



**PERANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN KAMAR TAMU DI HOTEL PANORAMA JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh Gelar Ahli Madya pada Program
Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh

Sulton Habibi

NIM 040103101010

Mediah
Persebaran
24 JULI 2008
Perwakilan :
Perwakilan :

Klas
647.94
HAB
P

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

2008


HALAMAN PENGESAHAN

Penanggung Jawab :

Purnawanto

Manager Hotel Panorama Jember

Dosen Pembimbing :





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

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember :

Drs. Wisasongko, MA

NIP. 131 798 138

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember :



Prof. Dr. Samudji, M.A.
NIP. 136 531 973

MOTTO

"HIDUP AKAN INDAH PADA WAKTUNYA"

(Penulis)



PERSEMBAHAN

Laporan ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak ibu tercinta
2. Yu karim, kip, riko
3. SWAPENKA-ku
4. Ai-ku



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan Laporan hasil Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Peranan Housekeeping Department dalam meningkatkan penjualan kamar tamu di Hotel Panorama Jember” ini dapat diselesaikan. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Samudji, M. A., selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember;
2. Drs. Wisasongko, M. A., selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
3. Erna Cahyawati, SS M.Hum., selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan laporan, terima kasih atas bimbingan dan waktu yang telah diluangkan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini;
4. Bapak Hartono H.R., selaku Resident Manager Hotel Panorama Jember yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember;
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Sastra Universitas Jember, terima kasih atas ilmu yang diberikan;
6. Semua karyawan Fakultas Sastra Universitas Jember, terima

kasih atas pelayanannya dan keramahannya;

7. Teman-teman program Diploma III Bahasa Inggris atas segala dukungannya;
8. Semua pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini;

Laporan ini masih jauh dari sempurna untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangat diharapkan. Harapan penulis semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jember, 25 Juni 2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERUNTUKAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
BAB 2. LANDASAN TEORI	5
2.1 Akomodasi dan Jenis-jenis Akomodasi	5
2.2 Hotel	7
2.2.1 Definisi Hotel	9
2.2.2 Jenis-jenis hotel	10
2.2.3 Jenis-jenis umum Kamar Tamu Hotel	13
2.2.4 Department-department dalam Hotel	15
2.3 House keeping Department	16
2.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab Housekeeping Department	17
2.3.2 Seksi-seksi di housekeeping Department	19
2.3.3 Pembagian Tugas di Housekeeping Department	19
2.3.4 Hubungan Housekeeping Department dengan	

Department yang Lainnya	22
BAB 3. GAMBARAN UMUM HOTEL PANORAMA	25
3.1 lokasi dan Latar Belakang Hotel Panorama Jember	25
3.1.1 Lokasi Hotel Panorama Jember	25
3.1.2 Latar Belakang Hotel Panorama Jember	26
3.2 Fasilitas Hotel Panorama Jember	27
3.3 Struktur organisasi Hotel Panorama Jember.....	29
BAB 4. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	36
4.1 Kegiatan Utama di Housekeeping Department	36
4.1.1 Mengetahui Perlengkapan dan Peralatan Penunjang Operasional Housekeeping Department	37
4.1.1.1 Perlengkapan Kamar Tamu	37
4.1.1.2 Perlengkapan Kamar Mandi	42
4.1.2 Mematuhi Etika kerja (Courtesy) untuk Petugas Kamar/Roomboy	43
4.2 Hasil Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	45
BAB 5. PERANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN KAMAR TAMU DI HOTEL PANORAMA JEMBER	47
5.1 Peranan Tugas dan Tanggung jawab Housekeeping Department dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Tamu di Hotel Panorama Jember	47
5.2 Peranan Hubungan antara Housekeeping Department dengan Department yang lain dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Tamu di Hotel Panorama Jember	49

BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

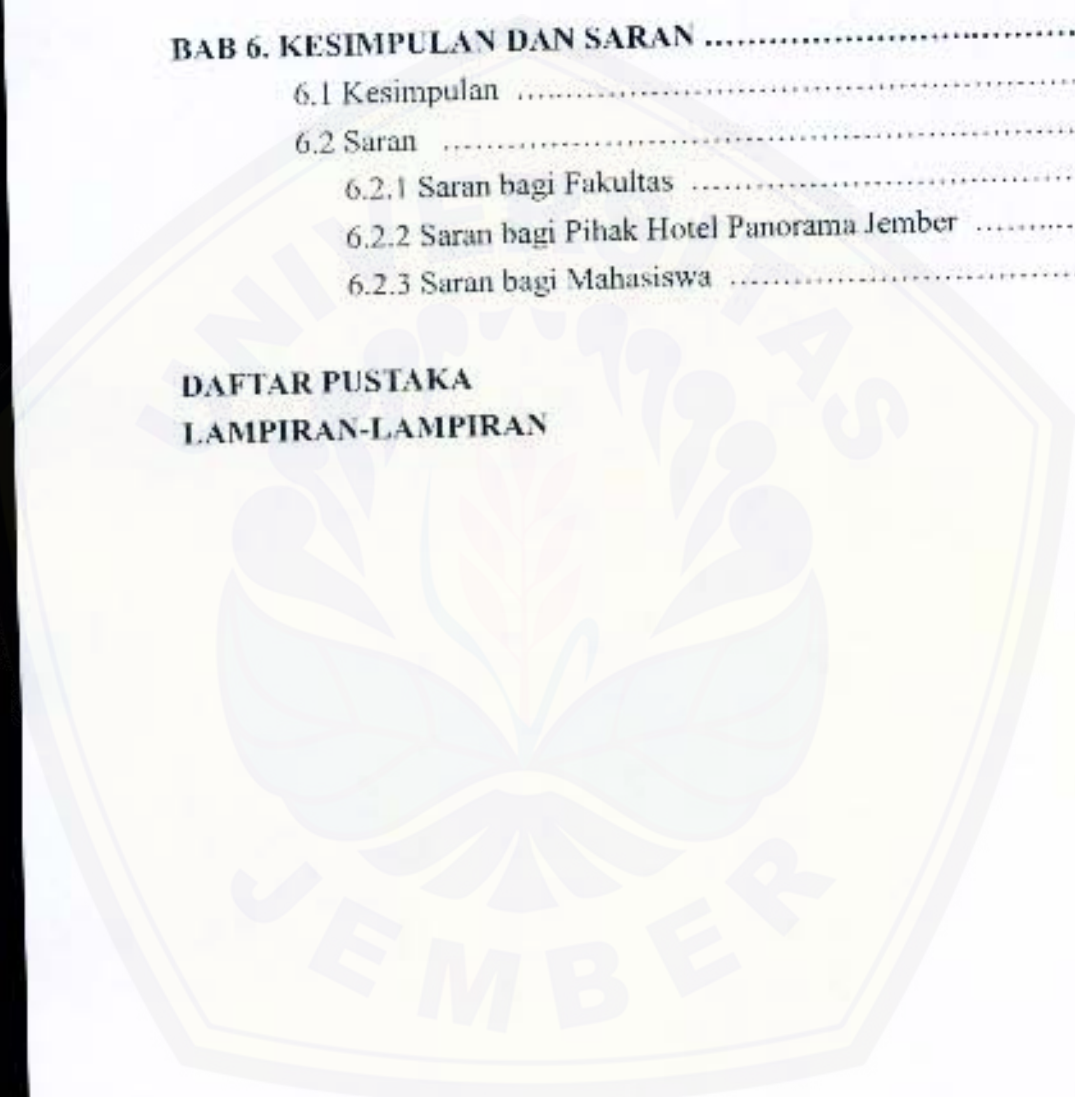
6.2 Saran

6.2.1 Saran bagi Fakultas

6.2.2 Saran bagi Pihak Hotel Panorama Jember

6.2.3 Saran bagi Mahasiswa

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**





BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang Praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember, rumusan masalah, tujuan dan manfaat Praktek Kerja Nyata, tempat dan waktu pelaksanaan, serta prosedur pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, yang masing-masing akan diuraikan sebagai berikut

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sub faktor perekonomian yang dewasa ini sedang digalakkan oleh Pemerintah. Dikembangkannya sektor pariwisata maka diharapkan akan dapat memperluas lapangan dan kesempatan kerja, juga memberikan manfaat-manfaat lain baik kepada masyarakat maupun Pemerintah.

Sejalan dengan perkembangan pariwisata tersebut, banyak bermunculan usaha-usaha di bidang pariwisata, baik milik pemerintah ataupun milik perusahaan swasta. Usaha-usaha tersebut mempunyai peranan sangat penting dalam dunia kepariwisataan. Salah satu usaha di bidang pariwisata yang saat ini berkembang dengan cepat adalah perhotelan. Hotel adalah salah satu sarana akomodasi yang bergerak di bidang jasa, di mana dalam pengoperasiannya harus dapat menghasilkan berbagai hal, diantaranya berupa making profit, yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan, dan Guest Satisfaction, yang berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga tamu merasa puas. Seperti perusahaan-perusahaan lainnya, pada umumnya setiap perusahaan pasti mempunyai ciri-ciri atau strategi-strategi tersendiri dalam meningkatkan produk yang dihasilkan. Begitu pula halnya dengan hotel, di dalam sebuah hotel terdapat beberapa departemen dalam pengoperasiannya. Departemen-departemen tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing, salah satunya adalah house keeping departemen, yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar, dan tempat lainnya di dalam hotel.

Hotel sebagai salah satu industri yang bergerak dalam hal pelayanan dan jasa harus selalu berusaha meningkatkan omset penjualan. Maka hal tersebut merupakan tugas dari semua departemen yang ada dalam hotel tersebut, diantaranya adalah house keeping departemen.

Selain di tuntut untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik, house keeping departemen juga harus meningkatkan pola hubungan kerja dengan departemen lain dalam memberikan pelayanan terhadap tamu yang berada di hotel. Sehingga nantinya hotel dapat meningkatkan penjualan kamar tamunya, karena banyak tamu yang merasa puas dan terkesan dengan pelayanan dan kenyamanan suasana hotel.

Melihat dari kenyataan tersebut, penulis akan mengamati bagaimana peranan house keeping departemen dalam upaya meningkatkan penjualan kamar tamu hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Adanya tuntutan dari kawasan pariwisata akan adanya fasilitas akomodasi yang semakin meningkat dan beragam, fasilitas pendukung hotel, dan pemberian pelayanan terhadap tamu, maka penulis merumuskan masalah sejauhmana peranan House Keeping Departement dalam meningkatkan penjualan kamar tamu di Hotel Panorama Jember.

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

Tujuan dan manfaat Praktek Kerja Nyata secara garis besar adalah untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah didapat selama di bangku kuliah dan mempersiapkan mahasiswa untuk terjun langsung ke dunia kerja yang sesungguhnya.

