

PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA
(HOUSEKEEPING DEPARTEMENT) SEBAGAI SALAH SATU
PENUNJANG DALAM KEMAJUAN HOTEL DAN RESTORAN
PANORAMA JEMBER



Diajarkan sebagai salah satu syarat
memenuhi salah satu Mata Kuliah Parikranta
program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh:

Frans Oscarno Sp.
Nim: 010903102155



Milik UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Dosen Pembimbing :

Drs. Djoko Wahyudi
NIP : 131 417 997

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

2005

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

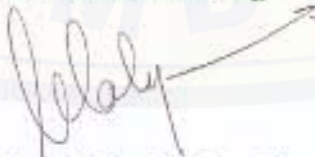
PERSETUJUAN

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

Nama : Frans Oscarno SP.
NIM : 010903102155
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Peranan Departemen Tata Graha (Housekeeping
Departement) Sebagai Salah Satu Penunjang Dalam
Kemajuan Hotel dan Restoran Panorama Jember

Jember, 24 Februari 2005

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Drs. Djoko Wahyudi
NIP. 131 47 977

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

PENGESAHAN




Telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember :

Nama : Frans Oscarno SP.
NIM : 010903102155
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA (HOUSEKEEPING DEPARTEMENT)
SEBAGAI SALAH SATU PENUNJANG DALAM KEMAJUAN HOTEL DAN
RESTORAN PANORAMA JEMBER

Hari : Kamis
Tanggal : 24 Februari 2005
Jam : 15.00 WIB
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus

Panitia Penguji

- | | | |
|---|--------------|---|
| 1. Drs. Rudy Eko P.M.Si
NIP. 131 782 664 | (Ketua) | 1.  |
| 2. Drs. Djoko Wahyudi
NIP. 131 471 997 | (Sekretaris) | 2.  |
| 3. Drs. Syech Hariyono, MSi
NIP. 131 832 301 | (Anggota) | 3.  |

Mengesahkan
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan

DR. ILUUNG NASDIA, B.Sw, MS
NIP. 130 674 836

MOTTO

Ilmu yang tiada diamalkan adalah kosong dan pekerjaan yang tiada di Selesaikan adalah sia-sia.

(M. Kasir Ibrahim Dalam Retno Suffatni, 1997)



PERSEMBAHAN

Kupersembahkan laporan ini untuk untuk orang terdekatku dan terkasih yang selalu mendukungku :

1. Kepada yang terhormat Bpk.Sembiring alm dan Ibu Srihati S, terima kasih atas do'a, kasih sayang dan dorongan selama penulis menuntut ilmu.
2. Untuk kelurga besarku, Mama Uda, Pak Tua dan Bik Tua, Mama Yus, Bang Jepri, dan Keluarga yang ada di Jakarta, Medan, Surabaya.
3. Untuk Rizal kasep, Agung Ileph, Audi Kribo yang telah menemani hari-hari selama aku menuntut ilmu.
4. Untuk Nadia telah memberi dukungan kepadaku schingga laporan ini selesai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala berkah dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata yang berjudul "DEPARTEMEN TATA GRAHA (HOUSEKEEPING DEPARTEMENT) SEBAGAI SALAH SATU PENUNJANG DALAM KEMAJUAN HOTEL DAN RESTORAN PANORAMA JEMBER"

Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata ini tersusun berkat bantuan dari berbagai pihak dan dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

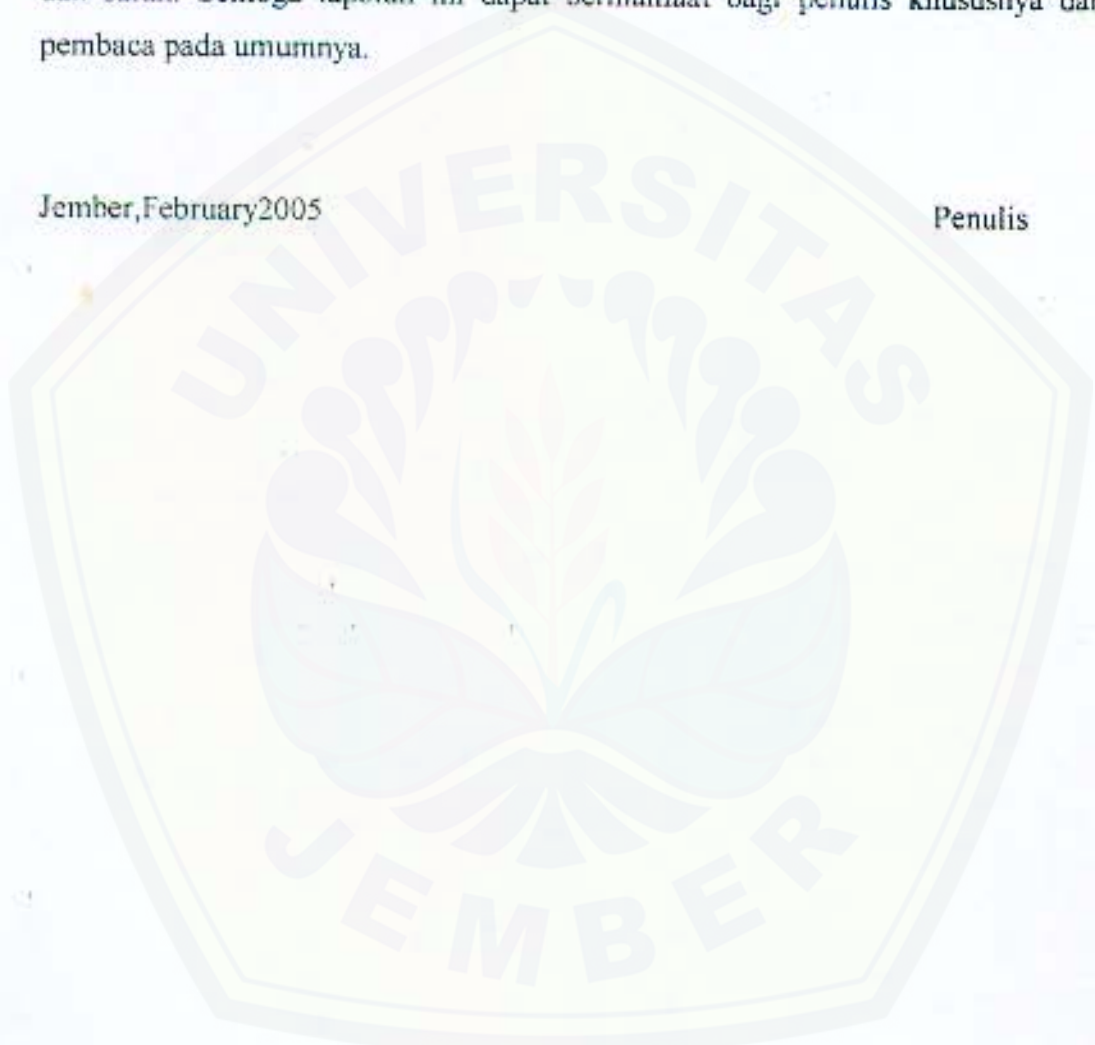
1. DR. H. Uung Nasdia, BS. W., Ms, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Ardiyanto selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Universitas Jember.
4. Drs. Djoko Wahyudi Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberi pengarahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
5. Drs. I Ketut Mastika, MM. Selaku Dosen Wali.
6. Drs. Sugeng Poerwanto, selaku General Manager di Hotel Panorama Jember yang telah memberikan izin untuk pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata, dan memberikan bimbingan, pengarahan selama kegiatan berlangsung dan seluruh staff karyawan Hotel Panorama Jember terima kasih atas kerjasama dan bantuannya.
7. Semua Dosen dan serta seluruh staff karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
8. Sahabatku (Anak-anak Lin-D, Akbar, Rubi, Anak-anak E- pulsa, Adien, Sidik, Andi, Diantara Band, Nyoman, Nata, Galih dan Popy, Dian, dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu).

