasa akomodasi;
- ❖ menambah wawasan dan pengetahuan tentang dunia kerja secara nyata;
- ❖ untuk mengembangkan sikap disiplin dan profesionalisme dalam bekerja.

## **1.4 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata**

### **1.4.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

Dalam praktiknya kegiatan Praktik Kerja Nyata ini di laksanakan di Instansi-Instansi baik milik pemerintah maupun swasta atas persetujuan ketua program D3 bahasa Inggris. Sedangkan penulis melaksanakan Praktik Kerja Nyata ini di departemen Housekeeping pada Hotel dan Restoran Panorama, Jl. K.H Agus Salim 28 Jember, Jawa Timur (0331) 333666.

### **1.4.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

Jangka waktu pelaksanaan Praktik kerja nyata berdasarkan jam kerja efektif minimum 240 jam kerja, kurang lebih satu setengah bulan. Namun waktu pelaksanaan tersebut bisa lebih dari ketentuan yang ada, bergantung dari Instansi dan mahasiswa yang bersangkutan. Sementara penulis melaksanakan jam kerja , 8 jam per hari selama 60 hari (2 bulan) dengan jumlah total 480 jam kerja.

## **1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata**

Untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Nyata ini mahasiswa D3 bahasa Inggris harus melalui prosedur yang ada. Adapun prosedur tersebut adalah

- ❖ Pengurusan surat izin PKN;
- ❖ Pnyerahan surat izin PKN ke Instansi yang bersangkutan;
- ❖ Pengenalan serta pengarahan terhadap lingkungan kerja tempat PKN;
- ❖ Mengumpulkan data-data untuk bahan laporan;

- ❖ Pengenalan serta pengarahan terhadap lingkungan kerja tempat PKN;
- ❖ Mengumpulkan data-data untuk bahan laporan;
- ❖ Bimbingan dan konsultasi intensif kepada dosen pembimbing;
- ❖ Penyusunan laporan.







## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang paling banyak di dunia karena merupakan tempat tinggal sementara bagi wisatawan maupun orang yang melakukan bisnis di suatu daerah tertentu.

Menurut Sulistiyono (1999:5) *Hotel*, adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan, makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa pelayanan khusus.

Sedangkan dalam buku *Front Office Operation* dari AHMA (American Hotel and Motel) disebutkan :

“A hotel may be defined as an establishment whose primary businesses providing lodging facilities for general public and which furnishes one or more following service food and beverage service, uniformed service, laundering of linens and use of furniture and fixtures”, yang dapat diartikan sebagai berikut “*Hotel* dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas untuk umum dengan fasilitas sebagai berikut; pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar dan pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas peralatan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya”.

Selanjutnya pengertian hotel di Indonesia berdasarkan surat keputusan Menparpostel No. KM 94/HK. 103/MPPT- 87 tentang peraturan usaha dan pengelolaan hotel, Bab I, Pasal I, ayat (b) disebutkan bahwa :

*Hotel* adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Yang dimaksud dikelola secara komersial adalah, dikelola dengan mempertimbangkan untung rugi terutama profit atau keuntungan yang berupa uang sebagai tolak ukurnya.

Selanjutnya dalam SK tersebut juga dijelaskan apa yang dimaksud dengan *Akomodasi*, penjelasan tersebut tertuang dalam Bab I, pasal I, ayat (a); *Akomodasi*



adalah wahana untuk menyediakan penyediaan jasa penginapan, yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa yang lain.

## 2.2 Klasifikasi Hotel

Menurut Sulistiyono (1999:6), bahwa yang utama Hotel dibagi menjadi tiga jenis yaitu :

1. *Residential Hotel*, adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya dan disewakan secara bulanan atau tahunan, dan juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti hotel umumnya, seperti restoran, pelayanan makanan dan minuman ke kamar dan pelayanan kebersihan kamar.
2. *Transient Hotel*, adalah hotel yang letak atau lokasinya di tengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar untuk urusan bisnis dan turis.
3. *Resort Hotel*, adalah hotel yang umumnya berlokasi di tempat wisata, dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan ruang serta fasilitas konferensi untuk tamunya.

Sedangkan menurut Sri Perwani (1999:6) klasifikasi hotel dapat dilihat dari berbagai segi yang antara lain :

1. Dari segi harga jual
  - European Plan Hotel : hotel dengan harga jual untuk kamar biasa.
  - American plan Hotel : hotel dengan harga jual kamar dengan satu kali, dua kali, tiga kali makan.
  - De-Lux Hotel : hotel dengan harga jual paling mahal.
  - First Class Hotel : hotel dengan harga jual medium rate (menengah).
  - Economic Hotel : hotel dengan harga jual terendah.
- 1) Dari segi jumlah kamar
  - Small Hotel : Hotel dengan jumlah kamar terendah.

- Medium Hotel : hotel yang jumlah kamarnya diantara hotel kecil dan hotel besar 26-299 kamar yang di bagi dua bagian; everage hotel dan above everage hotel.
  - Large hotel : hotel yang jumlah kamarnya minimal 300 buah.
- 2) Dari segi tipe tamu yang tinggal di hotel
- Family Hotel : hotel untuk keluarga.
  - Business Hotel : hotel untuk pengusaha.
  - Tourist Hotel : hotel untuk para wisatawan.
  - Transit Hotel : hotel untuk tamu yang singgah sementara
  - Cure Hotel : hotel untuk tamu yang ingin berobat, juga dikenal dengan sebutan *spa* atau *thermal*.
- 3) Dari segi lamanya tamu tinggal
- Transit Hotel : lama tinggal tamu rata-rata satu malam.
  - Residential Hotel : lama tinggal tamu cukup lama.
  - Semi residential Hotel : lama tinggal tamu lebih satu malam tetepi masih dalam jangka waktu pendek.
- 4) Dari segi lokasi hotel
- City hotel : hotel yang terletak di tengah-tengah kota.
  - Urban Hotel : hotel yang terletak di dekat kota.
  - Suburb Hotel : hotel yang terletak di pinggiran hotel.
  - Resort Hotel : hotel yang terletak di daerah peristirahatan.
    - Beach hotel di beach resort;
    - Mountain Hotel di mountain resort;
    - Lake Hotel di lake resort.
- 5) Dari segi aktifitas tamu hotel
- Sport Hotel : hotel yang merupakan bagian dari satu kompleks olah raga The City Park Hotel Senayan.
  - Ski Hotel : hotel yang di sediakan bagi tamu yang akan bermain Ski.



- Convention Hotel : hotel sebagai bagian dari kompleks konvensional.
- Budget Motel : motel yang biaya pembangunannya relatif rendah.