Berikut ini akan diuraikan tujuan dan manfaat Praktek Kerja Nyata :

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan diadakannya Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

1. melengkapi salah satu persyaratan akademis pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
2. menambah pengetahuan dan mengaplikasikan secara langsung tentang tugas dan tanggung jawab House Keeping Departemen

3. sebagai bahan studi banding mengenai teori-teori yang di dapat di bangku kuliah yang berhubungan dengan perhotelan dan kepariwisataan dengan penerapannya dalam Praktek Kerja Nyata
4. mendapatkan pengalaman kerja di tempat Praktek Kerja Nyata
5. mengumpulkan bahan laporan Praktek Kerja Nyata

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Selain tujuan Praktek Kerja Nyata yang telah disebutkan di atas, terdapat pula manfaat bagi mahasiswa, pihak Fakultas dan Instansi tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, yaitu :

1. manfaat bagi Mahasiswa
 1. meningkatkan kemampuan dan keahlian dalam bidang perhotelan dengan baik dan benar
 2. memperluas wawasan dalam bidang kepariwisataan
2. manfaat bagi Fakultas Sastra Universitas Jember.
 1. memperkenalkan Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember Kepada masyarakat luas
 2. memperoleh masukan guna peningkatan mutu pendidikan dan pengajaran demi kemajuan Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
 3. terciptanya hubungan baik antara pihak Fakultas dan Hotel Panorama Jember
3. manfaat bagi Hotel Panorama Jember
 1. memberikan masukan dan saran bagi pihak Hotel Panorama Jember
 2. membantu kerja para pegawai Hotel Panorama Jember
 3. sebagai salah satu bahan pertimbangan pemecahan masalah tentang peningkatan penjualan kamar tamu di Hotel Panorama Jember

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata, mahasiswa menentukan

sendiri tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dengan persetujuan Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Sedangkan untuk jangka waktu pelaksanaan, ditentukan oleh Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Berikut adalah uraian tempat dan waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Mahasiswa melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember Jalan K.H. Agus Salim Nomor 28 Telepon (0331) 333666 Hunting Fax. (0331) 337712 Jember – Jawa Timur.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata memerlukan waktu minimal 240 jam kerja efektif. Jangka waktu tersebut sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, yang dilaksanakan mulai tanggal 2 Juli sampai dengan 2 Agustus 2007.

1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Sebelum melaksanakan Praktek Kerja Nyata, terdapat prosedur yang harus dilakukan oleh mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, antara lain:

- 1.mengumpulkan sekurang-kurangnya 80 SKS
- 2.mengisi formulir pelaksanaan Praktek Kerja Nyata
- 3.menyerahkan surat pengantar Praktek Kerja Nyata ke instansi yang mahasiswa pilih
- 4.menerima surat balasan kesediaan menerima mahasiswa untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata di instansi tersebut
- 5.mengikuti pembekalan Praktek Kerja Nyata dari Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
- 6.melaksanakan Praktek Kerja Nyata.



BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang peranan *housekeeping* dalam dunia perhotelan dengan landasan teori yang menunjang dalam pemilihan judul laporan. Pengertian akomosi, pengertian hotel secara umum maupun khusus, pengertian *housekeeping department* sebagai salah satu department yang ada di dalam hotel yang dikutip dari beberapa data penelitian tentang permasalahan yang serupa yang telah dilakukan sebelumnya sehingga diharapkan akan menambah wawasan mengenai perhotelan secara luas. Berikut ini adalah pokok-pokok penjelasan dari bab ini yang antara lain : akomodasi dan jenis-jenis akomodasi, hotel, definisi hotel, jenis-jenis hotel, jenis-jenis umum kamar tamu hotel, department-department dalam hotel, *Housekeeping Department*, tugas dan tanggung jawab *housekeeping department*, dan ruang lingkup kegiatan *housekeeping department*, serta hubungan antara *housekeeping department* dengan department yang lain. Penjelasan mengenai uraian-uraian tersebut diatas akan dijabarkan sebagai berikut

2.1 Akomodasi dan Jenis-jenis Akomodasi

Akomodasi adalah tempat menginap atau tinggal sementara bagi orang yang bepergian. Sejalan dengan perkembangan jaman, akomodasi tidak hanya sekedar sarana tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian, tetapi juga sudah berkembang ke arah pemenuhan kebutuhan lainnya seperti makan, minum, rekreasi, sport, dan lain sebagainya. Perkembangan ini mempengaruhi jenis dan banyaknya fasilitas yang disediakan oleh setiap pengusaha akomodasi.

Jenis-jenis akomodasi yang ada sekarang bermacam, sesuai dengan tujuan dan alasan untuk apa dan mengapa orang bepergian tersebut berada jauh dari rumahnya, yang juga disesuaikan dengan standar dan gaya hidupnya.

Jenis-jenis akomodasi yang ada sekarang adalah sebagai berikut

1. *Hotel*
Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menyediakan penginapan bagi orang yang bepergian. Selain itu, di dalam hotel juga tersedia tempat makan dan minum, tempat rekreasi dan olah raga
2. *Motel (Motor-Hotel)*
Motel merupakan bentuk akomodasi yang disediakan untuk orang yang bepergian menggunakan kendaraan pribadi. Fasilitas yang ada di motel adalah kamar sederhana, bisa ditambah TV, dapur dengan lemari es, air es, dan peralatan makan.
3. *Boarding House*
Di Indonesia, *boarding house* merupakan bentuk akomodasi yang kira-kira sama dengan wisma yang disewakan
4. *Hotel Garni*
Hotel Garni disini bisa dikatakan mirip dengan losmen.
5. *Holiday Villages*
Holiday Villages merupakan pengembangan dari bentuk akomodasi kemah menjadi akomodasi permanen
6. *Condominium Hotel*
Condominium Hotel merupakan bentuk akomodasi yang dimiliki oleh beberapa orang, namun pengelolaannya diserahkan kepada pihak lain
7. *Apartment Hotel*
Apartment Hotel merupakan bentuk akomodasi yang yang berbentuk kelompok unit tinggal yang tergabung dalam suatu bangunan, yang umumnya bersusun ke atas dan dapat disewakan atau dimiliki. Sistem ini dimulai di Spanyol pada tahun 1970
8. *Camping Sites*
Camping Sites dibagi menjadi empat kelompok:
 - *Camping Sites* untuk transit

- *Camping Sites* untuk liburan akhir pekan
- *Camping Sites* untuk liburan
- *Camping Sites* untuk wisatawan

9. *Private Hotel*

Jenis akomodasi ini semacam hotel kecil dan umumnya dibangun di sebuah tempat peristirahatan

10. *Hostel*

Hostel adalah penginapan murah yang dilengkapi fasilitas terbatas untuk makan dan minum, khusus untuk tamu yang berjalan kaki, naik motor, atau mobil

11. *Caravan Sites*

Caravan Sites merupakan bumi perkemahan yang disediakan khusus untuk sejenis kereta gandeng yang dimiliki orang yang bepergian dan dirancang untuk tempat penginapan dan dilengkapi fasilitas terbatas seperti lemari, kompor kecil, dan sebagainya

12. *Marina, Boatel, Nautel*

Marina merupakan hotel yang berada di atas air dan memiliki jalan masuk yang dibuat seperti jalan masuk ke kapal, seperti pelabuhan kecil

13. *Floating Hotel*

Floating hotel adalah bentuk penginapan yang berada di daerah tepi sungai, terusan, atau laut dengan ciri-ciri khusus, antara lain menggunakan perahu atau kapal layar, dan memiliki jumlah tamu tertentu selama perjalanan yang sudah ditentukan.

2.2 Hotel

Pengertian umum mengenai Hotel adalah sebuah bentuk akomodasi jasa penginapan sementara bagi orang yang bepergian. Sejalan dengan perkembangan jaman, akomodasi tidak hanya sekedar sarana tempat tinggal sementara saja bagi orang yang bepergian, tetapi sudah berkembang kearah pemenuhan kebutuhan

lainnya seperti makan, minum, rekreasi, sport, dan lain sebagainya. Perkembangan ini mempengaruhi jenis dan banyaknya fasilitas yang disediakan oleh setiap pengusaha hotel saat ini.

Kata *Hotel* berasal dari Bahasa Latin yaitu *Hospitium*, yang artinya ruangan tamu yang berada dalam *Monastery*. Sedangkan kata *Hotel* sendiri mulai digunakan sejak abad 18 di London Inggris sebagai *Hotel Garni* yaitu rumah besar yang dilengkapi dengan sarana menginap / tempat tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata *Hotel* sendiri berawal dari pengembangan dari Bahasa Perancis yaitu kata *Hostel*, diambil dari bahasa Latin *Hospes*, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797. sebelum istilah *Hotel* digunakan di Inggris, rumah-rumah penginapan tersebut dikenal dengan kata *Inn*. Dalam ilmu Terminologi (ilmu mengenai definisi atau istilah) resmi, tidak ada perbedaan yang begitu signifikan mengenai arti dari *Hotel* maupun *Inn* (Yayuk Sri Perwani, 1992:2).

Kata *Hotel* mempunyai batasan pengertian yang masing-masing berbeda dalam menguraikannya ada beberapa pendapat mengenai pengertian *Hotel* itu sendiri :

- 1) menurut Surat Keputusan MENPARPOSTEL yaitu SK:KM 34/HK103/MPPT-87 *Hotel* adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan.
- 2) menurut I.G.K Agung Djanuarga (1988:1) menyatakan bahwa :
“*Hotel* adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil yang disediakan kepada orang yang membutuhkannya untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan dan minuman.”

2.2.2 Jenis-jenis Hotel

Hotel disediakan bagi orang-orang yang membutuhkan tempat tinggal sementara menjadi beberapa macam tergantung dari tempat atau lokasi dan tujuan hotel tersebut didirikan. Menurut Yayuk Sri Perwani dalam bukunya "Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk akademi Perhotelan" (1996:6) klasifikasi hotel dirumuskan berdasarkan dari segi harga jual, segi jumlah kamar, segi tipe tamu, dari segi *length of stay* (lama tinggal), segi lokasi, segi aktivitas tamu, dan berdasarkan Bintang.

Jenis-jenis Hotel berdasarkan Dari segi harga jual :

- 1) *European Plan Hotel* : Hotel dengan harga jual hanya untuk kamar saja
- 2) *American Plan Hotel* : Hotel dengan harga jual untuk kamar dengan satu kali, dua kali atau tiga kali makan (*meals*). Hotel jenis itu dibagi dua macam yaitu *Full American plan (FAP)* yaitu harga kamar yang sudah termasuk *breakfast, lunch* dan *dinner*, *Modified plan (MAP)* yaitu harga kamar yang sudah termasuk dua kali makan *Breakfast and lunch* atau *Breakfast and Dinner*.
- 3) *Deluxe hotel* : Hotel dengan harga jual paling mahal
- 4) *First class hotel* : Hotel dengan harga jual medium rates (menengah)
- 5) *Economy hotel* : Hotel dengan harga jual terendah
- 6) *Continental plan* : Harga kamar sudah termasuk *Continental breakfast*,

Jenis-jenis Hotel berdasarkan Dari Segi jumlah kamar :

- 1) *Small Hotel*
Hotel dengan jumlah kamar terendah, maksimal 25 kamar
- 2) *Medium Hotel*
Hotel dengan jumlah kamar di antara hotel kecil dan besar misalnya antara 26 sampai dengan 299 kamar. Medium hotel bisa dibagi menjadi dua bagian yaitu *average hotel* dan *above average hotel*.

3) *Large Hotel*

Hotel dengan jumlah kamar minimal 300 buah

Jenis-jenis Hotel berdasarkan dari segi tipe tamu hotel (Prosentase tamu yang menginap):

- 1) *Family hotel* : Hotel untuk keluarga
- 2) *Bussiness hote* : Hotel untuk pengusaha
- 3) *Tourist hotel* : Hotel untuk wisatawan
- 4) *Transit hotel* : Hotel untuk tamu yang transit (singgah sementara)
- 5) *Cure head* : Hotel untuk tamu yang ingin berobat, juga dikenal dengan sebutan *Spa* atau *Thermale*.

Jenis-jenis Hotel berdasarkan Dari Segi Lamanya Tamu Hotel Tinggal

- 1) *Transit hotel* : Hotel dengan lama tinggal tamu rata-rata semalam
- 2) *Residential hotel* : Hotel dengan lama tinggal tamu cukup lama
- 3) *Semi Residential hotel* : Hotel dengan lama tinggal tamu lebih dari satu hari tetapi tetap dalam jangka waktu pendek

Jenis-jenis Hotel berdasarkan Dari Segi Lokasi Hotel :

1) *Resort Hotel*

Hotel yang terletak di daerah peristirahatan, misalnya *Beach hotel* di dekat pantai (*beach resort*), *Mountain hotel* di *mountain resort* dan *Lake hotel* di *lake resort*

2) *Airport Hotel*

Hotel yang terletak di dalam atau disekitar areal pelabuhan udara sebagai salah satu fasilitas bagi tamu yang akan menginap sementara karena menunggu jadwal penerbangannya atau bagi awak pesawat yang menunggu jadwal penerbangannya.