9. Vina Widowati, yang telah banyak membantu saya.
10. Semua teman Pariwisata angkatan 01* terima kasih atas kebersamaannya selama ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan imbalan yang setimpal atas bantuan yang diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini masih jauh dari sempurna, sehingga memerlukan kritik dan saran. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jember, February 2005

Penulis





DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program PKN	
1.2.1 Tujuan Program PKN	2
1.2.2 Manfaat Prktek Kerja Nyata	3
II. GAMBARAN UMUM	
2.1 Gambaran Umum Hotel Bandung Permai	4
2.1.1 Sejarah Hotel dan Restoran Panorama	4
2.1.2 Lokasi Hotel	4
2.1.3 Fasilitas Hotel	5
2.2 Pengertian Hotel	10
2.2.1 Pengertian <i>Housekeeping</i>	10
2.3 Stuktur Organisasi	13
2.3.1 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	13
2.3.2 <i>Job Discription</i>	14
2.3.3 Jam Kerja	18
2.3.4 Peranan <i>Housekeeping Departement</i>	18

2.4 Visi dan Misi	19	
2.4.1 Visi	19	
2.4.2 Misi	19	
2.4.3 Lima Prinsip Dasar	19	
2.4.4 Koordinasi <i>Housekeeping Departement</i> dengan <i>Departement- Departement</i> lain yang ada didalam hotel	20	
2.4.5 Tata Tertib Hotel Panorama	26	
III. PELAKSANAAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA		
3.1 Deskripsi Pelaksanaan PKN	27	
3.2 Pelayanan Kamar Tamu oleh <i>Housekeeping Departement</i>	28	
3.2.1 Seksi Kamar	28	
3.2.2 Petunjuk pelaksanaan tugas <i>Housekeeping</i>	31	
3.3 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Pelaksanaan Kegiatan PKN	38	
3.4 Analisis SWOT	38	
IV. PENUTUP		41
4.1 Kesimpulan	41	
4.2 Saran	41	
DAFTAR PUSTAKA -		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Kegiatan Kuliah Kerja Nyata.....	26



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1: Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	9



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan PKN
- Lampiran 2 : Surat Tugas
- Lampiran 3 : Daftar Hadir
- Lampiran 4 : Struktur Organisasi
- Lampiran 5 : *Room Boy Sheet Control*
- Lampiran 6 : *Guest List*
- Lampiran 7 : *Floor Plan Hotel*
- Lampiran 8 : *Housekeeping Room Status Report*
- Lampiran 9 : Biaya Kamar
- Lampiran 10 : *Reservation Form*
- Lampiran 11 : Brosur Hotel Panorama
- Lampiran 15 : Room Rate

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia dikenal sebagai salah satu daerah tujuan pariwisata internasional, khususnya dalam kawasan Asia Tenggara. Kekayaan alam dan keanekaragaman budaya merupakan daya tarik tersendiri bagi para wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Kegiatan pariwisata ini merupakan sumber devisa bagi negara.

Pariwisata merupakan kebutuhan pokok sejalan dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya aktivitas manusia. Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa nyaman, dan mendapatkan kepuasan didalam menerima *service* selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara *profesional*.

Jember merupakan salah satu kota di bagian timur propinsi Jawa Timur, dengan luas wilayah 3.294,34 Km². Sebagian wilayahnya merupakan dataran rendah dengan ketinggian tanah rata-rata 83 meter diatas permukaan laut dan merupakan daerah yang cukup subur untuk mengembangkan komoditi pertanian dan perkebunan sehingga dikenal sebagai penghasil devisa negara. Jumlah penduduk Jember sebanyak 2 juta jiwa di mana penduduk merupakan penduduk asli dan pendatang yang terdiri dari beraneka ragam suku sehingga terciptalah suatu watak dan karakter penduduk Jember yang dinamis, kreatif dan sopan santun. (Disparda, Jember)

Potensi sumber daya manusia besar, didukung dengan kekayaan alam yang dimiliki menjadikan Jember berkembang menjadi salah satu pusat perdagangan di wilayah Jawa Timur. Pengaturan tata ruang untuk mendukung perkembangan pembangunan dikabupaten Jember telah disusun dan terbuka bagi penanaman investasi diberbagai sektor, antara lain *real estate*, rumah toko (ruko), perdagangan, industri kecil, agro industri serta pengembangan obyek wisata.

Perkembangan tempat-tempat wisata memunculkan tempat penginapan yaitu *hotel*, baik hotel berbintang sampai hotel kelas melati. Salah satunya adalah hotel dan restoran Panorama yang terletak di Jl. Agus Salim 28 Jember.

Salah satu bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam sebuah hotel adalah *Housekeeping Departement* yaitu bagian yang bertugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan diseluruh areal hotel baik diluar gedung maupun didalam gedung, termasuk dikamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, restoran, *office* serta toilet.

Berdasarkan praktek kerja saya, masalah yang timbul yang berkaitan dengan peningkatan tingkat hunian kamar salah satunya adalah fasilitas kamar yang masih kurang memadai, misalnya sering rusaknya saluran air panas yang ada di kamar mandi. Sehingga tidak jarang para tamu yang menginap *complain* serta kurang ditanggapi dengan baik dan cepat, menjadikan para tamu kecewa yang berpengaruh pada tingkat hunian kamar khususnya dibagian *house keeping*. Oleh karna itu *house keeping* harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu yang menginap, sehingga tamu akan merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya. Tema inilah yang akan dibahas sebagai laporan hasil magang dengan judul "PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA (HOUSEKEEPING DEPARTEMENT) SEBAGAI SALAH SATU PENUNJANG DALAM KEMAJUAN HOTEL DAN RESTORAN PANORAMA JEMBER".