Sementara klasifikasi hotel di Indonesia didasarkan pada SK Dirjen Pariwisata No. 14/U/II/88, Bab VI, Pasal 17 tentang penggolongan kelas hotel yang diklasifikasikan mulai dari hotel berbintang satu sampai berbintang lima, klasifikasi hotel berbintang tersebut berdasarkan pada : (1) besar dan kecil atau banyaknya jumlah kamar; (2) lokasi hotel; (3) fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel; (4) kelengkapan peralatan hotel; (5) spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan; (6) kualitas bangunan; dan (7) letak tata ruang hotel. Di samping itu ada juga hotel yang kelasnya di bawah hotel berbintang yang disebut hotel melati.

### 2.3 Pengertian Tata Graha (Housekeeping)

Housekeeping atau Tata graha berarti rumah tangga, departemen *Housekeeping* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, keterampilan, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar, dan outlet lainnya (Darsono 1995 : 1)

Sementara menurut Yayuk Sri Perwani (1999:6) *Housekeeping* adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya agar seluruh tamu dan seluruh karyawan dapat merasa nyaman dan aman di dalam hotel.

Melihat dua definisi departemen housekeeping yang diuraikan di atas maka peranan departemen housekeeping sangat penting dalam kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar untuk meningkatkan pendapatan hotel, karena yang paling banyak pendapatan hotel diperoleh dari penjualan kamar. Selanjutnya dalam bagian berikut akan dibahas tugas dan tanggung jawab departemen housekeeping.



### 2.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab Departemen Housekeeping

Tugas dan tanggung jawab departemen housekeeping bisa dikatakan mulai pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sarung bantal (*pillow case*), sprei, korden, menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan, serta pemeliharaan fasilitas dan ruangan hotel, yang di maksud ruangan hotel terdiri dari kamar- kamar tamu, ruang rapat, ruangan umum, seperti lobby, koridor, dan restoran yang kesemuanya itu disebut sebagai *front-of-the house*. Di samping itu ada juga bagian yang di sebut *back-of-the house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakain karyawan, ruang kantor, dan sebagainya.

Tanggung jawab departemen housekeeping bukan hanya berakhir pada tahap pembersihan. Karyawan departemen housekeeping yang profesional juga bertanggung jawab pada kepuasan tamu seperti meyakinkan bahwa permintaan khusus seperti ekstra *pillow* (bantal), asbak, atau layanan pijat bisa terpenuhi. Atau jadwal pembersihan area hotel untuk meminimalkan gangguan terhadap tamu.

### 2.3.2 Struktur Organisasi Departemen Housekeeping

Struktur organisasi adalah suatu bagan yang menunjukkan bagian-bagian yang ada dalam organisasi, dan susunan orang-orang dengan jabatannya masing-masing dalam setiap bagian yang mempunyai kesepakatan bersama secara formal untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Demikian pula departemen housekeeping sebagai suatu wadah bagi orang-orang yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi, juga mempunyai struktur organisasi tersendiri yang terdiri dari :

a. Executive Housekeeper

Executive Housekeeper adalah jabatan seseorang yang bertanggung jawab pada kelancaran operasional bagian housekeeping, seperti layaknya manajer, executive Housekeeper dituntut mampu memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang telah diprogramkan secara efektif dan efisien. Executive housekeeper juga

bertanggung jawab pada semua area hotel agar tetap kelihatan bersih , terawat dengan rapi dan baik, dan juga semua fasilitas berfungsi dengan baik dan selama mungkin. Dengan perkembangan usaha perhotelan maka harapan-harapan tamu juga semakin meningkat, bukan hanya kebersihan, keamanan, kenyamanan saja akan tetapi pada fasilitas yang lebih canggih dan pelayanan yang bersifat lebih personal artinya tamu lebih menginginkan pelayanan yang dilakukan oleh orang atau manusia langsung dari pada dengan mesin. Maka dari itu Executive Housekeeper dituntut untuk jeli mencari solusi permasalahan serta inovasi pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu.

b. Bagian kamar tamu (*room section*)

Bagian kamar tamu (*room section*) bertanggung jawab memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu, menyediakan keperluan-keperluan tamu (*guest supplies*) seperti handuk, sabun, pasta gigi, sikat gigi, dan keperluan-keperluan lain. Bagian ini dikerjakan oleh petugas yang di sebut *room boy* dan pengawasan proses pekerjaan ini diserahkan pada *room supervisor*.

c. Bagian ruangan umum (*public area section*)

Bagian ini bertanggung jawab menjaga dan atau memelihara kebersihan, kerapian, kelengkapan kebutuhan ruangan umum. Pekerjaan ini dilaksanakan oleh petugas yang di sebut *Houseman* dan diawasi oleh *public area supervisor (houseman supervisor)*.

d. Bagian linen (*linen section*)

Bagian linen bertanggung jawab atas penyimpanan, penyediaan kelengkapan kebersihan, dan kerapian jenis-jenis linen yang dibutuhkan untuk keperluan operasional hotel.

e. Bagian binatu (*laundry section*)

Bagian ini bertanggung jawab melaksanakan segala proses pemeliharaan jenis linen mulai dari pencucian, pengeringan, menyetrika, pelipatan



semua jenis linen sehingga siap digunakan untuk operasional hotel. Disamping itu bagian binatu juga menerima pekerjaan cucian pakaian tamu.

### 2.3.3 Staffing

Kesuksesan dalam menentukan staff dimulai dengan perekrutan karyawan, untuk menemukan staff yang ideal diawali dengan menentukan tugas apa yang harus dikerjakan dan keahlian apa yang dibutuhkan oleh calon karyawan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut.

Selanjutnya dari perekrutan staff yaitu menentukan jumlah pramugraha, ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan jumlah pramugraha, yang pertama menentukan luas dan keadaan ruangan yang akan dibersihkan, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui secara pasti bentuk, luas, dan situasi ruangan kamar serta kaitan atau hubungan satu kamar dengan kamar yang lain.

Yang kedua menentukan jenis pekerjaan yang akan dilakukan. Jenis pekerjaan apa yang akan di butuhkan, misalnya membersihkan debu (*dusting*), membersihkan lantai dsb.

### 2.3.4 Koordinasi Departemen Housekeeping dengan Departemen yang lain

Departemen housekeeping sebagai salah satu departemen yang ada di bawah struktur organisasi hotel memerlukan koordinasi baik secara internal (dengan sub bagian/seksi) misalnya koordinasi bagian linen dengan bagian kamar (*room section*), maupun secara external (dengan departemen lain). Hal ini dimaksudkan untuk membentuk sistem kerja yang terpadu, terkoordinasi, dan bisa berjalan secara efisien dan efektif. Dengan koordinasi yang baik maka akan mengurangi dan atau menghindari perselisihan dan pekerjaan yang tumpang tindih dan juga diharapkan bisa menumbuhkan rasa saling bekerjasama. Adapun koordinasi external tersebut antara lain:



1. Koordinasi dengan departemen front office

Koordinasi atau kerjasama antara departemen housekeeping dengan departemen front office meliputi informasi yang dibutuhkan oleh staff housekeeping dari staff yang mendapatkan giliran shift malam mengenai konfirmasi check-out, pindah kamar/extension, permintaan layanan khusus yang dicatat oleh receptionist dan kebutuhan kamar yang akan dihuni.