3) *Hill Hotel*

Hotel yang terletak di daerah perbukitan atau daerah dataran tinggi

4) *Forest Hotel*

Hotel di daerah hutan, cagar alam ataupun obyek wisata alam lainnya

5) *Suburb Hotel*

Hotel yang ada di daerah pinggiran kota-kota besar

Jenis-jenis hotel berdasarkan segi aktivitas tamu hotel dan segi lainnya:

- 1) *Sport Hotel* merupakan hotel yang menjadi bagian dari suatu kompleks olah raga
- 2) *Ski Hotel* adalah hotel khusus untuk tamu yang bermain ski
- 3) *Convention Hotel* merupakan hotel yang menjadi bagian dari kompleks konvensional
- 4) *Budget Motel* adalah motel yang biaya pembangunannya relatif rendah

Jenis-jenis Hotel Berdasarkan Bintang:

- 1) Hotel Bintang Satu (*) Hotel yang memiliki persyaratan –persyaratan antara lain :
 - a. kamar Standard minimal 15 kamar
 - b. kamar mandi di dalam
 - c. luas kamar minimal 20 meter persegi
- 2) Hotel Bintang Dua (**) Hotel yang memiliki persyaratan –persyaratan antara lain:
 - a. kamar Standard minimal 20 kamar
 - b. kamar Suite minimal satu kamar
 - c. kamar mandi dalam
 - d. luas kamar Standard minimal 22 meter persegi
 - e. luas kamar Suite minimal 22 meter persegi

- 3) Hotel Bintang Tiga (***) Hotel yang memiliki persyaratan –persyaratan antara lain :
 - a. kamar Suite minimal dua kamar
 - b. kamar mandi dalam
 - c. luas kamar Standard minimal 24 meter persegi
 - d. luas kamar Suite 48 meter persegi
- 4) Hotel Bintang Empat (****) Hotel yang memiliki persyaratan –persyaratan antara lain :
 - a. kamar Standard minimal 50 kamar
 - b. kamar Suite minimal 3 Kamar
 - c. kamar mandi dalam
 - d. luas Kamar Standard minimal 25 meter persegi
 - e. luas Kamar Suite minimal 48 meter persegi
- 5) Hotel Bintang Lima (*****) Hotel yang memiliki persyaratan –persyaratan antara lain :
 - a. kamar Standard minimal 100 kamar.
 - b. kamar Suite minimal 3 kamar
 - c. kamar mandi dalam
 - d. luas kamar Standard minimal 26 meter persegi
 - e. luas kamar Suite minimal 50 meter persegi

Khusus hotel berbintang lima mempunyai beberapa tingkatan lagi yaitu : Palm, Bronse dan Diamond.

2.2.3 Jenis-jenis Umum Kamar Tamu Hotel

Secara umum kamar tamu dalam sebuah hotel dibagi menjadi beberapa jenis antara lain:

- 1) *Standard room/Regular room* adalah kamar yang tidak terlalu besar, dilengkapi dengan *twin, single, atau double bed* dan biasanya tidak mempunyai ruang duduk khusus

- 2) *Superior room* adalah kamar yang menyerupai *standard room*, hanya ukurannya agak besar
- 3) *Deluxe room* adalah kamar yang lebih besar ukurannya dan biasanya perlengkapannya lebih lengkap dan agak mewah, mempunyai ruang duduk khusus, kamar mandi, ruang tidur lebih dari satu.
Deluxe room yang terletak di setiap ujung tingkat/lantai, biasanya diberi nama-nama khusus, seperti; *executive suite*, *presidential suite*, *honeymoon suite*, dan *imperial suite*
- 4) *Studio room* adalah kamar yang dilengkapi dengan *studio bed*
- 5) *Junior suite* adalah kamar besar yang dilengkapi dengan *standard bed*, dan ditambah dengan *hide-away bed (sofa bed)*
- 6) *Family room* adalah kamar besar yang dilengkapi dengan *double bed*, dan kadang-kadang memiliki lebih dari satu kamar dan kamar mandi
- 7) *Twin bedded room* adalah kamar yang dilengkapi dengan dua *single bed* untuk dua orang
- 8) *Double bedded room* adalah kamar yang dilengkapi dengan satu tempat tidur untuk dua orang
- 9) *Single bedded room* adalah kamar yang dilengkapi satu tempat tidur *twin bed* untuk satu orang
- 10) *Connecting room* adalah dua kamar yang bersebelahan dan dihubungkan dengan *connecting door*
- 11) *Adjoining room* adalah kamar yang bersebelahan tetapi tidak mempunyai pintu penghubung
- 12) *Duplex* adalah kamar yang mempunyai satu, dua, atau tiga kamar tidur yang terpisah, satu dengan yang lainnya berbeda tingkat dan dihubungkan dengan tangga. Bisa juga dijual terpisah.

2.2.4 Department-department dalam Hotel

Di dalam suatu hotel ada bermacam-macam department, disini penulis juga menjabarkan tugas-tugas secara umum dari tiap-tiap department yang ada di dalam hotel adalah sebagai berikut:

- 1) *Marketing department* (departemen pemasaran) tugasnya adalah memasarkan hotel ke pasar luas sesuai kebutuhan
- 2) *Front office department* (departemen kantor depan) tugasnya adalah menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap untuk dihuni oleh tamu hotel
- 3) *Housekeeping department* (departemen tata graha) tugasnya adalah menyediakan kamar yang bersih dan siap dihuni oleh tamu hotel
- 4) *Laundry department* (departemen binatu) tugasnya adalah membantu departemen housekeeping dalam menyediakan kebutuhan linen (handuk, seprai, selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan
- 5) *Engineering and Maintenance department* (departemen pengoperasian dan perbaikan) tugasnya adalah mengoperasikan, merawat, dan memperbaiki semua peralatan dalam hotel
- 6) *Food and beverage department* (departemen makanan dan minuman) tugasnya adalah menyiapkan makanan dan minuman di dalam hotel
- 7) *Finance department* (departemen keuangan) tugasnya adalah mengelola keuangan, baik pemasukan maupun pengeluaran hotel
- 8) *Personnel department* (departemen personalia) tugasnya adalah mengurus administrasi seluruh karyawan hotel
- 9) *Training department* (departemen pelatihan) tugasnya adalah memberikan berbagai latihan bagi karyawan hotel baik yang baru maupun yang lama
- 10) *Security department* (departemen keamanan) tuganya adalah menjaga dan mengatur keamanan hotel.

2.3 House Keeping Department

Berikut ini adalah penjabaran mengenai *Housekeeping* secara luas yang dikutip dari beberapa buku dan pengertian –pengertian *housekeeping* dalam hotel secara umum dan secara khusus yang nantinya diharapkan tidak terjadi kerancuan dalam pemahaman arti *Housekeeping* sebenarnya.

Housekeeping atau *Tata Graha* mempunyai arti sama yaitu menata, merawat dan mengatur suatu bangunan, rumah, wisma atau hotel. Dalam pembahasan bab ini *housekeeping* yang dimaksud bagian atau departemen hotel yang menata, merawat dan mengatur peralatan/perabotan kamar, menjaga kebersihan serta memberikan dekorasi tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya.

Dalam buku "*Pengetahuan Dasar Perhotelan* " (1989:67), Aan Surachlan Dimiyati mendefinisikan *Housekeeping Department* sebagai berikut :

"Bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat –tempat untuk karyawan, kecuali tempat-tempat yang menjadi tanggung jawab steward, misalnya kitchen area, diswashing area dan garbage area".

Dalam buku *Hotel, Hostel and Hospital Housekeeping* (1988:2), Joan C. Brason dan Margaret Lennox berpendapat bahwa :

"Housekeeping domestic administration or accomodation service is therefore essential in all type establishment, whether hotels, clubs, hospital, or hostel,etc in order that shall be comfort, cleanliness, and service in all this should be the concern of every member of the establishment."

Berdasarkan pendapat Joan C. Brason dan Margaret Lennox tersebut, jelas bahwa Housekeeping kegiatan administrasi rumah tangga atau layanan akomodasi merupakan hal yang sangat diperlukan oleh semua jenis pendirian hotel, club, wisma atau asrama. Sehingga diharapkan kenyamanan, kebersihan dan layanan serta semuanya harus menjadi perhatian dan tanggung jawab setiap orang atau staf.

Selain itu, dalam buku *"Tata Graha Hotel"* (1999: 1) Agustinus Darsono menyatakan bahwa :

"Housekeeping department adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab penuh atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar (guest room, ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya)".

Mengacu pada pengertian Housekeeping tersebut diatas jelas bahwa *Housekeeping Department* adalah departemen yang bertanggung jawab untuk mengatur peralatan rumah tangga dan menjaga kebersihan hotel agar tampak rapi, bersih, menarik, sehingga tercipta suatu kenyamanan dilingkungan hotel.

2.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab House Keeping Department

House keeping berarti rumah tangga, jadi house keeping department adalah bagian hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, dan outlet yang lainnya.

Fungsi house keeping department sangat penting dalam suatu hotel. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh house keeping. Karena pendapatan paling besar hotel berasal dari penyewaan kamar maka house keeping harus memperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel.

Pada umumnya tanggung jawab Housekeeping department adalah memelihara hotel, namun dari pengertian "memelihara" mempunyai penjabaran yang luas antara lain :

...kebersihan hotel, yang meliputi menyiapkan, ma
kamar tamu, serta memelihara kebersihan ruangan umum (pub

- a. ruang tamu (guest room)
 - b. gang (corridor)
 - c. restoran dan banquet hall
 - d. ruangan kamar (office)
 - e. toilet umum (guest toilet)
 - f. taman di dalam di luar ru
 - g. kolam renang (swimming)
- 2) menyiapkan, menata dan r
- 3) memberikan layanan di
- tamu merasa puas saat t
- Sedangkan tugas dari
- a. membersihkan d
 - b. mengirimkan lap
- kamar-kam
 - melapork
 - menyiap
 - (reserv
 - dekor
 - c. memb
 - a. m



1) memelihara kebersihan hotel, yang meliputi menyiapkan, membersihkan kamar tamu, serta memelihara kebersihan ruangan umum (public area)

- a. ruang tamu (*guest room*)
- b. gang (*corridor*)
- c. restoran dan banquet hall
- d. ruangan kamar (*office*)
- e. toilet umum (*guest toilet*)
- f. taman di dalam di luar ruangan (*in and door garden*)
- g. kolam renang (*swimming pool*), etc

2) menyiapkan, menata dan memelihara kamar-kamar

3) memberikan layanan dikamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap dihotel

Sedangkan tugas dari *Housekeeping department* meliputi antara lain :

- a. membersihkan dan memelihara seluruh areal hotel
- b. mengirimkan laporan *Housekeeping* tentang :
 - kamar-kamar yang siap untuk dijual
 - melaporkan kamar-kamar yang tidak bisa dijual (O.O)
 - menyiapkan kamar yang akan ditempati berdasarkan pemesanan (*reservation*) seperti tempat tidur tambahan, buah-buahan, bunga atau dekorasi kamar paket pengantin
- c. melaporkan kerusakan kamar yang disebabkan oleh tamu
- d. menyediakan lena (*linen*) yang akan digunakan
- e. melaporkan kamar yang rusak untuk diperbaiki, merubah secara keseluruhan kamar dan dekorasinya
- f. melaporkan keluhan tamu, penemuan barang tamu dan sebagainya.