1.2 Tujuan dan Manfaat Program Praktek Kerja

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja

- a. Untuk mengetahui secara langsung kegiatan yang ada dalam hotel terkait dalam peranan pelayanan pada *Housekeeping Departement*.
- b. Untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja

- a. Untuk memperoleh pengalaman kerja dalam dunia kepariwisataan khususnya di bidang perhotelan
- b. Menambah pengetahuan tentang dunia perhotelan.
- c. Mengetahui langsung sistem kerja di perhotelan.



ILGAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Hotel

2.1.1 Sejarah Hotel dan Restoran Panorama

Hotel Panorama berdiri di atas seluas 2700 m² dan lokasinya cukup strategis, tidak jauh dari pusat perbelanjaan. Selain itu juga dekat dengan obyek wisata Pemandian Panorama Bukit Bedadung, tepatnya berada di Jl. KH. Agus Salim No. 28 Jember.

Hotel Panorama adalah hotel kelas melati III yang terletak di pinggir kota dan nuansanya masih menyatu dengan alam. Hal ini bisa dilihat dan dirasakan dengan suasananya yang asri, indah, sejuk, segar dan nyaman. Suasana alami ini dirasakan pada malam dan pagi hari.

Pada mulanya pemilik hotel merencanakan Hotel Panorama sebagai hotel untuk kalangan sales yang tidak banyak memerlukan fasilitas sebagaimana hotel pada umumnya. Namun di Kabupaten Jember untuk *segmen sales*, pesaingnya cukup ketat sehingga peluangnya cukup kecil untuk peningkatan hunian. Sehingga rencana tersebut berubah yang semula untuk kalangan *sales* ditingkatkan untuk kalangan bisnis.

Setelah melalui proses yang panjang dalam pembangunannya, Dinas Pariwisata dan Kesenian Jember memberikan ijin dengan Nomor. SI-556/ SK/ 436.329/ 2002, tepatnya pada tanggal 17 Mei 2002 Hotel Panorama resmi dibuka untuk umum yang menyediakan layanan akomodasi penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lainnya. Jadi pada tanggal tersebut merupakan berdirinya Hotel dan Restoran Panorama Jember.

2.1.2 Lokasi Hotel

Hotel Panorama bertempat di jalan KH. Agus Salim 28 Jember, dengan telephone (0331) 333666 dan faximil (0331) 337712. Lokasi Hotel Panorama berada di daerah pinggiran kota Jember sehingga jauh dari kebisingan kota. Hotel Panorama berdekatan dengan tempat wisata Pemandian Bukit Bedadung Indah yang berjarak 200 m dan dengan berjalan kaki hanya membutuhkan waktu 3

menit. Sedangkan dari kota berjarak \pm 7 km dan dengan menggunakan mobil hanya membutuhkan waktu 5 menit.

2.1.3 Fasilitas Hotel

Hotel Panorama dalam keberadaanya sebagai perusahaan di bidang perhotelan menyediakan segala jenis fasilitas sehingga dapat memenuhi permintaan konsumen. Penyediaan fasilitas ini diperuntukkan bagi tamu yang menginap maupun tidak.

Hotel Panorama memiliki 46 kamar dengan jenis kamar, tarif serta fasilitas yang berbeda-beda. Tipe, tarif dan fasilitas kamar hotel menurut klasifikasi sebagai berikut :

a. *Standar Room I*

Rate : Rp 150.000,-

Facilities :

AC

TV 21 inch

Telephone

Aqua + gelas

Meja Rias

Breakfast

Bathroom :

Cold Water and Hot Water

Sabu

Pasta gigi dan sikat

Handuk

Tissue kotak

b. *Standar Room II*

Rate : Rp 175.000,-

Facilities :

AC

TV 21 inch

Telephone

Aqua + gelas

Meja Rias

Breakfast

Guestroom

Refrigerator

Bathroom :

Cold Water and Hot Water

Shampo

Sabun

Pasta gigi dan sikat

Handuk

Tissue kotak

Harga kamar tersebut sudah termasuk *service* dan *breakfast* di Restoran Panorama.

Cara lain untuk mengklasifikasikan hotel berdasarkan mutu pelayanan yang merupakan salah satu alat ukur atas hotel yang memberikan pelayanan kepada tamu. Dimana ukuran pelayanan yang diberikan oleh hotel tidak tergantung pada tipe atau besarnya gedung yang dimilikinya, tetapi mutu pelayanan itu didasarkan pada fasilitas dan harga kamar.

Berdasarkan kriteria di atas, maka hotel berdasarkan mutu pelayanannya dapat dikategorikan menjadi :

a). *World Class Service*

Merupakan hotel yang menawarkan *service* atau pelayanan kelas dunia (*world class service*) terutama untuk memikat para usahawan eksekutif kelas tinggi, artis kelas tinggi, politisi kelas tinggi, dan orang kaya raya. Jenis hotel ini menyediakan restoran dan *pub* kelas tinggi, dekorasi yang sangat indah, ruang pertemuan mewah, dan ruang makan pribadi, juga menyediakan handuk mandi, sabun, sampo, *shower*, radio jam yang mewah, hiasan, dekorasi, dan karya-karya seni berkualitas tinggi di kamar tamu.

b). *Mid Range Service*

Hotel yang menyediakan servis kelas menengah (*Mid Range Service*) ini diperuntukkan sebagian besar untuk pelancong umum. Mutu servis yang disuguhkan hotel ini sangat sederhana tetapi sangat menyenangkan. Dengan ciri merupakan hotel yang berukuran sedang, menyediakan restoran, *coffee shop* dan *lounge* yang bisa memikat para tamu dan pengunjung hotel.

c). *Economy atau Limited Servis*

Merupakan salah satu usaha perhotelan yang sedang berkembang dengan mengutamakan kebersihan, kenyamanan kamar, dan ruang pertemuan yang relatif murah yang menjadi kebutuhan dasar para tamu. Hotel jenis ini biasanya dilengkapi dengan fasilitas pesawat TV sederhana, kolam renang, makanan dan minuman serta ruang kecil dan lain-lain.

Dari berbagai jenis hotel tersebut diatas maka Hotel Panorama termasuk dalam kategori *suite hotel* karena memiliki jumlah kamar dengan harga yang kompetitif dibanding hotel kelas melati lainnya. Selain itu juga bisa dikatakan *Commercial Hotel* karena Hotel Panorama memiliki sasaran pangsa pasar tersendiri yaitu khusus bagi para usahawan baik dari Jember maupun luar Jember. Hotel Panorama juga memberikan beberapa pelayanan kepada tamu dengan menyediakan surat kabar, makan pagi gratis.