2. Koordinasi dengan departemen maintenance and engineering

Koordinasi dengan departemen ini diperlukan apabila ada kerusakan sarana ataupun fasilitas yang tidak berfungsi, seperti kerusakan listrik, AC, TV, dan lain sebagainya. Sehingga dapat segera diperbaiki dan tidak mengganggu kenyamanan tamu.

3. Koordinasi dengan departemen security

Departemen housekeeping memerlukan kerjasama dengan departemen security sebagai departemen yang bertanggung jawab atas ketertiban dan keamanan tamu untuk melaporkan lost and found (barang tamu yang ketinggalan di dalam kamar), bekerjasama ketika ada rencana pesta yang akan diadakan di hotel atau ketika ada tamu VIP, seperti pimpinan politik, menteri, gubernur dsb.

4. Koordinasi dengan departemen purchasing

Keahlian housekeeper sangat penting dalam membantu departemen purchasing untuk mencari dan mendapatkan penawaran barang-barang dan perlengkapan yang sangat dibutuhkan oleh departemen housekeeping dan tamu.

5. Koordinasi dengan pimpinan atau manager hotel

Seperti halnya pimpinan departemen, executive housekeeper perlu bekerjasama dengan general manager yang tidak hanya mewujudkan tujuan-tujuan hotel secara keseluruhan, namun juga mendiskusikan perubahan yang utama seperti renovasi yang sudah direncanakan. Executive housekeeper harus selalu memberitahu general manager tentang kesuksesan dan

kebutuhan-kebutuhan departemen sehingga ketika tiba waktunya alokasi dana tidak ada kebutuhan yang ketinggalan

6. Koordinasi dengan departemen food and beverage

Kerjasama antara departemen housekeeping dengan departemen food and beverage (*f & B*) meliputi hal-hal sebagai berikut:

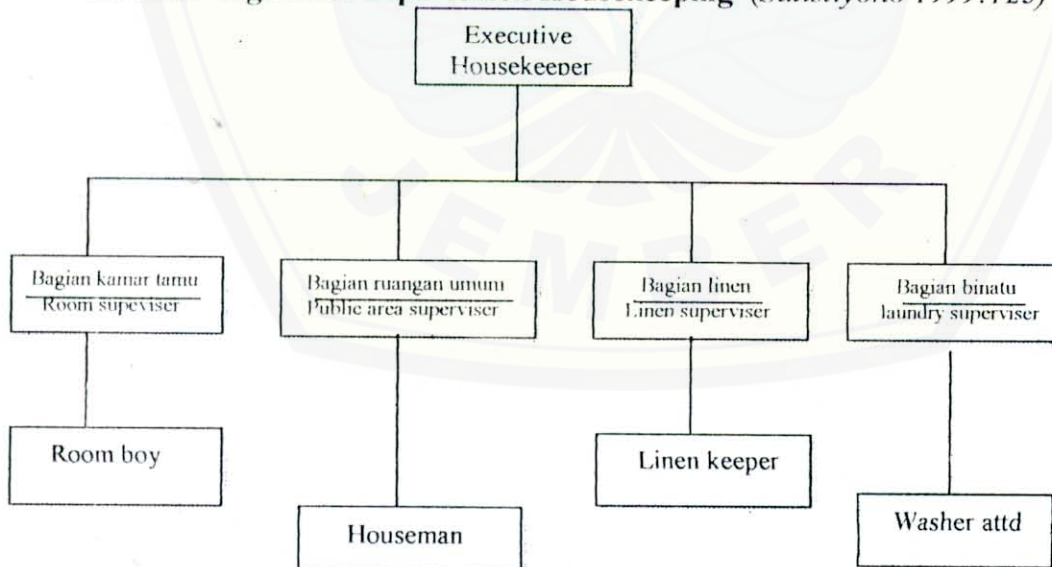
- a. Pelayanan room service pada tamu;
- b. Pengiriman karangan buah (*fruit stand*) untuk tamu penting atau tamu di executive room.

7. Koordinasi dengan departemen kepegawaian (*personalia*)

Hubungan antara kedua departemen tersebut antara lain:

- a. Pengadaan tenaga kerja;
- b. Pengangkatan pegawai;
- c. Pelatihan pegawai;
- d. Pemutusan hubungan kerja;
- e. Cuti karyawan;
- f. Surat peringatan untuk pegawai, dan;
- g. Pembayaran gaji dan lembur karyawan.

**Struktur organisasi departemen Housekeeping** (*Sulistiyono 1999:125*)







## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 3.1 Lokasi Hotel dan Restoran Panorama

Hotel dan Restoran Panorama didirikan pada tanggal 17 Mei 2002, oleh Bapak Agus Sugiantoro. Pada awalnya pemilik hotel merencanakan Hotel dan Restoran Panorama sebagai hotel yang berorientasi pada pasar sales yang tentunya tidak banyak memerlukan fasilitas-fasilitas sebagaimana hotel untuk kelas bisnis. Namun dalam perkembangannya ternyata segmen sales untuk daerah jember persaingannya cukup ketat sehingga peluangnya cukup sulit untuk peningkatan hunian kamar (*occupancy*), sehingga rencana tersebut berubah yang semula segmen sales dialihkan untuk kalangan bisnis.

Hotel dan Restoran Panorama berdiri di atas tanah seluas 2700 m dengan ijin oprasional dari Dinas Pariwisata dan Kesenian yang dikeluarkan dengan nomor : SI- 556/SK/136 329/2000. Hotel dan restoran panorama mempunyai lokasi yang cukup strategis yang bersebalahan dengan obyek wisata Panorama Bukit Bedadung dan juga Restoran Sumber Nikmat yang sama-sama berada pada Jl. K.H. Agus Salim no. 28 Jember.

Selain lokasi yang cukup strategis, Hotel dan Restoran Panorama juga merupakan hotel yang berada di tengah kota yang masih menyatu dengan alam. Hal ini bisa dilihat dan dirasakan dengan suasana yang asri, indah, aman, sejuk, dan nyaman. Suasana alami bisa dirasakan kalau pada malam dan pagi hari yaitu suara gemericik air, suara katak, suara jangkerik dan suara burung pada pagi hari.

#### 3.2 Fasilitas Hotel dan Restoran Panorama

##### 3.2.1 Kamar

###### a. Jenis kamar dan harganya

Hotel dan Restoran panorama mempunyai 46 kamar dengan 4 tipe kamar antara lain :

1. Kamar Standard I = Rp 125, 000;
2. Kamar Standard II = Rp 150, 000;



- |                    |                |
|--------------------|----------------|
| 3. Kamar De-lux    | = Rp 200, 000; |
| 4. Kamar Executive | = Rp 250, 000; |
| 5. Extra bed       | = Rp 50, 000;  |

b. Fasilitas kamar

1. Setandard I dan II

Kamar standard I dan II memiliki fasilitas yang sama yaitu: bath tub; dan shower; running hot and cold water; TV 21 inch (8 chanel) dalam dan luar negeri; tempat tidur twin bed; dan makan pagi (*breakfast*). Yang membedakan antara keduanya adalah : untuk standard I berada di lantai 2 dan standard II dilantai 1, untuk kamar tipe standard II pada tiap-tiap kamar mempunyai sekat pada teras depan kamar sehingga lebih menjamin privacy tamu.