2.3.2 Seksi –seksi di Housekeeping Department

1) Seksi kamar (*room section*)

Seksi ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar-kamar tamu hotel, yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan tamu di hotel. Selain itu seksi ini juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu sehingga tamu puas selama tinggal di hotel dan menjadi pelanggan

2) Seksi Area (*public area houseman section*)

Tujuan seluruh kegiatan di hotel pada dasarnya adalah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Pelayanan kebersihan dan perawatan menjadi tugas dari *houseman crew*. Bila lingkungan hotel bersih dan rapi maka tamu akan betah tinggal di hotel.

3) Seksi Binatu (*laundry section*)

Seksi bertanggung jawab dalam penyediaan kebutuhan linen untuk kamar hotel dan seragam bagi karyawan hotel.

4) Seksi Taman (*gardener section*)

Seksi taman bertanggung jawab atas perawatan dan kerapian taman hotel dan pemeliharaan tanaman yang ada di hotel.

2.3.3 Pembagian Tugas di Housekeeping Department

Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Housekeeping Department* dimana oleh beberapa kelompok kerja terdiri *roomboy*, *gardener*, *laundry*, dan *supervisor* karena pada dasarnya kerja housekeeping terfokus pada kebersihan, keindahan, kerapian khusus oleh pihak manager hotel terutama mengenai tugas-tugas di department ini karena profesionalisme kinerja *Housekeeping Department* sangat berpengaruh langsung dengan tamu. Dengan demikian jika tamu merasa puas dan nyaman pada saat menginap tamu tersebut akan menjadi tamu tetap (langganan) di

hotel tersebut. Adapun kelompok kerja *Housekeeping Department* di Hotel Panorama Jember tersebut adalah :

1) Roomboy

Roomboy adalah bagian *Housekeeping Department* yang bertugas menjaga kebersihan, kenyamanan dan kerapian diseluruh hotel terutama pada kamar-kamar tamu, menjadikan kamar tersebut layak untuk dijual.

Selain tugas-tugas tersebut tugas *roomboy* antara lain :

- a. menata tempat tidur (*Making Bed*)
- b. membersihkan kamar mandi
- c. mengisi supply kamar
- d. jika ada tamu yang datang (*check in*) *Roomboy* menunjukkan atau mengantarkan tamu berikut mengangkat barang bawaan tamu ke kamar yang sudah dipesannya, setelah tamu berada di dalam kamar *roomboy* melakukan langkah-langkah *Turn down service* yaitu pelayanan pada tamu jika kamar tersebut benar-benar siap untuk ditempati yaitu dengan :
 1. menutup korden (*widow curtain*)
 2. menyalakan lampu-lampu kamar
 3. membuka tutup tempat tidur (*bed cover*), lalu kemudian dilipat dan dimasukkan ke almari kamar (*wardrobe*)
 4. mengisi bak air mandi
 5. mengisi air putih ke dalam termos yang disediakan dalam kamar
 6. menanyakan dan mengantarkan *welcome drink* bagi tamu yang teh dan Kopi
 7. langkah terakhir yaitu menutup kembali pintu kamar dengan perlahan dan mempamitan pada tamu.

dijual

- mengontrol setiap kamar yang sudah dibersihkan untuk memastikan apakah fasilitas kamar dan kamar mandi sudah tersedia atau tidak
- mengontrol meteran listrik apakah sesuai dengan pengeluaran biaya listrik bulanan
- mengerjakan pemeriksaan dan pencatatan terhadap barang-barang yang hilang atau rusak
- menampung, menelaah dan bertindak sebaik-baiknya terhadap semua *complaint* dari tamu.
- mempunyai tanggung jawab atas pengeluaran semua biaya untuk keperluan operasional housekeeping yang meliputi alat –alat atau bahan pembersih, lena dan lain-lain.

2.3.4 Hubungan Housekeeping Department dengan Departemen Lainnya

Guna mencapai target yang ditentukan pihak *Housekeeping* tidak dapat bekerja sendiri tanpa kerjasama dengan departemen hotel yang lain. Dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, housekeeping harus bekerja sama dengan bagian lain dalam hotel.

1) Hubungan *Housekeeping* dengan *Front Office*

Hubungan *Housekeeping* dengan *Front Office* dibagi menjadi dua hal yaitu dari pihak *Housekeeping* dan dari pihak *Front Office*

- a. Dari pihak *Housekeeping* dilakukan hal –hal berikut:
 1. melaporkan status kamar kepada *front Office*
 2. mengantarkan tamu ke kamar dan menyiapkan kamar untuk tamu tersebut
 3. melaporkan adanya kehilangan atau penemuan barang tamu
- b. Dari pihak *Front Office* meliputi hal –hal berikut
 - 1) mengirimkan daftar hunian kamar setiap harinya
 - 2) mengirimkan laporan mengenai kamar-kamar yang baru ditinggalkan

oleh tamu atau *check out* untuk segera dilakukan pemeriksaan fasilitas hotel jikalau ada kerusakan dan kehilangan yang disebabkan oleh tamu, setelah itu pembersihan atau *make up* segera dilakukan sehingga kamar tersebut bersih dan dapat untuk segera dijual kembali

- 3) memberitahukan kebutuhan tambahan untuk tamu misalnya : *extra bed, baby box, make up room, dll*
- 4) memberitahukan perpindahan tamu dari kamar yang satu ke kamar yang lainnya
- 5) Melaporkan keluhan tamu atau *guest complaint* sehingga dapat untuk segera dilakukan penanganan keluhan-keluhan tersebut.

2. Hubungan *Housekeeping* dengan *Food and Beverage Departement*

- 1) melakukan pelayanan *Room service* kepada tamu
- 2) melakukan *Clear up* alat –alat makan di dalam kamar tamu

3. Hubungan *Housekeeping* dengan *Laundry Department*

- 1) mencuci pakaian tamu (*laundry service*)
- 2) mencuci pakaian karyawan
- 3) mencuci linen-linen yang dipakai oleh bagian *housekeeping* dalam operasioanal *clear up* kamar
- 4) menangani keluhan tamu yang berkenaan dengan cucian yang kurang bersih, rusak, hilang atau cucian tertukar
- 5) menangani keterlambatan pengiriman linen yang akan dipakai oleh *housekeeping department*

4. Hubungan *Housekeeping* dengan *Engineering*

- 1) memperbaiki hal –hal yang berkenaan dengan alat-alat yang menyangkut dengan operasional *Housekeeping*
- 2) memperbaiki fasilitas –fasilitas hotel yang berhubungan langsung dengan bagian *Housekeeping* seperti telepon, AC, kulkas, televise dan lainnya.

5. Hubungan *Housekeeping* dengan *Security*

- 1) menjaga keamanan barang-barang milik tamu dan keamanan saat menginap
- 2) mengawasi area-area *Housekeeping Department* seperti area parker, tempat kerja *Housekeeping Department*
- 3) menangani *complaint* tamu yang bertindak anarkis

6. Hubungan *Housekeeping* dengan bagian Personalia

- 1) melakukan pengadaan tenaga kerja tambahan
- 2) melakukan pengangkatan pegawai baru
- 3) melaksanakan pelatihan pegawai
- 4) menerima tenaga praktek
- 5) menangani cuti karyawan
- 6) menangani peringatan pegawai
- 7) membayar gaji pegawai dan lembur pegawai



BAB 3. GAMBARAN UMUM HOTEL PANORAMA JEMBER

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum tentang tempat praktek kerja nyata penulis yaitu Hotel Panorama Jember. Gambaran tersebut mengenai lokasi dan latar belakang Hotel Panorama Jember, fasilitas yang dimiliki hotel Panorama Jember, dan penjelasan tentang struktur organisasi Hotel Panorama Jember.

3.1 Lokasi dan Latar Belakang Hotel Panorama Jember

3.1.1 Lokasi Hotel Panorama Jember

Berdirinya Hotel Panorama Jember didasarkan karena adanya pertimbangan mengenai peningkatan ekonomi masyarakat serta adanya otonomi daerah yang dapat meningkatkan penghasilan daerah dari segi pariwisata. Pada tahun 2002 Bapak Agus Sugianto sebagai pemilik dan pemrakarsa, berinisiatif untuk mendirikan sebuah hotel modern berbentuk mirip bangunan romawi kuno yang berkelas eksekutif yang diarsiteki oleh Bapak. Ir. Hartono – Malang dengan diberi nama “Panorama”. Alasan diberi Hotel Panorama karena sejak dulu nama Panorama sudah dikenal sebagai tempat rekreasi dan taman bermain anak-anak, sehingga mudah untuk diingat.

Hotel Panorama Jember dioperasikan pada tanggal 17 Mei 2002 tetapi tidak sepenuhnya berjalan, dikarenakan masih baru dalam dunia perhotelan. Hotel Panorama Jember memiliki lokasi yang sangat strategis yang berada tidak jauh dari perkotaan dan pusat perbelanjaan maupun taman rekreasi pemandian bukit bedadung. Hotel Panorama memiliki fasilitas dan pola pelayanan yang berbeda dengan hotel-hotel lainnya dalam melayani pengunjung atau tamu, sesuai dengan motonya “Kami Sangat Memperdulikan Anda”. Hotel Panorama selalu memenuhi harapan tamu tidak mengabaikan norma dan etika pariwisata dan peraturan pemerintah yang berlaku, Hotel Panorama mempunyai pola pelayanan yang lebih didasarkan pada kekeluargaan baik terhadap tamu, karyawan maupun pemilik

perusahaan.

Sampai saat ini Hotel Panorama Jember memiliki 46 kamar dengan berbagai ragam tipe / kelas dan juga dilengkapi dengan restaurant serta lahan parkir yang luas sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan. Hotel Panorama Jember menyediakan beberapa ragam tipe kamar antara lain ; Standard, Standard II dan Executive, dilengkapi dengan balcony dan private terrace.

3.1.2 Latar Belakang Hotel Panorama Jember

Awal mulanya, Hotel Panorama Jember direncanakan sebagai hotel dengan sasaran tingkat menengah atau sekelas sales yang tidak banyak memerlukan fasilitas-fasilitas sebagaimana hotel untuk kelas bisnis. Namun mengingat persaingan hotel pada kelas sales di kota jember saat ini semakin ketat dan peluang untuk meningkatkan hunian kamar sangat sulit maka rencana yang semula untuk segmen sales diubah menjadi kalangan bisnis dengan fasilitas-fasilitas seperti yang ada sekarang.

Menurut dasar pengklasifikasian hotel yang ditinjau dari beberapa segi, Hotel Panorama Jember dapat digolongkan sebagai berikut :

- menurut besar kecil hotel : *Small hotel*
- menurut segi pelayanan tamu atau tipe tamu hotel : *Bussiness hotel*
- menurut lama tinggal : *Semi resident hotel*
- menurut lokasi atau letak hotel : *Downtown / City hotel*
- menurut lama periode operasi : *Year around hotel*
- menurut aktivitas tamu : *Sky hotel*
- menurut perencanaan sistem pelayanan : *The American Plan*

3.2 Fasilitas Hotel Panorama Jember

1. Parkir area

Hotel Panorama Jember memiliki area parkir yang mampu menampung kurang lebih 30 mobil. Area parkir tersebut berada di halaman depan dan samping hotel, sehingga dapat memudahkan tamu dalam menjangkanya.

2. Lobby

Hotel Panorama Jember memiliki *lobby* yang terletak di dekat pintu masuk hotel, tepatnya disebelah kanan dari arah depan. Diteras depan terdapat *bellboy counter* dan di kanan kirinya terdapat tanaman hias yang ditata pot memanjang. Di depan *lobby* terdapat *reception counter* dan disebelah kanannya terdapat berbagai surat kabar yang bisa dipinjam. Di *lobby* tersebut tamu bisa bersantai sambil menikmati pemandangan taman dan kolam ikan hias dengan gemericik airnya yang bisa menambah suasana serasa sejuk dan asri.