Dasar pelayanan hotel menurut Gomes (1999 : 43), yaitu :

1. Pelayanan Jasa

Perlu diperhatikan bahwa usaha perhotelan tidak sesederhana menjual produk nyata seperti tempat tidur yang bersih dan makan yang enak. sebenarnya produk tidak nyata seperti pelayanan yang bermutu yang disuguhkan oleh hotel merupakan kontribusi dalam pengalaman usaha perhotelan.

Pelayanan merupakan produk yang nyata, seperti tindakan, perilaku dan usaha. Produk nyata, yakni mutu pelayanan tidak kalah pentingnya dengan produk tidak nyata. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa produk nyata yakni mutu pelayanan merupakan daya pikat yang kuat dan tepat bagi usaha perhotelan.

2. Jaminan Mutu (*Quality Assurance*)

Tantangan terbesar yang dihadapi oleh usaha perhotelan sekarang ini adalah pengawasan mutu berbagai pelayanan. Pelayanan yang baik merupakan servis yang memberikan jaminan mutu.

Perusahaan industri seperti pabrik sangat berbeda dengan industri perhotelan. Karyawan pabrik membuat produknya terpisah atau tidak dilihat oleh konsumennya. Setelah produk selesai dibuat kemudian dinikmati konsumen ditempat lain. Berbeda dengan industri perhotelan terdapat interaksi antara petugas hotel dan tamu yang sedang dilayani pada waktu *cek in* atau *cek out*. Jadi kemantapan dalam melakukan tugas oleh petugas hotel merupakan kunci untuk menghasilkan mutu pelayanan.

Jenis-jenis kamar Hotel Panorama

a). *Single Room (standard room 1)*

Adalah kamar hotel dengan satu tempat tidur untuk satu orang berukuran single.

b). *Twin Room (standard room 2)*

Adalah kamar hotel dengan dua tempat tidur untuk dua orang, masing-masing berukuran single.

c). *Double Room (deluxe room)*

Kamar dengan satu tempat tidur untuk dua orang dengan ukuran double.

d). *Double-Double (executive room)*

Kamar untuk empat orang yang dilengkapi dengan dua kamar tamu dan dengan tempat tidur berukuran double (untuk dua orang).

2.2. Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman serta mendapatkan kepuasan di dalam menerima *service* selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara *profesional*.

Di bawah ini ada beberapa definisi hotel menurut para ahli :

a. Pengertian hotel menurut Darsono (1995 : 5)

Hotel adalah suatu usaha 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 adanya perjanjian-perjanjian khusus.

b. Pengertian hotel menurut Darsono (1995 : 6)

Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

c. Di Indonesia pengertian hotel sesuai dengan Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/ PW.340/ MPPT-86, yaitu :

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

2.2.1 Pengertian House Keeping

House keeping berasal dari kata "*house*" dan "*keeping(to keep)*" yang berarti memelihara, merawat serta menjaga. Sedangkan Housekeeping Departement adalah menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual, lengkap dengan fasilitas yang diperlukan, lebih dari itu Departemen Housekeeping mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh areal hotel, baik yang berada diluar bangunan seperti areal parkir, kebun/ taman, kolam dan lain-lain maupun yang berada didalam bangunan gedung seperti kamar-kamar, ruangan-ruangan yaitu *Office, Restaurant* dan lain-lain serta tempat khusus untuk karyawan seperti loker,

toilet serta seksi-seksi lain yang mengurus linen/ lina milik hotel tersebut. Jadi Housekeeping Departement mempunyai tugas dan tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan serta kenyamanan seluruh area hotel.

Beberapa hal yang menjadi tugas dan tanggung jawab Housekeeping terhadap tamu, antara lain sebagai berikut :

1. Menciptakan kondisi hotel menjadi *Home away from home* (merasa di rumah sendiri) bagi penghuni.
2. Menciptakan suasana dan kondisi ruangan kamar yang indah, rapi, bersih dan menyenangkan.
3. Menelihara ruangan hingga terasa nyaman dan menyegarkan.
4. Menciptakan ketenangan dan keamanan lingkungan didalam area hotel.

Hotel sebagai tempat akomodasi dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk :

1. Berdasarkan besar kecilnya hotel
 - a). Hotel Kecil
Merupakan hotel yang mempunyai kurang dari 50 kamar.
 - b). Hotel Sedang
Merupakan hotel yang mempunyai kamar 50 sampai dengan 200 kamar.
 - c). Hotel Besar
Merupakan hotel yang mempunyai lebih dari 200 kamar.
2. Berdasarkan Pemakai Jasa Hotel (*Hotel Target Market*)
 - a). *Commercial Hotel*
Commercial hotel adalah hotel yang diperuntukkan khusus bagi para usahawan. Jenis hotel ini biasanya berada di pusat kota atau daerah bisnis. Walaupun jenis hotel ini banyak dipergunakan oleh para usahawan, banyak juga grup pelancong atau pelancong pribadi yang tertarik untuk menginap di hotel ini. Jenis hotel ini memberikan pelayanan pada tamu dengan menyediakan surat kabar secara cuma-cuma, kopi untuk sarapan pagi, telepon lokal gratis dan pesawat televisi di kamar tamu. Selain itu juga tersedia mobil sewaan, jemputan dari bandara ke hotel, *coffe shop*, *dinning rooms*, dan *cocktail lounges*.

b). *Airport Hotel*

Airport hotel merupakan hotel yang digemari para tamu karena dekat dengan pusat perjalanan seperti bandara. *Airport hotel* memiliki kelebihan dari hotel lainnya karena jenis hotel ini terdiri atas berbagai tipe dalam ukuran besar dan pelayanannya.

c). *Suite Hotel*

Suite Hotel merupakan usaha perhotelan yang sangat cepat perkembangannya. Jenis hotel ini mempunyai kamar dengan ciri tersendiri karena kamar tidur yang terpisah dengan ruang tamu. Jenis hotel ini terhindar dari keramaian umum dan hanya menampung lebih sedikit tamu daripada hotel yang lainnya. Oleh karena itu tarifnya sangat kompetitif.

d). *Residential Hotel*

Residential Hotel hampir mirip dengan suite hotel karena hotel jenis ini memiliki kamar tidur, ruang tamu dan dapur kecil. Jenis hotel ini biasanya disewa untuk waktu lama. Penyewaan hotel ini terdiri dari dua pilihan, yaitu tamu hanya menyewa gedungnya saja tanpa pelayanan atau menyewa gedung berikut pelayanan, seperti pelayanan tata graha, telepon, bell boy dan lain-lain.

e). *Resort Hotel*

Resort Hotel berbeda dengan hotel lainnya. Jenis hotel ini akan menjadi pilihan orang yang akan berlibur. Para tamu hotel ini akan menginap lebih lama daripada di hotel lainnya. Hotel ini memiliki ciri khusus yaitu pemandangan indah dan kegiatan yang menyenangkan seperti menari, bermain golf, tennis, menunggang kuda dan lain-lain.