2. Tipe kamar De- Lux dan Executive

Kedua tipe kamar tersebut mempunyai fasilitas berupa: bath tub di dalam dan shower; running hot and cold water; mini bar; TV 21 inch (8 channel) dalam dan luar negeri; telepon; air condition (AC); makan pagi (*breakfast*). Kamar De-Lux ada 6 kamar, 3 kamar berada di lantai 1 dan 3 kamar di lantai 2, untuk kamar Executive ada 2 kamar yang keduanya berada di lantai 2, kamar Executive mempunyai ruangan yang sedikit lebih luas dan interior yang sedikit mewah di banding kamar De-Lux.

### 3.2.2 Lobby

Ruang lobby dibuat menyatu dengan ruang penerimaan tamu (*counter reception*) menghadap ke taman sehingga tamu bisa bersantai di lobby sambil menikmati keindahan taman, di pojok lobby tersedia berbagai macam surat kabar yang bisa dipinjam, dan juga bisa dibeli.

### 3.2.3 Taman

Taman hotel berada di tengah lingkungan hotel yang berbentuk huruf “U” dengan beraneka ragam pepohonan dan tumbuhan serta bunga yang bermacam-

- b) Menjaga kesehatan dan kebersihan serta keselamatan kerja di tempat lingkungannya bekerja.
2. Food and Beverage Service
- a) Menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan pesanan tamu;
  - b) Mengantarkan makanan dan minuman ke kamar tamu.

### 3.3.2. Room Division

1. Front Office

a) Reception

- Mendaftar tamu dan membuat persetujuan kamar mereka;
- Menghitung status kamar yang dihuni tamu, yang rusak, kamar kosong, hingga siap jual berdasarkan reservation untuk diinformasikan kepada departemen lain yang terkait;
- Memberikan fasilitas kupon sarapan pagi (*breakfast coupon*);
- Menyelesaikan formulir pendaftaran (*registration card*);
- Mempersiapkan laporan kamar dan data statistik harian kamar serta laporan-laporan lainnya demi lancarnya aktifitas kerja departemen Front Office.

b) Reservation

- Melayani semua pemesanan kamar;
- Memperbaharui semua daftar pemesanan secara teratur;
- Menangani semua surat-surat mengenai pemesanan dan memisahkan agar tidak kedaluarsa;
- Menerima informasi status kamar dari room boy;
- Menangani pembetulan atau pembatalan pemesanan.

c) Operator

- Menangani kunci-kunci kamar;
- Menyiapkan informasi yang aktual mengenai hotel atau keadaan sekitar hotel;
- Menerima dan menyalurkan surat-surat ke Reception.

macam, di depan lobby, tepatnya di bawah tangga menuju ke lantai 2 terdapat kolam dengan gemercik air mancur serta ikan hias yang berwarna warni membuat suasana hotel terasa lebih alami.

#### **3.2.4 Area parkir**

Area parkir yang tersedia di Hotel dan Restoran Panorama mampu menampung kurang lebih 30 mobil. Area parkir ini berada di depan dan di samping Hotel, sehingga lebih terjamin keamanannya dan mudah di jangkau.

#### **3.2.5 Restoran**

Baik buruknya suatu hotel salah satunya dapat dari makanan dan minuman yang disajikan, serta bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak restoran. Oleh karena itu Hotel dan Restoran Panorama berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, dengan menyajikan beraneka macam menu masakan dan minuman Indonesia dan Cina. Restoran ini melayani tamu selama 24 jam.

Untuk mencapai restoran, bisa melalui pintu depan yang langsung menuju ke depan Hotel atau tempat parkir, atau pintu belakang yang menghubungkan dengan kamar tamu dan lobby. Restoran ini menyediakan 14 meja dengan 56 kursi di restoran ini juga bisa di pesan untuk acara rapat (*meeting*) atau pesta sederhana seperti pesta ulang tahun.

Restoran ini didesain sedemikian rupa untuk kenyamanan tamu. Sambil menikmati hidangan dan minuman, tamu bisa mendengarkan alunan musik menambah suasana rileks (*santai*) untuk menghilangkan kepenatan dan rasa lelah setelah melakukan aktivitas ataupun perjalanan jauh.

### **3.3 Job Description Hotel dan Restoran Panorama**

#### **3.3.1 Departemen Food and Beverage (F&B)**

##### **1. Food and Beverage Product**

- a) Mengelola bahan makanan dan minuman menjadi makanan dan minuman siap saji;



c) Cashier

- Menyiapkan bon-bon (*bill*) tamu yang akan melakukan check out;
- Menginformasikan kepada departemen lain mengenai tamu yang akan check out, barangkali ada bon (*bill*) yang belum diselesaikan;
- Mencatat di lembar bon (*bill*) apabila tamu memberikan uang jaminan (*deposit*);
- Menunjukkan bon (*bill*) tamu untuk kemudian di bayar;
- Memberikan kwitansi sebagai tanda tamu telah melunasi tagihan hotel dengan memberikan tanda tangan cashier dan stempel tanda lunas.

d) Uniform

- Melayani tamu yang memerlukan bantuan dengan barang-barang bawaan mereka dan mengantar mereka ke kamar yang dituju

2. Tata graha (*housekeeping*)

a) Linen

- Menerima linen dan seragam (*uniform*) yang telah dicuci dari bagian pencucian (*laundry*);
- Mengecek dan mengatur penyimpanan linen dan seragam (*uniform*) yang bersih;
- Mengatur administrasi dari linen control sheet dan daftar penerimaan (*receiving record*) dari bagian pencucian (*laundry*) serta mengerjakan penggantian seragam;
- Mengatur pembagian linen yang bersih kepada bagian-bagian (*section/supervisor*) yang bersangkutan;
- Memilih dan mengecek linen dan uniform yang diterima dari pencucian;
- Memperbaiki linen dan seragam (*uniform*) yang sobek dan menjahit;

- Bertanggung jawab atas kebersihan kamar *linen (general linen room)* maupun ruang seragam (*uniform room*).
- b) Laundry (*pencucian*)
  - Mengerjakan prosedur kerja yang ditugaskan di bagian pencucian (*laundry*);
  - Menghitung dan mensortir setoran linen yang kotor;
  - Mengerjakan/ memberi ciri cucian tamu;
  - Menghilangkan flek-flek noda pada linen;
  - Menjaga kebersihan/kesehatan dan keselamatan kerja di lingkungan kerjanya.
- c) Room Section
  - Menyenggarakan kebersihan dan kelengkapan peralatan untuk semua kamar;
  - Mengecek persediaan perlengkapan tamu (*guest supplies*) pada setiap kamar;
  - Membuat permintaan (*stock guest supplies/cleaning supplies*) untuk satu minggu;
  - Menghubungi staff teknisi (*crew engineering*) waktu memperbaiki kerusakan di kamar;
  - Pada permulaan pembagian kerja (*shift*), mengecek semua kamar dan mencatat status kamar sesuai dengan kode yang telah di tentukan;
  - Membersihkan kamar;
  - Merapikan tempat tidur atau making bed;
  - Mengecek peralatan-peralatan yang ada di kamar dan mini bar.