3. Taman

Hotel Panorama Jember memiliki taman yang terletak di tengah hotel dengan berbagai tanaman hias seperti rumput hias, bunga bakung, bunga kipas, bunga kamboja, bonsai, palem, dan lain sebagainya yang ditata dengan rapi dan dilengkapi dengan *fish pond* (kolam ikan) yang menghadap kearah *lobby*

4. Kamar

- ❖ Hotel Panorama memiliki 46 kamar dengan 4 tipe / jenis kamar, yaitu :
 - a) kamar Standart I 19 kamar
 - b) kamar Standart II 19 kamar
 - c) kamar Deluxe 4 kamar
 - d) kamar Executive 2 kamar

Semua kamar memiliki fasilitas : kamar mandi dalam (*hot and cold water*), *shower*, *air conditioner (AC)*, *TV colour 21 Inch* dengan 8 Channel luar dan

dalam negeri, telepon dan makan pagi direstoran

❖ Perbedaan kamar

a. Kamar Standard I

Terletak di lantai II dan memiliki fasilitas kamar mandi di dalam (*hot and cold water*), *shower*, *air conditioner (AC)*, *TV*, *colour 21 inch* dengan 8 *channel* luar dan dalam negeri, telepon, dan makan pagi di restoran

b. Kamar Standar II

Memiliki fasilitas yang sama dengan kamar standard I tetapi terletak di lantai I. fasilitas yang membedakan dengan kamar standard I yaitu kamar ini memiliki teras pribadi (*private terrace*) karena terdapat sekat yang memisahkan dengan kamar yang lain

c. Kamar Deluxe

Selain memiliki fasilitas yang sama dengan yang lain, kamar ini memiliki fasilitas tambahan yaitu *towel rack*, *shofa*, *mini bar*, dan satu keranjang *condiment* yang berisi *snack*. Ukuran kamar *deluxe* lebih luas daripada kamar jenis *standard*

d. Kamar Executive

Selain memiliki fasilitas –fasilitas yang sama dengan kamar jenis lain, kamar *executive* memiliki ukuran kamar yang terluas diantara kamar-kamar yang lain dengan *double bed* dan fasilitas –fasilitas tambahan seperti *towel rack*, *shofa*, *mini bar* yang lebih besar dari kamar *deluxe*, satu keranjang *condiment* yang berisi *snack*, dan ditambah lagi satu karangan bunga

5. Laundry

Hotel Panorama Jember juga memiliki fasilitas *laundry* yang disediakan bagi tamu-tamu yang memerlukan layanan ini

6. Restoran

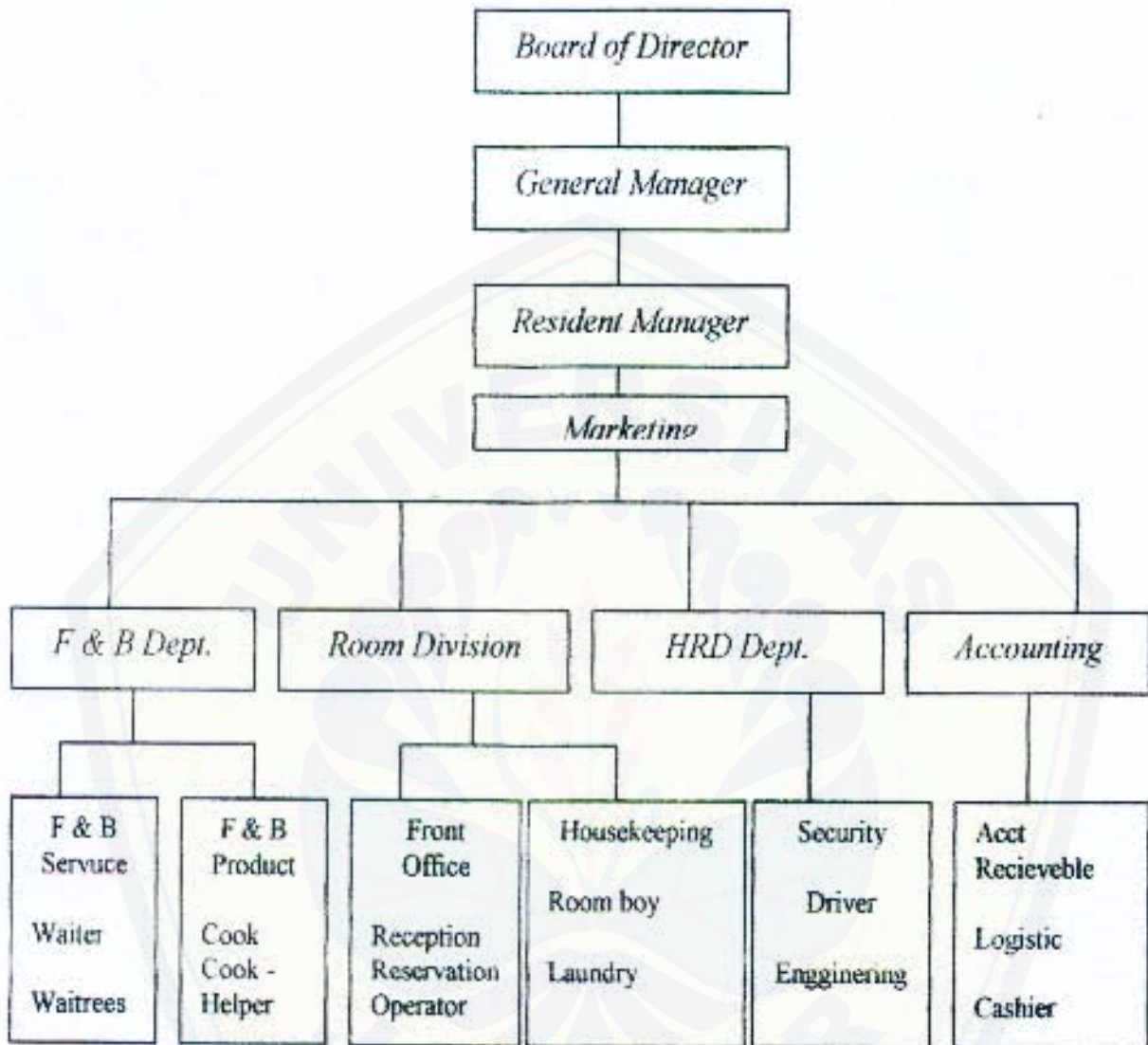
Restoran Panorama Jember terletak disisi sebelah kanan hotel. Restoran ini melayani tamu selama 24 jam, baik yang ingin makan dan minum di restoran ataupun untuk diantar ke kamar (*room service*) dengan menyajikan berbagai macam menu masakan dan minuman Indonesia dan Cina.

Restoran Panorama termasuk tipe restoran informasi yang menyediakan 14 meja dengan 56 kursi yang juga bisa dipesan untuk acara-acara seperti pertemuan (*meeting*) atau pesta sederhana seperti ulang tahun, dan sebagainya. Di restoran ini tamu bisa bersantai sambil menikmati makan dan minum dengan iringan untuk menghilangkan kepenatan setelah harian melakukan aktivitas atau perjalanan jauh

3.3 Struktur Organisasi Hotel Panorama Jember

Hotel Panorama merupakan hal baru yang tergolong sedang sehingga memiliki karyawan yang sedikit dan struktur organisasinya sangat sederhana. Berikut adalah struktur organisasi Hotel dan Restoran Panorama Jember

STRUKTUR ORGANESASI PANORAMA HOTEL JEMBER



Gambar 6. Bagan Struktur Organisasi Hotel Panorama

Sumber Data: Hotel Panorama Jember 2006.

Keterangan Gambar Struktur Organisasi Hotel Panorama Jember

1. General Manager

Jabatan tertinggi pada struktur organisasi yang bertanggung jawab penuh atas operasional hotel secara kesederhanaan

2. Resident Manager

Resident manager di sini berperan sebagai wakil *General Manager* yang bertugas untuk membantu *General Manager* dalam menangani kegiatan kegiatan administrasi dan intern operasional hotel

3. Personal Department

Departemen yang bertanggung jawab dalam mengurus dan menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan ketenagakerjaan dilingkungan hotel, misalnya : gaji, asuransi, termasuk juga keamanan hotel (*security*)

4. Accounting Department

Merupakan departemen keuangan yang bertanggung jawab dalam pengaturan keluar masuknya uang atau barang. Departemen ini mempunyai beberapa bagian, yaitu :

a. Cost Controller

- mempunyai tanggung jawab dalam membuat analisa harga (*cost*) dan biaya (*expense*)
- membantu departemen –departemen yang lain yang membutuhkan data-data dan menentukan *cost*
- memperhatikan dan memelihara harga standart (*standart cost*)

b. Store Keeper (logistik)

- mempunyai tugas memeriksa barang-barang untuk disimpan
- mendistribusikan barang –barang pada departemen yang membutuhkan
- membuat laporan permintaan (*purchase request*) atau barang-barang yang

habis dan menyampaikannya pada *cost control*

- menjaga barang-barang agar tidak mudah rusak akibat suhu panas
- melindungi dan mengawasi barang-barang mengontrolnya, memberikan kode nomor pada permintaan (*requisition*) dan nomor kwintansi pengambilan (*bill card*),serta mencatat pengeluaran barang-barang pada buku pengambilan (*issuing book*)
- melaporkan barang-barang yang dianggap akan busuk dan rusak kepada bagian pengontrolan harga (*cost controller*).
- mengadakan inventarisasi barang-barang (*inventory*)
- menjaga kebersihan dan keselamatan kerja dilingkungan kerjanya

c. *Department Collector*

- mempunyai tanggung jawab memeriksa semua tagihan dan pembayaran untuk kemudian dip roses lebih lanjut
- memberikan dan mencatat deposit yang diterima
- menganalisa penjualan kamar (*hotel sale*)
- menyiapkan surat-surat tagihan dan melayani pembayaran langsung
- melakukan penghitungan (*filling*) semua tagihan / pembayaran dari tunai atau biro perjalanan (*travel agent*)
- mengumpulkan tagihan -tagihan didalam kota yang dapat di jangkau secara langsung
- memeriksa dan menghitung pembayaran yang tercantum dalam buku besar (*journal ledger*)
- menyiapkan dan menghitung kwitansi pembayaran (*voucher payable*), laporan harian (*daily report*), dan mengontrol pembayaran (*control account payable*)

5. **Room Division**

Merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kamar mulai dari penjualan sampai kebersihan kamar ataupun kebersihan hotel secara keseluruhan, *Room division* ini dibagi dua,yaitu :

a. Front Office Department

Yaitu departemen yang bertugas menangani dan melayani keperluan tamu mulai dari pemesanan tempat, *check-in* sampai *check-out* dengan mengkoordinasikan kepada departemen yang terkait. Departemen ini juga merupakan sumber informasi dan penghubung antara tamu dengan departemen lain yang terkait. Departemen ini membawahi :

- *Reception*

Yaitu bagian yang pertama kali menyambut/menangani tamu yang datang ke hotel atau tamu yang akan *check-in* ke hotel

- *Reservation*

Yaitu bagian yang khusus melayani dan menangani pemesanan kamar baik lewat telepon, surat, fax, internet, maupun *walk-in guest* (tamu yang datang memesan langsung)

- *Operation*

Yaitu bagian yang bertugas menerima telepon yang masuk maupun memberikan informasi ke semua bagian di hotel.

- *Cashier*

Yaitu bagian yang khusus menangani semua jenis pembayaran di hotel baik pembayaran kamar maupun fasilitas –fasilitas lain yang telah digunakan

- *Bellboy*

Yaitu yang bertugas membantu tamu dalam membawakan barang-barang bawaannya

- *Driver*

Driver atau sopir bertugas dalam memberikan jasa antar yang berhubungan dengan kegiatan hotel

b. Housekeeping Departement

Departemen ini bertanggung jawab dalam menangani kebersihan hotel, kamar hotel dan kebutuhan tamu lainnya. Departemen ini membagi tugasnya dalam beberapa bagian, yaitu ;

- *Roomboy*
Yaitu bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan, kelengkapan, dan kerapian kamar hotel
- *Houseman*
Yaitu bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian seluruh bagian hotel
- *Linen dan Laundry*
Yaitu bagian yang memberikan pelayanan dan penyetrikaan pakaian tamu, serta membantu departemen lainnya dalam mencuci linen-linen kotor dan menyediakan linen-linen bersih

6. Food And Beverage Department

Merupakan departemen di hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait baik bagi tamu yang menginap di hotel maupun tamu dari luar hotel.