f). *Bed and Breakfast Hotel*

Bed and Breakfast sering juga disebut *B&B Hotel*. Jenis hotel ini bervariasi bentuknya, mulai dari bentuk rumah yang terdiri dari beberapa kamar yang dilengkapi dengan fasilitas penginapan sampai bentuk gedung kecil yang memiliki 20 sampai 30 kamar tidur. Hotel ini menyuguhkan sarapan kepada tamu mulai dari sarapan yang disebut *simple continental breakfast* hingga *full course meal* dengan pelayanan yang intim.

g). *Time-Share Hotel*

Time-Share Hotel atau kondomonium merupakan pengembangan usaha perhotelan berupa satu gedung yang dimiliki oleh perseorangan atau perusahaan yang membentuk suatu asosiasi dan menyewa jasa perusahaan manajemen untuk mengoperasikan gedung tersebut menjadi hotel.

h). Casino Hotel

Casino Hotel merupakan hotel yang dilengkapi dengan fasilitas judi. Meskipun begitu hotel ini memiliki kamar mewah, makanan, minuman, dan pelayanan yang mewah guna mendukung pengoperasian perjudian di hotel itu. *Casino Hotel* memikat para tamu dengan mempromosikan fasilitas permainan judi dan hiburan yang mereka miliki.

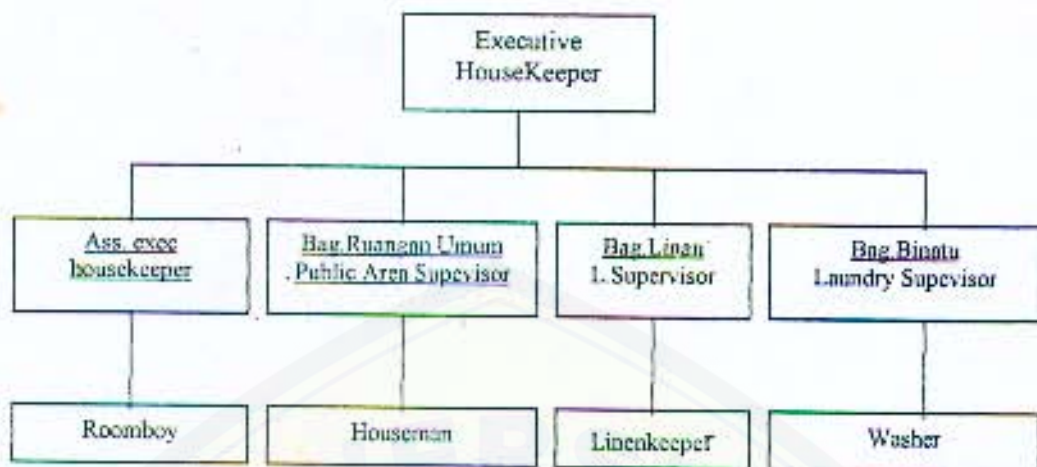
i). Conference Center

Conference Center merupakan hotel yang dirancang untuk menangani grup yang melakukan pertemuan. Pada umumnya hotel ini menyediakan akomodasi, tetapi tujuan utama hotel ini adalah memberikan pelayanan yang mendukung keberhasilan penyelenggaraan pertemuan dengan menyediakan peralatan audiovisual dan sound system beserta teknisnya, meja dan kursi yang menyenangkan dan lain sebagainya. Jenis hotel ini biasanya berlokasi diluar kota dan menyediakan fasilitas untuk bersenang-senang, seperti lapangan golf, kolam renang di dalam dan di luar gedung.

2.3 Struktur Organisasi

2.3.1 Struktur Organisasi *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 (dalam organisasi formal) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi dimana orang-orang tersebut berada. Adapun organisasi tersebut memiliki pengertian, sebagai suatu wadah orang-orang yang terdiri dari bawahan dan atasan untuk saling bekerjasama dengan menggunakan prinsip-prinsip organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.



Gbr. 1 STRUKTUR ORGANISASI *HOUSEKEEPING*

Sumber : Hotel dan Restoran Panorama

Keterangan :

1. *Executive House Keeper* : 1 Orang
2. *Ass. Executive House Keeper* : 1 Orang
3. Bag. Ruangan Umum : 1 Orang
4. Bag. Linan : 1 Orang
5. Bag. Binatu : 1 Orang
6. *Roomboy* : 4 Orang
7. *Houseman* : 4 Orang
8. *Linenkeeper* : 4 Orang
9. *Washer* : 4 Orang

2.3.2 Job Discription

a. *Executive Housekeeper*

Bertanggung jawab kepada : *General Manager*

Tugas dan tanggung jawab : *Executive Housekeeper*

1. Menyusun rencana atau program kerja serta menilai pelaksanaannya.
2. Menyusun rancangan anggaran *housekeeping departement*.
3. Menyusun kebijaksanaan pengendalian biaya operasional serta menilai pelaksanaannya.

4. Memonitor kelancaran, ketetapan pelaksanaan perawatan dan penataan *guest room, public area, linen, laundry, garden* dan fasilitas lainnya yang ada.
5. Memeriksa dan menandatangani *store room requisition, purchase order, capital investment, work order* dan memonitor pelaksanaannya.
6. Meneliti inventarisasi fisik.
7. Melaksanakan analisis dan evaluasi penggunaan *guest supplies* dan *cleaning supplies*.

b. *Assitant Executive Housekeeper*

Bertanggung jawab kepada : *Executive Housekeeper*.

Tugas dan tanggung jawab dari *Assistant Executive Housekeeper* :

1. Menyiapkan bahan untuk penyusunan program kerja departemen.
2. Menyusun kebutuhan, mengatur penyimpanan dan pendistribusian *guest supplies, cleaning equipment* dan *supplies* serta *linen* dan *laundry supplies*.
3. Mengatur serta membantu kelancaran pelaksanaan *inventory phisik*.
4. Menyusun dan memonitor pelaksanaan *work order*.
5. Memonitor pelaksanaan perawatan dan penataan kamar serta area lainnya.

c. *Public Area Supervisor*

Bertanggung jawab kepada : *Assistant Executive Housekeeper*.

Tugas dan tanggung jawab dari *Public Area Supervisor* :

1. Menyusun dan membuat program kerja *houseman* dan *gardener*.
2. Menyusun program kegiatan periodik dan *general cleaning*.
3. Melaksanakan inspeksi di *public area* dan *garden*.
4. Menyusun daftar permintaan kebutuhan *cleaning materials, cleaning supplies* dan menetapkan spesifikasinya.
5. Melaksanakan pengaturan pendistribusian *cleaning materials* dan *cleaning equipment*.
6. Melaporkan setiap kerusakan yang terjadi dan membuat *work order*.
7. Memberikan bimbingan dan arahan teknis terhadap *houseman* dan *gardener*.

d. *Linen Supervisor*

Bertanggung jawab kepada : *Assitant Executive Hoosekeeper*.