### 3.3.3 Departemen Personalia

- a) melaksanakan kebijakan manajemen (*policy management*) dalam hal kepegawaian ;
- b) Menerima segala keluhan dan permasalahan semua karyawan;

- c) Melaksanakan pengawasan terhadap jalannya peraturan perusahaan dalam bidang kepegawaian;
- d) Meneliti kenaikan dan penurunan gaji, pangkat, dan jabatan karyawan;
- e) Menentukan penerimaan seorang calon karyawan dan ditest untuk selanjutnya diserahkan kepada departemen yang memerlukan untuk di adakan test mengenai keterampilan serta wawancara (*interview*);
- f) Menyusun laporan bulanan mengenai kepegawaian;
- g) Mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang menyangkut masalah kepegawaian dan kesejahteraan karyawan.

### 3.3.3.1 Security

Tugas-tugas security antara lain :

- a) Menjaga stabilitas keamanan, ketertiban di seluruh area hotel;
- b) Menerima dan mengolah informasi dari dalam dan luar mengenai stabilitas keamanan dan ketertiban;
- c) Membantu tujuan perusahaan;
- d) Membuat surat ijin kepada kepolisian bila akan ada acara yang akan di selenggarakan di hotel;
- e) Mengawasi dan memeriksa setiap orang atau tamu yang masuk lingkungan hotel untuk menemui karyawan secara pribadi;
- f) Melaporkan setiap saat kejadian-kejadian yang terjadi di hotel kepada chief security;
- g) Menertibkan kendaraan tamu yang keluar masuk serta memeriksa kendaraan tersebut;
- h) Menjaga mesin waktu pegawai (*time keeping mechine*) dan mengawasi kartu waktu pegawai (*time card*) bagi karyawan atau karyawati yang akan keluar atau masuk.

### 3.3.3.2 Engineering

Adapun tugas-tugas bagian engineering yaitu :



- a) Bertanggungjawab atas seluruh operation hotel dalam bidang teknisi (*engineering*);
- b) Membantu manajer dalam mewujudkan tujuan perusahaan (*goal*);
- c) Menyelesaikan menyerahkan pesanan (*order*) permintaan pembuatan, perbaikan peralatan fasilitas hotel sesuai dengan daftar pesanan;
- d) Menjaga kelancaran jalannya mesin-mesin peralatan yang merupakan fasilitas hotel;
- e) Membuat laporan tentang keadaan semua peralatan dalam lingkungan engineering departement;
- f) Membuat laporan harian (*log book*) untuk memudahkan pengontrolan dan menjaga kebersihan dan keselamatan kerja di lingkungan kerja.

### 3.3.4 Departemen Accounting

#### 1. Cost Controller

- a) Membuat analisa harga (*cost*) dan biaya (*expense*);
- b) Membantu departemen-departemen lain yang membutuhkan data-data dan menentukan cost;
- c) Memperhatikan dan memelihara harga standard (*standard cost*).

#### 2. Store Keeper (logistik)

- a) Memeriksa barang-barang untuk disimpan;
- b) Mendistribusikan barang-barang pada departemen yang membutuhkan;
- c) Membuat laporan permintaan (*purchase request*) atas barang-barang yang habis dan menyampaikannya pada cost control;
- d) Menjaga barang agar tidak mudah rusak akibat suhu panas;
- e) Melindungi dan mengawasi barang-barang dan mengontrolnya, memberikan kode nomor pada permintaan (*requisition*) dan nomor

kwitansi pengambilan (*bill card*), serta mencatat pengeluaran barang-barang pada buku pengambilan (*issuing book*);

- f) Melaporkan barang-barang yang di anggap akan busuk dan rusak kepada bagian pengontrolan harga (*cost controller*);
- g) Mengadakan inventarisasi barang-barang (*inventory*);
- h) Menjaga kebersihan dan keselamatan kerja di lingkungan kerjanya.

3. Dept. Collector

- a) Memeriksa semua tagihan dan pembayaran untuk kemudian di proses lebih lanjut;
- b) Memberikan keterangan lengkap tentang piutang;
- c) Memeriksa dan mencatat deposit yang diterima;
- d) Menganalisa penjualan kamar (*hotel sale*);
- e) Menyiapkan surat-surat tagihan dan melayani pembayaran langsung;
- f) Melakukan penghitungan (*filling*) semua tagihan/pembayaran dari tamu atau biro perjalanan (*travel agent*);
- g) Mengumpulkan tagihan-tagihan di dalam kota yang dapat di jangkau secara langsung;
- h) Memeriksa dan menghitung pembayaran yang tercantum dalam buku besar (*journal ledger*);
- i) Menyiapkan dan menghitung kwitansi pembayaran (*voucher payable*), laporan harian (*daily report*), dan mengontrol pembayaran (*control account payable*).

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan Praktik Kerja Nyata selama 2 bulan di Hotel dan Restoran Panorama, penulis banyak mendapatkan pengalaman serta pengetahuan baru tentang dunia perhotelan, dunia kerja secara nyata, juga belajar bagaimana bersikap disiplin dan profesional dalam bekerja. Berdasarkan pengalaman dan uraian tersebut di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan.

Bahwa keberadaan departemen *housekeeping (tata graha)* mempunyai peranan yang sangat penting dalam kelancaran operasional hotel karena tugas dan tanggung jawabnya yang berhubungan dengan kamar tamu. Oleh karena itu departemen ini harus mendapatkan perhatian serius dari pengelola hotel demi menjaga pelayanan yang baik, hal ini dikarenakan pendapatan hotel yang paling banyak berasal dari penjualan kamar.

Untuk menjaga suasana kerja yang kondusif dalam operasional hotel maka departemen *housekeeping* memerlukan kerjasama baik secara internal yaitu dengan seksi dalam struktur organisasi *housekeeping* itu sendiri maupun secara external yaitu dengan departemen lain dalam struktur organisasi hotel.

Bahasa Inggris sebagai salah satu bahasa internasional dapat menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan profesionalisme karyawan karena selama melaksanakan PKN penulis melihat masih minimnya penguasaan bahasa Inggris di kalangan karyawan sehingga hal ini mempengaruhi tingkat pelayanan terhadap tamu terutama yang berasal dari mancanegara, ada beberapa karyawan di bagian tertentu yang telah menguasai bahasa Inggris seperti di departemen Front Office, namun secara keseluruhan masih sangat kurang, khususnya pada departemen *housekeeping* di bagian room boy.