Departemen ini membawahi beberapa bagian, yaitu :

- *Food and Beverage Product (kitchen)*
Yaitu bagian yang khusus menangani penyediaan dan pengolahan makanan yang dipesan oleh *waiter/waitress* di restoran
- *Food and Beverage Service (restaurant)*
Yaitu bagian yang khusus melayani tamu yang hendak menikmati dan minum baik di restoran maupun didalam kamar (*room service*)

7. Engineering Department

Departemen ini bertugas dalam memelihara, merawat dan memperbaiki seluruh peralatan pendukung kelancaran operasional hotel

3.4 Pembagian Jam Kerja Hotel

Hotel Panorama Jember melayani tamu selama 24 jam. Dalam satu minggu karyawan hotel rata-rata bekerja 6 hari dengan 8 jam sehari termasuk 1 jam istirahat. Selain itu, karyawan juga memperoleh makan yang disediakan oleh perusahaan. Jam kerja karyawan ditentukan berdasarkan shift sebagai berikut :

- Shift I (*Morning Shift*) : Jam 07.00 s.d 15.00 WIB
- Shift II (*Afternoon Shift*) : Jam 15.00 s.d 23.00 WIB
- Shift III (*Evening Shift*) : Jam 23.00 s.d 07.00 WIB
- *Middle shift* : Jam 10.00 s.d 18.00 WIB

Housekeeper dalam pelaksanaan tugasnya selalu berpegang kepada standarisasi pelayanan yang lebih ditetapkan oleh pihak hotel. Uraian tentang peranan tugas dan tanggung jawab *housekeeping department* yang berkaitan dengan prosedur kerja diantaranya mengenai pengenalan perlengkapan dan peralatan kerja dan bagaimana etika kerja sebagai petugas kamar yang baik akan dibahas berikut ini.

4.1.1 Mengenal Perlengkapan dan Peralatan penunjang Operasional *Housekeeping Department*

Dalam upaya memudahkan setiap operasionalnya dihotel seorang *housekeeper* harus mengetahui secara detail macam-macam hal yang berkenaan dengan operasionalnya perlengkapan kamar tamu (*guest room equipment*). *housekeeper* menunjang kerja *housekeeping department* dalam membersihkan kamar bagian lain hotel, peralatan operasional *housekeeping (cleaning equipment)*.

Sebagai penunjang atau memudahkan *Housekeeper* juga peralatan kebersihan (*cleaning materials*) yang mana peralatan (*sweeper*), kain pel (*wash cloth*), kain kering untuk dusting (*brush*), dan kain lembut (*soft cloth*) untuk membersihkan televisi, AC, mini bar dan telepon, timba atau ember sabun pembersih, pewangi ruangan (*battle sprayer*).

4.1.1.1 Perlengkapan Kamar Tamu

Faktor utama dalam menentukan perlengkapan kamar (*Room instrument*)

- 1) *Wardrobe* adalah lemari

Housekeeper dalam pelaksanaan tugasnya selalu berpegang kepada standarisasi pelayanan yang lebih ditetapkan oleh pihak hotel. Uraian tentang peranan tugas dan tanggung jawab *housekeeping department* yang berkaitan dengan prosedur kerja diantaranya mengenai pengenalan perlengkapan dan peralatan kerja *Housekeeper*, perlengkapan yang harus disediakan di kamar tamu dan kamar mandi, dan bagaimana etika kerja sebagai petugas kamar yang baik akan dibahas berikut ini .

4.1.1 Mengetahui Perlengkapan dan Peralatan penunjang Operasional *Housekeeping Department*

Dalam upaya memudahkan setiap operasionalnya dihotel seorang *housekeeper* harus mengetahui secara detail macam-macam hal yang berkenaan dengan penunjang operasionalnya perlengkapan kamar tamu (*guest room equipment*), perlengkapan kamar mandi beserta suppliesnya di kamar mandi, linen (*linen supplies*) untuk menunjang kerja *housekeeping department* dalam membersihkan kamar tamu dan bagian lain hotel, peralatan operasional *housekeeping* (*cleaning equipment*).

Sebagai penunjang atau memudahkan *Housekeeper* juga harus mengetahui peralatan kebersihan (*cleaning materials*) yang mana peralatan itu terdiri dari sapu (*sweeper*), kain pel (*wash cloth*), kain kering untuk dusting, sikat toilet (*toilet bowl brush*), dan kain lembut (*soft cloth*) untuk membersihkan perlengkapan kamar seperti televisi, AC, mini bar dan telepon, timba atau ember (*bucket*), sabun pewangi dan sabun pembersih, pewangi ruangan (*battle sprayer*).

4.1.1.1 Perlengkapan Kamar Tamu

Faktor utama dalam menentukan perbedaan harga kamar adalah keadaan kamar dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh setiap kamar tersebut. Berikut adalah perlengkapan kamar (*Room instruments*) di Hotel Panorama Jember:

1) *Wardrobe*

Wardrobe adalah lemari pakaian di kamar yang dilengkapi gantungan

hijau dan jas (hanger)

2) *Wardrobe Lamp*

Wardrobe lamp adalah lampu kecil yang dipasang dalam wardrobe, fungsinya sebagai penerangan dalam lemari

3) *Luggage Bench / Rack*

Luggage Bench / Rack adalah rak untuk meletakkan koper-koper tamu.

4) *Writing Desk*

Writing Desk adalah meja yang disediakan untuk tamu yang ingin menulis atau menyelesaikan pekerjaannya di dalam hotel

5) *Writing Chairs*

Writing Chairs adalah perlengkapan kamar untuk duduk tamu saat menulis

6) *Coffee Table*

Coffee table adalah meja yang disediakan dikamar tamu yang digunakan untuk meletakkan alat-alat room service dan alat-alat makan dan minum untuk tamu

7) *Arm Chairs*

Arm Chairs adalah kursi yang diletakkan guna melengkapi coffee table, biasanya diletakkan di kedua sisi coffee table

8) *Mirror*

Kaca atau cermin yang untuk berhias tamu. Dalam kamar terdapat beberapa macam cermin yaitu *face mirror* dan *bath room mirror*

Face mirror adalah kaca untuk cermin yang digunakan untuk seluruh badan karena ukurannya satu badan

9) *Dreesing Table*

Dressing Table adalah meja yang disediakan untuk meletakkan alat-alat rias dan digunakan untuk merias atau make up

10) *Dreesing Chairs*

Dressing Chairs adalah kursi yang digunakan untuk duduk saat merias atau make up. Kursi ini berbentuk kecil tanpa sandaran sehingga tamu akan leluasa dalam duduknya

11) *Writing Lamp*

Writing Lamp adalah lampu yang diletakkan diatas meja tulis. Gunanya untuk menerangi saat menulis atau membaca

12) *Night Table*

Night Table adalah meja yang diletakkan di dekat tempat tidur, diatas meja tersebut terletak telepon, *notes*, *room sevice menu* dan pada rak bagian bawah terdapat buku telepon dan sajadah sholat. Sedangkan pada hotel bintang lima biasanya *night table* dilengkapi dengan switch untuk menyalakan atau mematikan *ac*, *radio*, *sound system*, dan alarm jam

13) *Night Table Lamp*

Night Table Lamp adalah perlengkapan kamar yang diletakkan di atas *night table* berguna untuk penerangan saat malam hari ketika tamu ingin membaca buku di tempat tidur

14) *Ceiling Lamp*

Ceiling Lamp adalah lampu yang dipasang pada plafon atau langit-langit kamar dekat pintu masuk yang berguna menerangi ruangan depan pintu kamar mandi

15) *Standing Lamp*

Standing lamp adalah lampu dengan memakai tiang sebagai

Berikut adalah bagian – bagian dari bed tersebut :

a) *Head Board*

Head Board adalah papan yang ada diujung bed (bagian kepala) tamu berguna pada pemakaian bantal. Biasanya dibuat dengan dilapisi spon atau bahan lembut lainnya

b) *Mattress*

Mattress adalah kasur untuk tempat tidur yang dibuat dari spon, per spiral dan dibungkus dengan kain bercorak indah

c) *Bed Pad*

Bed Pad adalah penutup *mattress* yang terbuat dari bahan lena (katun) yang tebal dan berguna untuk penahanan dan pelindung *mattress*

d) *Bed sheet*

Bed sheet adalah kain spreng yang berguna untuk menutup tempat tidur agar terlihat rapi. Pada penataan tempat tidur *sheet* atau spreng digunakan berlapis-lapis. *First sheet* adalah spreng pertama penutup *mattress*, *second sheet* adalah spreng kedua penutup spreng yang pertama, *third sheet* adalah spreng ketiga penutup blanket atau selimut

e) *Pillow*

Pillow adalah bantal untuk tidur yang terbuat dari kain kapas atau bulu angsa

f) *Blanket*

Blanket adalah selimut yang terpasang pada tempat tidur yaitu dipasang pada lapis ketiga setelah *sheet* kedua biasanya blanket terbuat dari kain wool

g) *Bed cover* atau *Bed Spread*

Bed cover adalah tempat penutup tempat tidur untuk tamu, *bed cover* digunakan agar tempat tidur tidak mudah kotor oleh debu, biasanya *bed cover* dipasang saat kamar *occupied* atau kosong belum tersewa.

4.1.1.2 Perlengkapan Kamar Mandi

Berikut ini adalah perlengkapan kamar mandi di Hotel Panorama Jember:

1. *Bath tub*

Bath tub adalah bak mandi yang digunakan untuk berendam atau mandi menggunakan Pancuran (*shower*). Ukuran *bath tub* biasanya pas dengan ukuran tubuh orang dewasa dan umumnya berbentuk persegi panjang tapi ada pula yang berbentuk bulat, bahan pembuatan *bath tub* adalah bahan metal atau porselen yang dihaluskan

2. *Bath tub plug* dan *Chain*

Bath tub plug adalah karet penutup lubang pembuangan air *bath tub* yang terletak didasar *bath tub* yang dipasang dengan rantai agar mudah dipasang dan ditutup saat digunakan mandi

3. *Wash Basin*

Wash basin adalah tempat untuk cuci tangan, cuci muka dan sikat gigi pada umumnya *wash basin* dikenal dengan nama *wastafel*

4. *Wash Basin shelve*

Wash basin shelve adalah semacam rak dekat *wash basin* untuk meletakkan peralatan mandi atau *guest supplies* kamar mandi seperti sabun mandi, pasta gigi, *shampoo*, sikat gigi, sisir dan *shower cap*

5. *Shower*

Shower adalah penyembur air bagi tamu yang ingin mandi menggunakan

pancuran, adapun *shower* dibagi menjadi beberapa bagian .

- 1) *shower head* : Pegangan Penyemprot pada *shower*
- 2) *shower pipe* : pipa pada *shower*
- 3) *Shower hold* : gantungan *shower head* setelah dipasang
- 4) *shower cap* : plastik penutup kepala yang berguna melindungi rambut agar tidak basah

6. *Toilet bowl*

Toilet bowl adalah tempat buang air besar.