Tugas dan tanggung jawab dari *Linen Supervisor* :

1. Menyusun kebutuhan, mengawasi penyimpanan serta mengatur pendistribusian atau pemakaian *laundry supplies*.
2. Mengawasi pelaksanaan teknis pencucian dan mengontrol hasilnya.
3. Memberikan pengarahan terhadap bawahan dalam melaksanakan teknis pencucian.
4. Mengawasi pelaksanaan administrasi *guest laundry*
5. Mengawasi pelaksanaan administrasi *house laundry*.
6. Melaporkan secara periodik produk cucian meliputi *house* dan *guest laundry*.
7. Mengawasi pelaksanaan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional *laundry*.
8. Menyusun dan mengatur jadwal kerja bawahan dan mengawasi pelaksanaannya.

e. *Roomboy*

Bertanggung jawab kepada : *Assitant Executive Housekeeper*.

Tugas dan tanggung jawab dari *Roomboy* :

1. Memeriksa keadaan kamar permulaan *shift* dan menulis situasi kamar sesuai dengan status kamar di *room report*.
2. Memeriksa kelengkapan kereta kerja, yang meliputi *guest supplies*, *linen supplies*, dan *cleaning material*.
3. Melaksanakan pembersihan kamar tamu yang meliputi penataan tempat tidur, melengkapi perlengkapan tamu, dan membersihkan kamar mandi.
4. Membuat laporan keadaan kamar yang sudah dibersihkan.
5. Melaporkan kerusakan dan kehilangan kepada penyelia kamar dan kepada *front office cashier*, apabila kerusakan dan kehilangan terjadi akibat kesalahan tamu, biaya ganti rugi dibebankan kepada tamu.
6. Mengembalikan *linen* dan *towel*, baik yang kotor maupun yang bersih ke *roomboy station* sesuai dengan jumlah yang diberikan kepadanya.
7. Mengatur dan membersihkan kembali kereta kerja atau *roomboy trolley cart*.

f. *Houseman*

Bertanggung jawab kepada : *Public Area Supervisor*

Tugas dan tanggung jawab dari *Houseman* :

1. Selalu menjaga *lobby* area agar tetap bersih dan rapi.
2. Membersihkan toilet-toilet umum yang ada di hotel.
3. Menyiapkan alat-alat kerja sesuai dengan tugas yang akan dikerjakan.
4. Menerima pengarahan atau *briefing* dari atasan mengenai pelaksanaan tugas harian.
5. Melaporkan setiap ada kerusakan, baik kerusakan perlengkapan hotel maupun alat-alat kerja kepada atasan.
6. Membersihkan dan merapikan alat-alat kerja di tempat penyimpanan.
7. Melaksanakan tugas-tugas secara periodik menurut jadwal yang telah dibuat oleh atasan, seperti *general cleaning* di *function room*, *floor lobby*, dan sebagainya.

g. *Washer*

Bertanggung jawab kepada : *Linen dan Laundry Supervisor*.

Tugas dan tanggung jawab dari *Washer* :

1. Melakukan pengembalian atau pengambilan *linen* dari masing-masing lantai.
2. Memisahkan cucian berdasarkan jenis dan karakteristik bahan serta warna cucian.
3. Melaksanakan tugas *dusting* jika diperlukan.
4. Melaksanakan tugas pencucian, pengeringan dan penyetrakan dengan menggunakan mesin cuci mesin pengering dan mesin penyetraka.
5. Mengajukan kebutuhan bahan pencuci.
6. Melaporkan setiap kerusakan cucian yang terjadi selama proses pencucian.
7. Melaksanakan tugas pembersihan areal serta fasilitas *laundry*.
8. Melaksanakan tugas khusus sesuai dengan instruksi *supervisor*.

2.3.3 Jam Kerja

Service hotel selama dua puluh empat jam sehari. Dalam satu minggu karyawan bekerja enam hari dan delapan jam kerja dalam satu hari (termasuk satu jam istirahat). Karyawan dapat mengambil satu hari libur selama tujuh hari kerja. Karyawan mencatat kehadiran dengan mencetak pada *Time Card* setiap masuk dan pulang dari tempat kerja atau biasa disebut *check lock*.

Jam kerja sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebutuhan atau instruksi dari atasan dikarenakan pekerjaan yang belum selesai atau adanya pekerjaan tambahan maka hak ini dihitung lembur.

Pembagian kerja atau *shift* di Hotel Panorama dibagi menjadi beberapa *shift* dan juga *midle shift* di antaranya :

1). *Morning Shift*

Jam 07.00 – 15.00 wib

2). *Afternoon Shift*

Jam 15.00 – 23.00 wib

3). *Night Shift*

Jam 23.00 – 18.00 wib

4). *Midle Shift*

Jam 10.00 – 18.00 wib

2.3.4 Peranan House Keeping Departement

House keeping Departement adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran maka dari itu peranan house keeping dalam hotel sangat penting dalam kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar yang diorganisir oleh house keeping departement karena pendapatan hotel yang paling besar berasal dari penyewaan kamar.



2.4 Visi dan Misi

Visi dan misi yang dimiliki oleh Hotel Panorama guna mencapai suatu sasaran atau target guna mendapatkan keuntungan. Visi merupakan gambaran ideal yang ingin dicapai oleh perusahaan di masa yang akan datang, sedangkan misi adalah suatu pernyataan dari suatu hotel. Berikut ini adalah visi dan misi serta prinsip dasar Hotel Panorama.

2.4.1 Visi

Adapun visi dari Hotel Panorama adalah :

- 1). Peningkatan produktivitas kerja karyawan secara *profesional*.
- 2). Memperoleh target konsumen sesuai yang diinginkan.
- 3). Hotel Panorama merupakan salah satu hotel yang diharapkan mampu menciptakan lapangan pekerjaan.
- 4). Menciptakan citra perusahaan yang baik dengan perbaikan mutu pelayanan.
- 5). Meningkatkan *income* perusahaan.

2.4.2 Misi

Misi dari Hotel Panorama adalah membuat para tamu senang, aman dan puas. Hotel Panorama terikat untuk mengadakan peningkatan perbaikan setiap hari dan terus berusaha untuk menjadi hotel yang terbaik dan terkemuka di Jember dengan menyajikan kualitas pelayanan yang sempurna melalui karyawan dan fasilitas yang tersedia.

2.4.3 Lima Prinsip Dasar

Selain memiliki visi dan misi Hotel Panorama juga memiliki prinsip dasar guna menjadi tolak ukur dalam peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan Hotel Panorama, yaitu :

- 1). Membuat para tamu menjadi sangat senang dan puas.

Hotel Panorama selalu berusaha untuk memahami kebutuhan, keperluan dan keinginan para tamu dan pelanggan dengan mengantisipasi dan mengerti permintaan secara tepat dan tepat waktu.