Disamping itu untuk menunjang kelancaran operasional hotel, pengelola hotel harus juga memperhatikan kualitas karyawan, selektif dalam pengangkatan karyawan. Pertama, hal-hal apa yang harus dipenuhi untuk menjadi karyawan misalnya keterampilan atau penguasaan bahasa Inggris, kedua, penempatan karyawan yang tepat yang sesuai dengan kemampuan dan latar belakang pendidikannya, sehingga mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan Parktik Kerja Nyata ada beebraapa saran yang akan penulis kemukakakan disini, saran tersebut ada yang ditujukan untuk pihak fakultas dan juga untuk pihak hotel tempat penulis melaksanakan PKN.

### 1. Saran untuk pihak fakultas

- Pertama, hendaknya pihak fakultas (program D3 bahasa Inggris) lebih memperhatikan kualitas mahasiswa dengan cara menata kembali kurikulum yang ada, karena selama ini kurikulum yang di terapkan di D3 bahasa Inggris masih rancu, tidak terfokus pada satu bidang kerja, sehingga lulusan D3 bahasa Inggris kurang bisa menguasai mata kuliah keahlian yang diajarkan, pembelajaran mata kuliah tersebut hanya bersifat pengenalan sehingga mahasiswa sekedar tahu, belum bisa dikatakan mahir. Hal ini bisa dilihat dari adanya keluhan-keluhan dari instansi ataupun perusahaan yang di tempati Praktik Kerja Nyata.
- Kedua, merujuk pada poin pertama seharusnya pihak fakultas perlu menambah SKS untuk mata kuliah keahlian atau menambah mata kuliah yang lebih spesifik dan terarah, mempunyai orientasi yang jelas misalnya jurusan perhotelan atau pariwisata.

### 2. Saran untuk pihak hotel

- a) Pihak hotel harus lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan untuk meningkatkan etos kerja.

- b) Hendaknya pihak manajemen lebih memperhatikan pentingnya kelengkapan kerja karyawan untuk menunjang kelancaran kerja, sehingga mereka bisa bekerja dengan efisien.
- c) Melengkapi fasilitas dan persediaan kebutuhan tamu (*guest supplies*) sehingga mampu meningkatkan pelayanan terhadap tamu terutama ketika hotel dalam keadaan penuh (*over booking*).
- d) Administrasi yang tertib dan ditata secara profesional perlu ditingkatkan, sehingga akan mempermudah dalam menentukan kebijakan yang perlu diambil.
- e) Pihak manajemen hendaknya lebih banyak mendorong peningkatan koordinasi antar departemen sehingga tercipta sistem kerja yang kondusif dalam mewujudkan tujuan organisasi hotel sesuai dengan target yang telah ditentukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Darsono Agustinus, 1995, *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*, penerbit, GRAMEDIA, Jakarta.
- Sulistiyono Agus, 1999, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri manajemen Usaha Jasa Sarana pariwisata dan Akomodasi*, penerbit, ALFABETA, Bandung.
- Tunggal Setia Hadi, 1999, *Peraturan Perundang-undangan Kepariwisata di Indonesia*, Penerbit, HARVARINDO, Jakarta.
- Perwani Sri Yayuk, 1999, *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan : Make up Room*, penerbit, PT GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA, Jakarta.



...sack jauh dan  
...kat kota, + 1 Km dari tempat bisnis, pertokoan Super  
...arket ataupun perkantoran. Hal ini memudahkan anda  
...lakukan aktifitas bisnis dan shopping di Jember.

*Hotel Panorama is Located near from central town, about 1 Km  
...m main business, shopping center and office, this situation is  
...sy for your business activity and shopping in Jember.*

...lain lokasi yang strategis untuk kegiatan bisnis, Hotel  
...anorama mempunyai nuansa yang masih menyatu  
...ngan alam, suasana Asri, Indah, Nyaman dan Aman .

*Hotel Panorama has Natural atmosphere, beautifully comfortable  
...nd safety*



...at Anda memasuki lobby Hotel, Anda akan merasakan  
...asana yang segar dengan taman yang Asri dilengkapi  
...lam ikan, akan menghilangkan kepenatan sehingga  
...ikiran anda menjadi segar kembali.

*From the moment you enter the Hotel, you would notice a warm  
...atmosphere With tropical garden and view of fish*



Sambutan yang ramah dari petugas reception akan membantu Anda untuk mendapatkan kamar yang sesuai dengan keinginan Anda

*Warmth hospitality from reception will be help you to get room  
...as you want*



Deluxe

Hotel Panorama menyediakan 46 kamar dengan jenis standard 1 dan 2, deluxe dan Executive dengan fasilitas pendingin ruangan (AC), televisi, air hangat dan dingin, telepon, room service yang siap melayani anda setiap saat

rooms are, standard 1 and 2, deluxe and executive.  
Every guest room has private bath room and  
hot and cold water, air condition, television and  
room service is available around the clock.