4.1.2 Mematuhi Etika kerja (*courtesy*) sebagai Petugas Kamar/*Roomboy*

Menurut Margaret M. Kappa, dkk., dalam buku *Managing Housekeeping Operations*, halaman 21, tanggung jawab *housekeeping department* sangat luas, meliputi

- 1) *guestrooms*
- 2) *corridor*
- 3) *Public area such as the lobby and public restrooms*
- 4) *Pool and patio areas*
- 5) *Management offices*
- 6) *Storage areas*
- 7) *Linen and sewing rooms*
- 8) *Laundry room*
- 9) *Back-of-the-house areas, such as employee locker rooms*
- 10) *Meeting rooms*
- 11) *Dining rooms*
- 12) *Banquet rooms*
- 13) *Convention exhibit halls*
- 14) *Hotel-operated shops*
- 15) *Game rooms*

16) *Exercise rooms*

Bagian housekeeping harus berusaha agar tamu merasa nyaman selama menggunakan fasilitas tersebut di atas, bukan hanya sekedar membersihkan saja. Berkaitan dengan hal itu, seorang *roomboy* hendaknya mampu menciptakan suasana yang nyaman, yaitu melalui:

1. menciptakan kebersihan hotel, baik dengan dilihat, diraba, maupun dicitum. Tidak berdebu, tidak cacat, dan tidak berbau/lembah
2. menjaga kerapian dengan cita rasa keindahan yang tinggi
3. menyediakan kelengkapan sesuai standar hotel
4. memastikan semua kelengkapan dan fasilitas hotel berfungsi secara standar, misalnya kursi aman dan nyaman diduduki. Tata lampu yang memadai untuk ruangan, tidak ada yang mati, air jernih tidak berbau, engsel pintu tidak bergerit, dan lain sebagainya.

Sedangkan etika kerja yang harus dipatuhi *roomboy* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

Pada saat akan membersihkan kamar tamu, ketoklah pintu dengan jari atau pencetlah bel terlebih dahulu sambil menyebut bahwa *roomboy* yang akan membersihkan kamar. Apabila tamu sedang berada di dalam, mintalah ijin untuk membersihkan kamar. Bila tamu tidak menghendaki kamarnya dibersihkan saat itu, *roomboy* tidak boleh memaksa. *Roomboy* baru boleh masuk dan mulai mengerjakan tugas setelah tamu mengijinkannya.

Dalam membersihkan kamar tamu bawalah seluruh perlengkapan yang dibutuhkan dalam *trolley*. Lakukan pembersihan kamar secara efisien dan kemudian ganti pula *bed-cover*. Letakkanlah sprei dan handuk kotor ditempatnya agar tidak mengganggu. Bila tempat tidur harus ditutup dengan *bed-cover*, lakukanlah. Jangan lupa untuk membukanya saat tamu akan beristirahat.

Setelah selesai merapikan tempat tidur, rapikan kabel telepon serta lengkapi dan

bersihkan fasilitas lain yang berada di kamar tersebut. kaca harus bersih. Meja dan kursi dilap sampai mengkilat dan ditata sesuai standar. Semuanya hendaknya dilakukan dengan baik sesuai alur kerja yang benar dan efisien.

Demikian pula pelaksanaan pembersihan di kamar mandi. Lakukan sesuai prosedur dan lengkapi semua *amenities* (sabun, sikat gigi, pasta gigi, sisir, sampo, face towel, bath rug, gelas kumur).

Setelah yakin kamar sudah bersih, sudah lengkap dengan *amenities* dan *supplies*, dan semua alat dapat berfungsi dengan baik, saatnya untuk meninggalkan kamar.

Sebelum meninggalkan kamar, coba periksa kembali kamar. Apabila sudah benar-benar bersih dan rapi, barulah *roomboy* dapat meninggalkan kamar. Pamitlah kepada tamu dengan sopan kemudian tutup pintu kamar dengan hati-hati tanpa menimbulkan bunyi yang menghentak. Pastikan pintu tertutup dengan baik.

4.2 Hasil Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pengalaman dan hasil yang didapat dari Praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember dapat dijadikan acuan maupun referensi dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan program studi D III Bahasa Inggris, hasil dan pengalaman tersebut antara lain :

- 1) menambah pengalaman dan wawasan dalam dunia perhotelan khususnya cara kerja *Housekeeper* di Hotel Panorama Jember dan dapat dijadikan sebagai panduan cara kerja yang baik dikemudian hari
- 2) menambah pengetahuan tentang perlengkapan dan fasilitas yang harus disediakan hotel terutama perlengkapan *housekeeping department*
- 3) memahami berbagai macam karakter tamu yang menginap di hotel sehingga menjadi pengalaman tambahan dalam menghadapi atau melayani tamu –tamu tersebut
- 4) mendapat pengalaman belajar di *Food and Beverage* dan *Front Office* sehingga

pengalaman kerja yang didapatkan tidak hanya pada *Housekeeping Department* saja

- 5) mendapat pengalaman cara bersosialisasi dengan rekan kerja yang baik di tempat kerja dan belajar cara berkomunikasi dengan baik dalam melaksanakan pekerjaan.



BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai akhir dari penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember, maka pada bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran. Adapun kesimpulan dan saran tersebut berdasarkan hasil dan pengamatan selama Praktek Kerja Nyata serta beberapa sumber data yang dapat dijadikan sebagai acuan maupun referensi dalam penyusunan laporan ini.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan selama Praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember khususnya di unit *Housekeeping Department* dapat dikemukakan kesimpulan bahwa peranan *housekeeping department* sangat penting dalam meningkatkan penjualan kamar tamu. Oleh karena itu dalam meningkatkan kualitas kinerjanya hendaknya perlu diadakan semacam pelatihan peningkatan mutu kerja dari semua karyawan hotel. *Housekeeping department* perlu mendapat perhatian khusus dan serius karena unit ini merupakan department yang menentukan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu yang menginap di hotel, disamping itu kerjasama antara *Housekeeping* dengan department yang lainnya yang ada di hotel, kerjasama dan koordinasi yang baik dan benar dapat memperlancar operasional hotel sehingga tujuan dan sasaran yang ditetapkan oleh *management* hotel dapat terwujud. Mengingat sangat pentingnya peranan *Housekeeping* khususnya *Housekeeper* bagi pelayanan tamu hotel, maka pihak hotel harus lebih selektif dalam memilih karyawan, sehingga pihak *management* hotel tidak merasa dirugikan dengan salah mempekerjakan karyawan yang kurang mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik, lain halnya jika pihak *management* mempekerjakan karyawan yang kurang mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, lain halnya jika pihak *management* mempekerjakan karyawan yang selain mempunyai bekal ilmu perhotelan, tentunya akan meningkatkan *performances* sebagai hotel yang *professional* dalam hal pelayanannya. Berikut adalah pilihan uraian kesimpulan

- 1) pihak program agar lebih luas dalam membina hubungan kemitraan dengan pihak luar yang diharapkan nantinya dapat dijadikan sebagai referensi pihak program dan mahasiswa dalam memilih tempat –tempat Praktek Kerja Nyata yang lebih selektif dan lebih berpotensi.
- 2) orientasi program diperjelas, agar tidak terjadi kebingungan dalam memilih tempat Praktek Kerja Nyata , atau nantinya setelah mahasiswa lulus dalam mendapatkan kerja
- 3) penambahan kredit semester untuk mata kuliah perhotelan dan pariwisata yang saat ini dibutuhkan oleh dunia kerja khususnya di bidang perhotelan
- 4) penyediaan fasilitas tempat praktek perhotelan untuk memperlancar mata kuliah yang mengacu pada bidang perhotelan
- 5) agar kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dapat mencapai hasil guna yang maksimal ada baiknya pihak Program D3 Bahasa Inggris dan pihak yang menjadi objek PKN memberlakukan tes masuk/seleksi bagi mereka yang akan melaksanakan PKN.

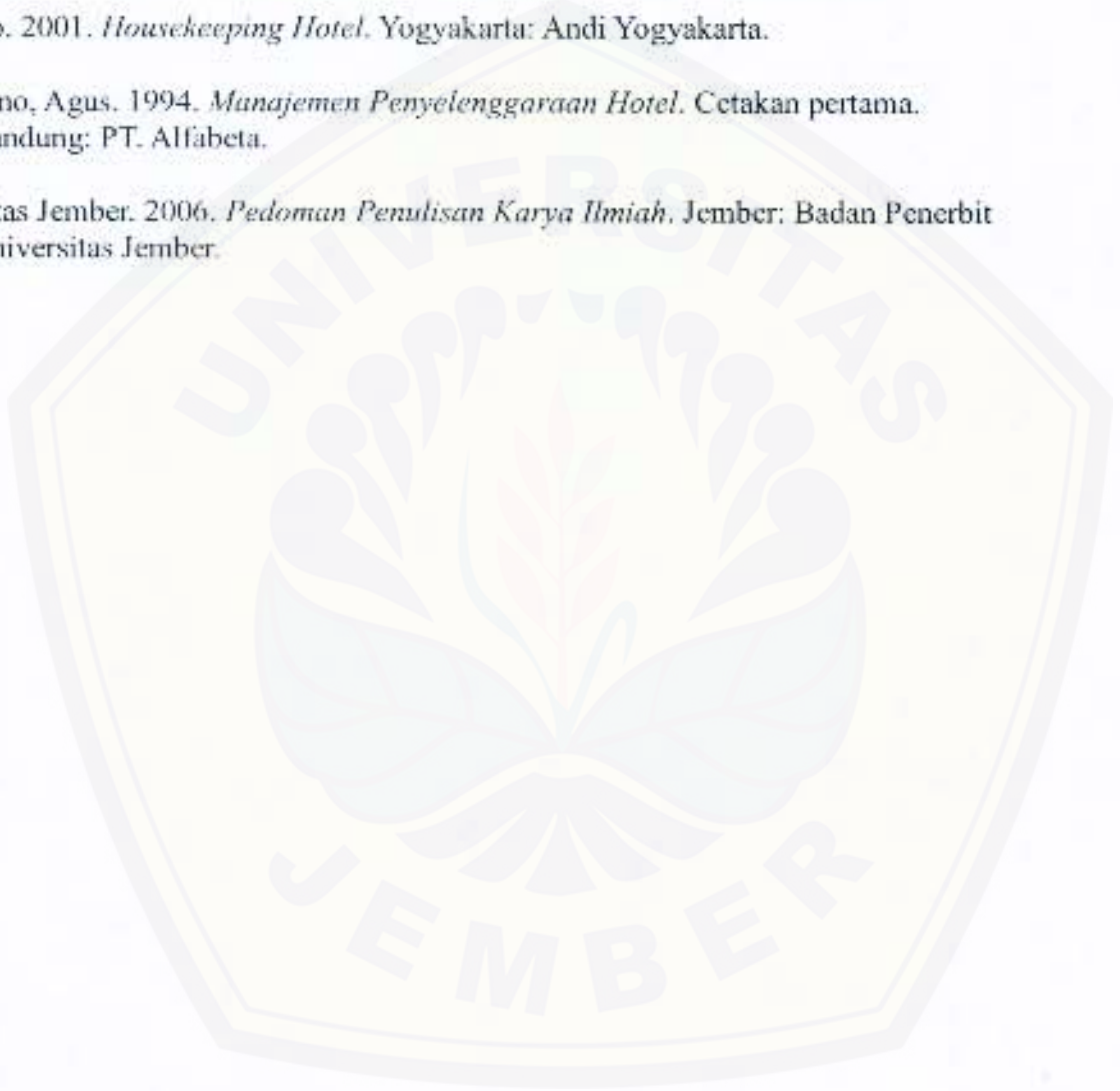
5.2.2 Saran bagi Pihak Hotel Panorama Jember

Berdasarkan pengalaman yang diperoleh selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember , dengan tidak mengurangi rasa hormat kepada semua pihak hotel beberapa saran dan harapan adalah sebagai berikut :

- 1) diperlukan adanya pelatihan kerja bagi karyawan hotel agar mutu pelayanan dan kegiatan operasional hotel berjalan maksimal
- 2) profesionalisme kerja karyawan harus mendapat perhatian yang lebih tinggi oleh pengelola hotel
- 3) pihak management hotel hendaknya lebih meningkatkan mutu pelayanan dan sumber daya manusia dengan memperhatikan penempatan karyawan agar lebih tepat dan akurat sesuai dengan latar belakang pendidikan, keahlian, dan kemampuannya.
- 4) pengelola hotel maupun *owner* hendaknya lebih memperhatikan kesejahteraan

DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Perwani, Yayuk Sri. 2006. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Sulistiyono, Agus. 1994. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Cetakan pertama. Bandung: PT. Alfabeta.
- Universitas Jember. 2006. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.