- 2). Kerja sama dalam satu tim.

Hotel Panorama menekankan pembagian tugas dan tanggung jawab bersama dalam satu tim secara hormat dan saling percaya dan mendukung, makatim tersebut akan menyumbangkan keberhasilan yang lebih baik bagi perusahaan.

3). Membina etos kerja yang dinamis.

Setiap karyawan di Hotel Panorama terikat dengan karyawan yang lainnya sebagai satu keluarga besar yang harus terus menerus bekerja secara dinamis dengan penuh rasa menghormati satu sama lainnya.

4). Menjadi yang terbaik

Produk dan pelayanan Hotel Panorama adalah hasil usaha produktif secara terus menerus, agar ada jaminan bagi para pelanggan untuk terus kembali lagi.

5). Keuntungan usaha

Keuntungan usaha adalah ukuran mutlak dari bagaimana Hotel Panorama memberikan produk dan pelayanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan para tamu dan pelanggan. Keuntungan sangat diperlukan.

2.4.4 Koordinasi *Housekeeping Departement* dengan *Departement-Departement* lain yang ada di dalam Hotel.

Koordinasi dapat dilakukan kedalam (*Internal coordination*) yaitu antara sub – bagian atau seksi dalam organisasi bagian *Housekeeping Departement* yaitu antara bagian linen (*linen section*) dengan bagian kamar (*floor section*) atau dapat juga dilakukan keluar (*eksternal coordination*) antara bagian *housekeeping Departement* dengan bagian Kantor Depan Hotel (*Front Office*), bagian makanan dan minuman (*Food and Bevarage*), bagian Personalia dan lain-lain.

Kerja sama antara *housekceping departement* dengan *departement* lain meliputi :

1. *Coordinations Housekeeping Departement* dengan *Front Office Departement*. Kedua *departement* ini sering digabung menjadi satu dalam *Room Division* karena keduanya mempunyai kepentingan yang sama. *Housekeeping Departement* menyiapkan kamar- kamar yang akan ditempati oleh tamu,

sedangkan *Front Office Departement* menjual kamar- kamar yang sudah disiapkan oleh *Housekeeping Departement* kepada tamu.

Yang dilakukan oleh *Front Office Departement* :

- a. Mengirimkan daftar tamu yang ada di dalam hotel.
- b. Mengirimkan daftar perubahan- perubahan kamar baik yang masih dipesan EA (*Expected Arrival*) maupun yang sudah ditempati oleh tamu.
- c. Mengirimkan daftar tamu VIP.
- d. Meminta pemasangan *extra bed*.
- e. Membuat keadaan tingkat hunian kamar hotel.
- f. Memberikan daftar tamu yang akan *check out*.
- g. Melaporkan *complain* tamu tentang kondisi kamar.
- h. Memberitahukan bila ada tamu yang *chek out* tanpa membawa barang-barang.

Housekeeping Departement

- a. Menyiapkan kamar-kamar yang akan segera ditempati oleh tamu (*EA Room*), baik individu, *group* maupun tamu VIP.
 - b. Menyiapkan *VIP treatment* untuk EA, VIP.
 - c. Membuat *Housekeeping Report* untuk *Front Office Departement*.
 - d. Memasang *extra bed* untuk kamar yang memerlukan.
 - e. Melaporkan kepada *Front office* kamar- kamar yang sudah siap pakai.
 - f. Memberitahukan kamar-kamar yang sedang rusak atau tidak bisa dijual.
 - g. Melaporkan barang-barang tamu dalam kamar yang baru saja *chek out*.
 - i. Melaporkan *Front Office* bila tamu minta tambah kamar ataupun pindah kamar.
2. Kerjasama *Housekeeping Departement* dengan *Food and Beverage Departement*.

Food and Beverage Departement :

- a. Mengambil alat- alat makanan dan minuman yang habis dipakai tamu didalam kamar atau di koridor, *room boy station* dan di *floor area* lainnya.
- b. Memasukkan *well come fruit*, *cockies* ke dalam kamar yang akan segera akan ditempati oleh tamu VIP dan *group*.

- c. Membuat dan menyediakan room service menu, agar di pasang didalam kamar tamu.
- d. Membuat selebaran mengenai kegiatan-kegiatan yang akan diselenggarakan oleh *food and beverage departement*, serta meminta *housekeeping departement* menempatkan atau memasang di kamar-kamar tamu.

Housekeeping Departement.

- a. Menyediakan, menyimpan dan merawat linen suplies yang di gunakan oleh *food beverage departement* seperti :
 - a). Taplak Meja
 - b). Serbet Makan
 - c). Clemek atau baju pelindung dari makanan dan minuman
 - d). Serbet Lap gelas dan lain-lainnya.
 - b. Membantu *waiter room service* memasukan hidangan kedalam kamar tamu seperti : *Fruite welcome, cookies* dan lainnya.
 - c. Melaporkan bila ada barang-barang yang habis dipakai oleh tamu di dalam kamar, agar segera diambil untuk menghindari : pecah, hilang, mendatangkan semut dan serangga lainnya serta menjaga kebersihan area kamar tamu.
 - d. Ikut menjaga keamanan barang milik *food and bevarage departement* yang digunakan dalam kamar.
 - e. Menyampaikan kepada *room service*, bila menerima pesanan makanan dan minuman dari tamu.
3. Koordinasi antara *housekeeping departement* dengan *engenering departement*
- a. Perbaikan terhadap mesin-mesin yang digunakan oleh *housekeeping departement*.
 - b. Melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang dikehendaki oleh *housekeeping departement* berdasarkan *work order* yang diterima.
 - c. Memasang perlengkapan-perengkapan atau mesin-mesin sebagai sarana kerja *housekeeping departement*.
 - d. Memberitahukan cara pengoperasiannya terhadap alat-alat yang dipasang.
 - e. Meminjamkan alat-alat yang diperlukan oleh tamu baik dalam kamar maupun di ruang pertemuan.

- f. Meminta izin kepada *housekeeping departement* apabila akan diadakan uji coba alarm.

Housekeeping departement :

- a. Melaporkan kerusakan-kerusakan yang terjadi di lingkungan *housekeeping departement*, seperti kerusakan alat-alat kerja, mesin-mesin, lampu mati, dan lain-lain.
 - b. Membuat dan mengirimkan *work order* kepada *engineering* untuk perbaikan kerusakan.
 - c. Meminta bantuan *engineering* untuk memasang alat-alat atau perlengkapan yang menggunakan tenaga listrik.
 - d. Memberitahukan kepada *engineering*, bila ada tamu yang minta tambahan lampu, ganti lampu ataupun yang meminjam perlengkapan elektronik lainnya.
4. Hubungan kerja *housekeeping departement* dengan *personal departement*.
- a. Melakukan pemanggilan karyawan (*recruiting*), seleksi serta menempatkannya.
 - b. Memberikan, pelatihan, kursus-kursus untuk mengembangkan sumber daya manusia, khususnya untuk *housekeeping departement*.
 - c. Memberikan *job discription* kepada *housekeeping departement*.
 - d. Memberikan tata tertib peraturan-peraturan kepegawaian kepada karyawan *housekeeping departement*, dimana di dalamnya terdapat larangan-larangan, hak dan kewajiban bagi setiap karyawan.
 - e. Memberikan penilaian kepada karyawan mengenai kualitas karyawan, hasil kerjanya, loyalitas dan dedikasi terhadap perusahaan.