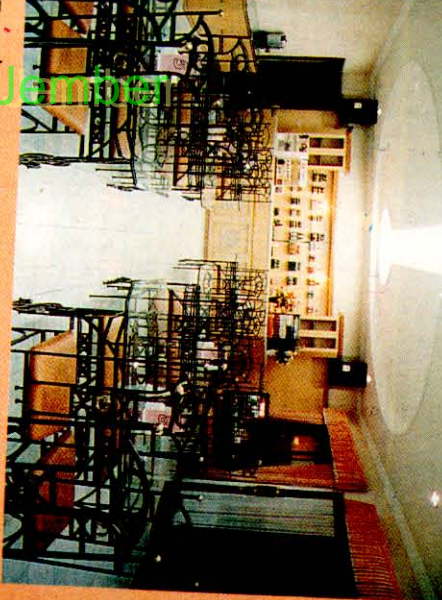


Standard



Executive



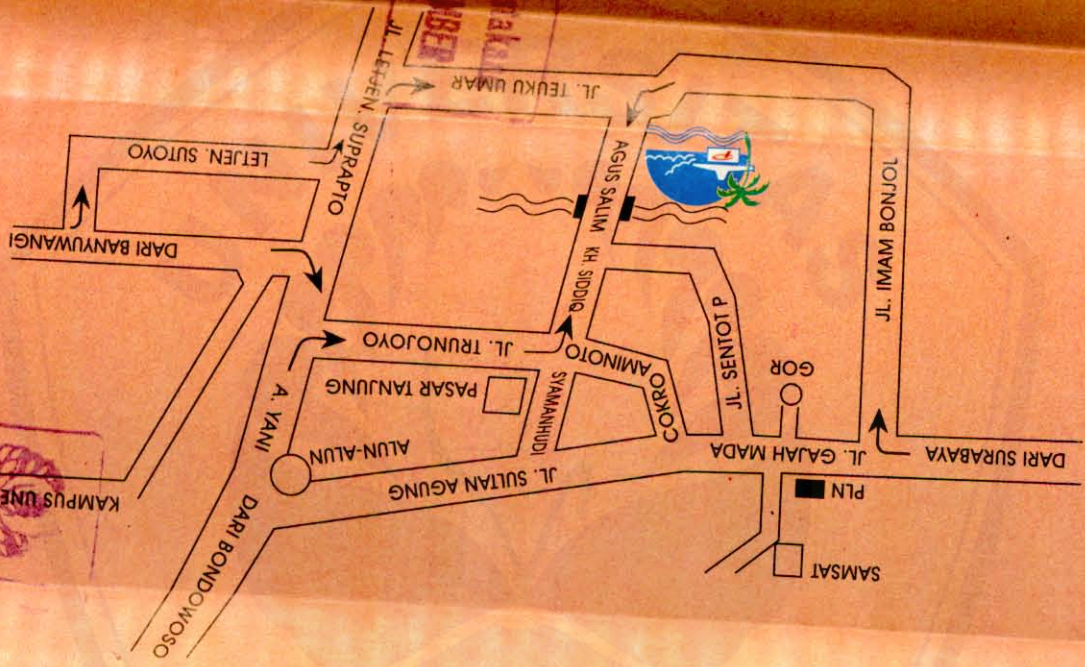


Panorama menyediakan masakan Indonesia dan Chinese siap melayani anda makan dan minum malam, selain juga siap melayani makan pagi. Anda. Restaurant offer a selection of Indonesia and Chinese ready to serve you for 24 hours. The restaurant comfort eating people and having to dishes.



an pepohonan yang bersebelahan dengan kolam menambah suasana semakin Segar. Asri, Indah dan beautifuly and comfortable  
 the plantation beside pool of fish will be make fresh

Digital Repository Universitas Jember



Perc. 76 Jbr (0331) 486315

Hotel & Restoran  
**PANORAMA**



Alamat :  
 Jl. K.H. Agus Salim No. 28  
 Telp. (0331) 333666 Hunting  
 Fax. (0331) 337712  
 Jember - Jawa Timur  
 INDONESIA





Hotel & Restoran  
**PANORAMA**

Nama : .....

Kamar No. : .....

Tanggal : .....

### Laundry Service List

	Laundry	Pressing
Pria / Gentleman	Price Rp.	Price Rp.
Kemeja / Shirt	Rp. 3.500,-	Rp. 1.500,-
Kaos dalam / Under Shirt	Rp. 1.500,-	Rp. 1.000,-
Kaos / T. Shirt	Rp. 3.500,-	Rp. 1.500,-
Calana Panjang / Trousers	Rp. 4.000,-	Rp. 2.000,-
Celana Pendek / Short Trousers	Rp. 2.500,-	Rp. 1.000,-
Jas / Jacket	Rp. 5.000,-	Rp. 3.000,-
Piyama / Pyjamas	Rp. 3.500,-	Rp. 2.500,-
Kaos kaki / Sock	Rp. 1.500,-	
Setelan Jas / Suit	Rp. 12.500,-	Rp. 7.500,-
Sapu Tangan / Handkershief	Rp. 1.000,-	Rp. 500,-
Dasi / Neckty	Rp. 1.000,-	Rp. 500,-
Sarung / Sarong	Rp. 2.000,-	Rp. 1.000,-
Pakaian kerja / Overal	Rp. 3.500,-	Rp. 2.000,-
Handuk / Towel	Rp. 3.500,-	
Celana dalam / Panty	Rp. 1.500,-	
<b>Wanita / Ladies</b>		
Blus / Blouse	Rp. 3.500,-	Rp. 1.500,-
Gaun / Dress	Rp. 3.000,-	Rp. 1.500,-
Baju tidur / Night Gown	Rp. 3.500,-	Rp. 1.500,-
Celana panjang / Slack	Rp. 4.000,-	Rp. 2.000,-
Celana dalam / Panty	Rp. 1.500,-	
Kutang (BH) / Brassier	Rp. 1.500,-	
Rok Bawah / Skirt	Rp. 3.500,-	Rp. 1.500,-
Selendang / Scarf	Rp. 2.000,-	

Special request / Permintaan khusus : .....

Tanda Tangan tamu : .....

Petugas otel : .....

#### Peraturan Pelayanan :

Cucian harap diserahkan sebelum jam : 09.00 ke bagian Laundry dan sebelumnya harap mendata jumlah cucian, jika tidak maka perhitungan hotel dianggap benar. Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan yang disebabkan kelalaian pihak hotel, maka pihak hotel hanya akan mengganti sebesar 5 kali harga cucian. Semua pengaduan harus disampaikan paling lambat 12 jam setelah cucian diterima dengan menyertakan data cucian yang asli untuk pengecekan.





*Hotel & Restoran*  
**PANORAMA**

**TARIF KAMAR (NET) 2002**

No.	Type Kamar	Harga Kamar	
01.	Standar I	Rp.	125.000
02.	Standar II	Rp.	150.000
03.	Deluxe	Rp.	200.000
04.	Executive	Rp.	250.000
05.	Extra Bed	Rp.	50.000

*Check Out Time : 13:00 WIB*

Harga kamar tersebut diatas sudah termasuk :