Digital Repository Universitas Jember

Hotel & Restoran

PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

Telp.(0331) 333666 (Hunting) Fax.(0311) 337712



Address:

Jl. KH. Agus Salim No: 28 - Jember Jawa Timur

Telp. 62 - 331 - 333.666

Fax: 62 - 331 - 337.712.

Email address: panoramahotel_jbr@yahoo.com

Siapa yang memperdulikan Anda di Jember

Panorama Hotel

Business resort hotel

WE take care of you



WARMEST GREETING FROM PANORAMA HOTEL - JEMBER

Dear Sir,

It is certainly becoming great respect for us to introduce our hotel to you.

We are jasmine hotel with the star hotel standard classification, high occupancy, best quality product and excellent service. Panorama Hotel is located near the center of the city, it's about 1 kilometer from main business and shopping center area.

Panorama is a hotel business that has natural atmosphere village environment characterized. Guest rooms at the Panorama hotel are elegantly appointed. All rooms are provide with IDD telephone, television 21 inch with international channels, in house movie program, private bath room and full set up room amenities.

Panorama hotel offers selection of 46 rooms, Executive, Deluxe, and Standard. For light snack and full meal of local and oriental favorites, Panorama offers varieties cuisine that has prepared by our best chef, ready to serve for 24 hours. It's easy to relax and comfortable.

Faithfully yours

Hartono Hadi Erwanto
(Resident Manager)



KOMENTAR ANDA TENTANG KAMI

Tamu hotel yang terhormat

APAKAH ANDA SENANG TINGGAL DI HOTEL KAMI

Komentar Anda sangat penting bagi kami. Terima kasih Anda telah memilih Panorama hotel sebagai pilihan tempat tinggal di Jember, mohon sudilah kiranya meluangkan waktu Anda untuk melengkapi formulir ini, dan berikan masukan atau saran Anda, bagaimana kami dapat meningkatkan kualitas pelayanan kami.

Mohon sisipkan kartu nama Anda atau isi data - data di bawah ini:

Nama Anda : _____

Alamat : _____

E-mail : _____

Kesan Anda di hotel Kami

Anda menginap di kamar no: _____ dari tgl: _____ hingga tgl: _____

- Apakah ini pertama kali Anda menginap di hotel kami Ya Tidak
- Apakah Anda menginap lebih dari 12 malam per tahun Ya Tidak
- Apakah Anda menemukan hotel ini dengan mudah Ya Tidak
- Apakah Anda mendapatkan sambutan dan bantuan pada saat check in Ya Tidak
- Apakah pelayanan pada saat check - in efisien Ya Tidak
- Apakah kamar Anda nyaman Ya Tidak
- Apakah kamar tidur dan kamar mandi Anda bersih Ya Tidak
- Apakah Anda tidur dengan nyenyak Ya Tidak
- Apakah sarapan pagi Anda serasa nikmat dan beraneka sajian Ya Tidak
- Apakah Anda menikmati makan siang / makan Anda Ya Tidak
- Apakah pelayanan di Restoran / Bar efisien Ya Tidak
- Apakah Anda akan kembali lagi ke hotel ini Ya Tidak

Saran dan komentar Anda tentang kami



SALES ACTIVITIES REPORT

DATE: _____

Company Name: _____

Company Address: _____

Contact Person: _____

Title : _____

Telp No : _____ Fax No: _____

Mobile phone: _____

E mail Address: _____

MARKET SEGMENT : Corporate Group Leisure Others

POTENTIAL MARKET : > 500 >100 >50 > 10

COMPANY BIOGRAPHY

1. Propose Rate : Regular Preferred Volume Special

2. Line of Business : _____

3. Number of Employee : _____

4. Travel Agent Name : _____

5. Brochure (Directory TA) : Yes No Dist (How Many) _____

6. Majority of Business : FIT MICE (ad hoc) GIT / Series

PURPOSE:

Quote Contract Rate Negotiating Courtesy call

Courtesy Visit Propective New Account Others

Type of sales call:

Visit Hotel Inspection

Propective new account Entertainment Trade show Others

Special Comment



Date: _____

To: _____

Attention: _____

Telp No: _____ Fax No: _____

From Reservation Department

Warmest greeting from Panorama Hotel & Restaurant Jember

Dear Mr/Mrs.

Regarding to your reservation today date on: _____ for _____

I deeply regret to have to informed you that we can not accomodate your room reservation date on: _____ due to we have no room availability (fully booked).

Thank you again for selecting Panorama hotel as your prefered destination and we are looking forward to have your reservation in the near future.

Sincerely yours
Panorama hotel & Restaurant

Reservation Department.



Hotel & Restoran

PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

Telp.(0331) 333666 (Hunting) Fax.(0331) 337712

Digital Repository Universitas Jember

CONFIRMATION LETTER

Day / Date : Tuesday March 9, 2006
Reserv. No. :
From : Hartono Hadi E
Page (s) : One (1)

To : Ibu. Lisa
Address : Panorama T & T Jkt
Phone : 021 - 631.4980/6322156
Fax : 021 - 6385.8936-7

Warmest Greeting from Panorama Hotel Jember

Thank you for choosing Panorama Hotel Jember as preferred destination. Regarding to your room reservation, we are delighted to confirm your reservation with conditions as mentioned below:

- Arrival date : March 23, 2006
- Departure date : March 27, 2006
- Total Rooms : 1 Room (Guaranteed)
- Guest Name : Mr. Bambang Ahadlat
- Room Type : Deluxe Rooms
- Bed Type : Double Bed
- Room Rate : Rp.250.000,- As per contract (Nett inclusive of breakfast for 2 pax)
- Method of Payment : On Personal Account
- Remarks : Check in time : 14:00 pm
: Check out time : 12:00 Noon

Please be advised that for Guaranteed reservation cash can be transferred to our Bank Account NO. **2000.99.8888. BCA** Cabang Jember on behalf of Mr. **AGUS SUGIANTO**.

Non Guarantee reservation will be held until **12.00 Noon** and it will be released automatically.

Please note that we need your approval as soon as possible upon receipt of this Confirmation letter. Please sign below and return to us by fax number (0331) 337712 (Reservations)

Thank you for choosing Panorama Hotel Jember.

Best regards,

Guest signature,

Hartono Hadi Erwanto
Resident Manager

Ms. Lisa



Hotel & Restoran

PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

Telp.(0331) 333666 (Hunting) Fax.(0331) 337712

Digital Repository Universitas Jember

To:

Mr. Andi A. Rusli

Product & Contracting Manager

PACTO LTD

Park View Plaza 1st floor

Jl. Taman Kemang No: 27 Jakarta 12730.

Phone: +62 (0) 21.7196550 Fax: +62 (0)21.7193132 - 7193133

Subject: Contract Rate for Inbound Market)

Email Address: snm@pactold.com.

E - Mail: agasusli@pactold.com

Website: WWW.pactold.com

Warmest greeting from Panorama Hotel & Restaurant Jember

Dear Sir,

First of all, I do applogy for being late answer your letter, Management and all of the staff would like to take this opportunity to thank you very much for genuine support to Panorama Hotel & Restaurant Jember.

As state to your latter through our e mail on May 31 2007, We are very pleased to offer you the special contract rate Validity for December, 31 2007 up to 2008. Kindly find the terms and condition mantioned bellow.

Thank you again for your support and mutual cooperation.

Jember, Juni 07 2007

Faithfully yours

Hartono Hadi Erwanto
(Resident Manager)

Opening soon:

29 Rooms deluxe & suit, Restaurant 75 capacities, The Bar, The Phoenix Ball Room 950 pax, 2 Meeting Rooms, 4 Vip Karaoke room, Health Club Centre, Drug Store & Buisiness center, teraphy massage.



Hotel & Restoran

PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

Telp.(0331) 333666 (Hunting) Fax.(0331) 337712

Digital Repository Universitas Jember

Deluxe Club

		<u>Publish Rate</u>	<u>Contract Rate</u>	
1	Deluxe Garden	Rp.400.000	350.000	8 Rooms
2	Deluxe Fountain 2nd Floor	Rp.450.000	400.000	8 Rooms
3	Deluxe River Side 3th Floor	Rp.550.000	500.000	8 Rooms
4	Garden Suite 1st Floor	Rp.750.000	650.000	1 Rooms
5	Fountain Suite 2nd Floor	Rp.950.000	750.000	1 Rooms
6	River Suite 3th Floor	Rp.1.250.000	950.000	1 Rooms

Superior Club

1	Executive 2nd Floor	Rp.400.000	350.000	2 Rooms
2	Deluxe Classy	Rp.350.000	300.000	6 Rooms
3	Standard Garden 2nd Floor	Rp.250.000	200.000	20 Rooms
4	Standard Terrace	Rp.200.000	175.000	20 Rooms

All price is nett and inclusive of breakfast for 2 persons

Our Facilities:

- Bath Room, Buthub & Shower
- Full Room Aminities
- Telephone Direct Line (PABX)System
- AC (Air Conditioner)
- TV Color 21 Inch with 15 Channels
- Daily Complimentary 2 Mineral Water
- Ballroom 950 Capacities
- Restaurant 75 Capacities
- 3 Meeting Rooms
- 4 VIP Karaoke Rooms
- The Bar
- Teraphy Massage
- Sauna
- Health Club Centre
- Business Centre
- Drug Store

E - mail Adress: panoramahotel_jbr@yahoo.com

REPLACE DAY OFF LETTER
SURAT PENGGANTI HARI LIBUR

According to your permission date :
Sesuai dengan izin anda pada tgl

about replace day off.
Tenggant penggantian hari libur

Because of duty
Karena bekerja

We agree /not agree (≠) and give to :
Kami menyetujui/tidak setuju dan memberikan kepada

Name
Nama

Position
Jabatan

Department
Bagian

Day off period
Masa libur

From date
Dari tanggal

Until date
Sampai tanggal

Year
Tahun

Replace date of day off
Pengganti untuk tanggal libur pengganti

Approved by
Ditetapkan oleh

Approved by
Ditetapkan oleh

Jember
Requested by:
Pemohon

Resident Mgr/GM

Accounting Mgr

Associate



MISCELLANEOUS FORM

- Paid out Extra Bed Others
 Deposit Miscellaneous Forex

No:.....

Guest Name : _____ Date : _____

Room No : _____ Dpt : _____

Description / Reason	Amount

Prepared by: _____

Approved by: _____

Guest Signature: _____

Hotel & Restoran
PANORAMA

NAME :		Room No.		Room Type	Segment
Home Address					Rate
Nationality	Place / Date of birth	Profession		Arrival	
Passport Number - Place & date of issue/KTP/SIM					Departure
Visa : Transit () Tourist () Visit () Business () Stay ()					Confirmation No.
Kehilangan barang-barang berharga di kamar bukan tanggung jawab Hotel Tempat penyimpanan tersedia di front office cashier tanpa biaya tambahan Hotel will not hold responsible for any valuables left by the guest in their rooms Safe deposit boxes are available free of charge at front office cashier					No. of Guest Clerk
					Coming from
Payment Method	Deposit	C. Card	Cash	To Company	Voucher
Group No. & Name					Going to
Company account To					Special Requirement
Company Charges					

Semua biaya yang timbul selama saya tinggal menjadi tanggung jawab saya dan akan diselesaikan sebelum jam keberangkatan.

I agree to pay all costs made by me during my stay in the hotel, upon departure

CHECK OUT TIME :