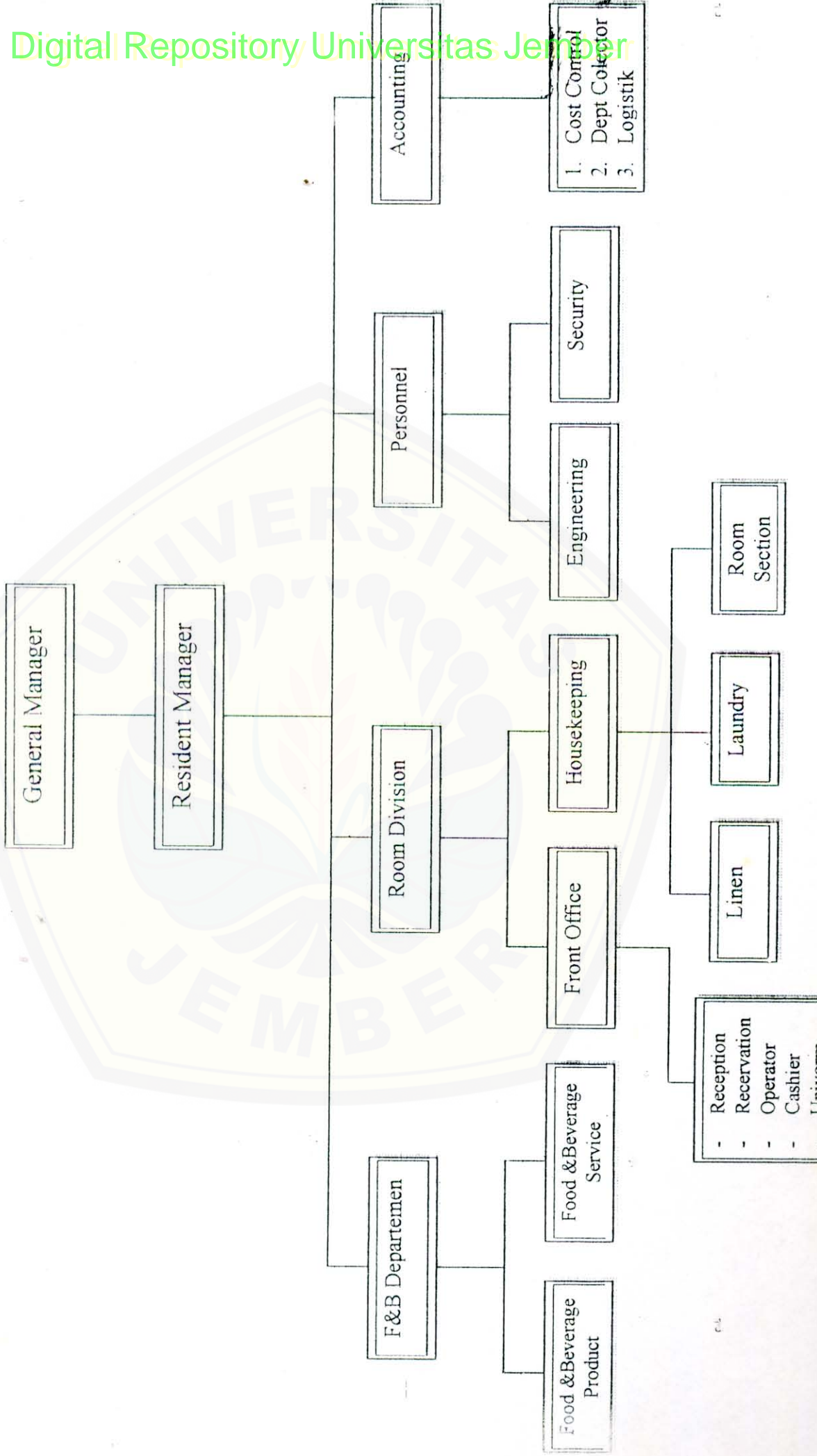
- @ Minuman selamat datang (dikamar)
- @ Makan pagi / breakfast direstoran Panorama

Fasilitas Kamar :

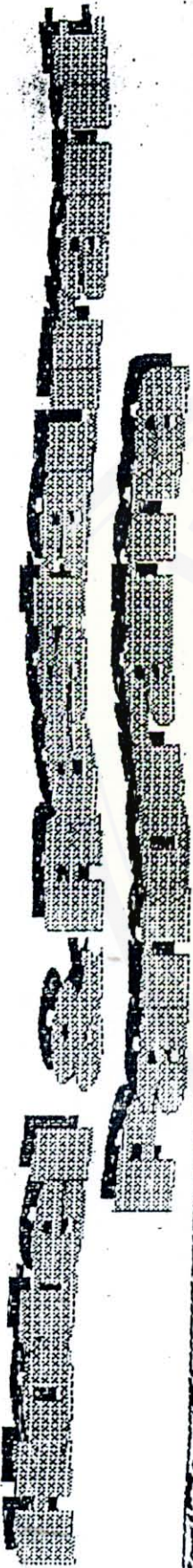
- @ Kamar mandi didalam
- @ Air dingin dan hangat
- @ AC ( Air Condition )
- @ TV 21" (8 channel)

*The Management*

### Struktur Organisasi Hotel dan Restoran Panorama Jember







Masakan Indonesia

1 Rawon	Rp. 7,500
2 Soto ayam	Rp. 6,500
3 Sop Buntut	Rp. 9,500
4 Sayur asem	Rp. 2,000
6 Nasi Pacel + Ayam Goreng	Rp. 7,500
6 Nasi Goreng Jawa	Rp. 8,000
7 Nasi Goreng Peroroma	Rp. 12,000
8 Nasi Putih	Rp. 1,500
9 Ayam Goreng Kalasan 1/2 ekor	Rp. 17,500
10 Ayam Goreng Kalasan 1 ekor	Rp. 30,000
11 Ayam Goreng Kampung	Rp. 7,500
12 Ayam Goreng Potong	Rp. 7,500
13 Lalapan + Sambal	Rp. 2,000
14 Gurami Goreng / Bakar	Rp. 3,500 Ons
15 Telur Mata Sapi / Rebus	Rp. 1,500

Masakan China

1 Sup Asparagus Ayam / udang kepiting	Rp. 8,000
2 Sup Jagung ayam / udang / kepiting	Rp. 8,000
3 Gurami Asem Manis	Rp. 3,500 Ons
4 Udang Goreng Mentega	Rp. 15,000
6 Udang Goreng Asem Manis	Rp. 15,000
6 Udang Goreng Tepung	Rp. 15,000
7 Udang Goreng Saos Inggris	Rp. 15,000
8 Ayam Goreng Mentega	Rp. 12,500
9 Ayam Goreng Saos Inggris	Rp. 12,500
10 Ayam Goreng Kecap	Rp. 12,500
11 Ko Lo Ke	Rp. 12,500
12 Cap Tjaj Goreng / Kuah Panorama	Rp. 12,500
13 Nasi Goreng Hongkong	Rp. 8,000
14 Nasi Ayam	Rp. 10,000
16 Nasi Udang	Rp. 10,000
16 Nasi Cap Cai	Rp. 10,000
17 Bihun Goreng Isdimewa	Rp. 9,500
18 Bihun Goreng Kua	Rp. 3,000
19 Bak Mie Goreng Kua	Rp. 8,000
20 Bak Mie Goreng Isdimewa	Rp. 9,500
21 Fu Yong Hai ayam / udang	Rp. 10,000
22 Fu Yong Hai Kepiting	Rp. 12,500
23 Ca Kangkung Polos	Rp. 4,000
24 Ca Kangkung Ayam / Udang	Rp. 6000
25 Ca Sawi Polos	Rp. 4000
26 Ca Sawi Ayam / Udang	Rp. 6000

Minuman

1 Orange Juice	Rp. 3,500
2 Blewah Juice	Rp. 3,000
3 Tomato Juice	Rp. 3,000
4 Melon Juice	Rp. 3,500
6 Alpukat Juice	Rp. 3,500
6 Ice Tea	Rp. 2,000
7 Ice Lemon Tea	Rp. 2,500
8 Ice Lemon	Rp. 3,000
8 Soft Drink	Rp. 2,500
10 Hot Tea	Rp. 1,500
11 Tea	Rp. 1,000
12 Hot Coffee	Rp. 2,500
13 Nescafe	Rp. 3,500
14 Ginseng Coffee	Rp. 3,500
16 Guinness Beer Besar	Rp. 18,500
16 Guinness Beer Kecil	Rp. 10,500
17 Bir Bintang Besar	Rp. 12,500
18 Bir Bintang Kecil	Rp. 6,000
19 Soda Gembira	Rp. 4,000