Housekeeping Departement :

- a. Mengajukan permintaan penambahan karyawan bila diperlukan.
- b. Memberikan masukan kepada personalia mengenai penilaian karyawan *housekeeping departement*.
- c. Memberikan jadwal kerja karyawan *housekeeping departement*.
- d. Mengajukan permohonan cuti karyawan *housekeeping departement*, baik cuti tahunan maupun cuti hari besar.
- e. Melaporkan karyawan yang melakukan kerja lembur.

- f. Mensosialisasikan *house rule* kepada seluruh karyawan *housekeeping departement*.
 - g. Melaporkan absensi karyawan setiap bulan.
 - h. Menyampaikan pengumuman, instruksi, mengenai kebijakan manajemen kepada karyawan *housekeeping departement*.
5. Hubungan *Housekeeping Departement* dengan *Accounting Departement*.
- a. Memberikan gaji kepada seluruh karyawan *housekeeping departement*, termasuk dengan tunjangan- tunjangan.
 - b. Membayar uang lembur kepada karyawan yang melakukan kerja lembur.
 - c. Mengeluarkan dana untuk pengadaan keperluan barang- barang *housekeeping departement*.
 - d. Menyediakan dana untuk seragam karyawan.
 - e. Membayar asuransi, baik asuransi kesehatan maupun asuransi kecelakaan kerja.
 - f. Memberikan kwintansi pembelian barang- barang yang diminta *housekeeping departement*, kepada *Executive Departement*.

Housekeeping Departement :

- a. Menyediakan, merawat dan menyimpan *uniform* milik karyawan *accounting departement*.
 - b. Membuat laporan penggunaan barang- barang pembersih untuk kamar tamu, *public area*, maupun *laundry*.
 - c. Memberikan laporan bila ada barang-barang hotel yang rusak maupun terbawa oleh tamu, agar dapat dimasukkan kedalam program pengadaan barang lagi.
6. Hubungan kerja *Housekeeping Departement* dengan *Purchasing Departement* (bagian pembelian).
- a. Membeli perlengkapan- perlengkapan yang diperlukan yang diperlukan oleh *housekeeping departement* baik keperluan kantor maupun alat-alat kerja lainnya.
 - b. Membelikan perlengkapan- perlengkapan kamar-kamar untuk tamu.
 - c. Memberitahukan kepada *housekeeping departement* bila pesanan barang sudah datang.

- d. Melaporkan kepada *housekeeping departement* bila ada barang yang belum dapat dibeli.
- c. Mengirim barang-barang pesanan yang sudah datang beserta daftar barang, maupun jumlah tiap-tiap barang.

Housekeeping Departement :

- a. Membuat *purchasing requestition* kepada *purchasing departement* untuk membelikan barang- barang keperluan *housekeeping departement*.
- b. Mengirimkan *purchasing requestition* untuk *guest supplies* serta *cleaning supplies*.
- c. Mengirimkan daftar nama barang yang kan dibeli beserta spesifikasi tipe barang.
- d. Menerima dan meneliti barang- barang yang sudah dibeli.

7. Kerjasama *Housekeeping Departement* dengan *Store Departement* (Bagian Gudang).

- a. Menyimpan semua barang yang sudah dibeli oleh perusahaan diterima dan diperiksa pada bagian penerimaan barang.
- b. Mendata setiap barang yang dikeluarkan oleh *house keeping departement*.
- c. Membuat laporan penggunaan barang-barang oleh *house keeping departement* baik secara harian, maupun bulanan.

Housekeeping Departement

- a. Membuat *store reguestion* untuk pengambilan barang digudang.
- b. Membuat laporan penggunaan barang, yang dibutuhkan atau digunakan oleh tamu secara harian maupun bulanan.
- c. Membuat laporan pemakaian *cleaning supplies* (obat pembersih) setiap hari, minggu dan bulan.

8. Koordinasi *Housekeeping Departement* dengan *Security* (bagian keamanan)

- a. Melakukan tugas keamanan seluruh area hotel.
- b. Ikut memantau kamar tamu agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.
- c. Memantau keluar masuknya tamu-tamu di kamar hotel, serta mengawasi tamu-tamu yang perlu dicurigai.
- d. Mengawasi keluar masuknya barang-barang milik tamu.

- e. Menangani barang-barang hilang khususnya milik *housekeeping*.
- f. Mengawasi karyawan *housekeeping* pada saat masuk kerja.
- g. Melakukan body checking pada saat masuk kerja.

Housekeeping Departement :

- a. Meminta bantuan security untuk pengamanan area tugas *housekeeping*.
- b. Melaporkan apabila ada barang milik tamu yang hilang.
- c. Ikut menjaga keamanan kerja *housekeeping*.

2.4.5 Tata Tertib Hotel Panorama

Tata tertib yang harus dilaksanakan oleh semua karyawan hotel sebelum melakukan tugas dan tanggung jawabnya setiap hari di dalam hotel yaitu setiap pagi terlebih dahulu melakukan *briefing* oleh semua karyawan pada setiap pergantian *shift* yang bertujuan untuk mengkoordinasi semua tugas dari masing-masing karyawan sesuai dengan jabatan dan tanggung jawabnya. Karyawan diharuskan datang lima belas menit sebelum jam kerja dimulai, apabila terlambat akan dikenai sanksi berupa peringatan tertulis yang nantinya mempengaruhi kredibilitas kerja dan pemotongan gaji sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan karyawan tersebut.

IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah disebutkan diatas, di Hotel Panorama Jember dibagian House Keeping dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam menjalankan tugasnya setiap seksi dalam *Housekeeping Departement* diberi tanggung jawab harus dapat menjalankan tugas dengan baik, memiliki disiplin tinggi, menjaga ketepatan waktu sesuai dengan prosedur operasional yang telah ditentukan.
2. Terjadi hubungan yang baik antara *Housekeeping Departement* dengan departement-departement yang lain.

4.2 Saran

Ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan agar dapat dijadikan pertimbangan demi kemajuan hotel khususnya di *Housekeeping Departement* yaitu sebagai berikut :

1. Hendaknya fasilitas-fasilitas di hotel dapat diperbaiki lagi, khususnya di *Housekeeping Departement*.
2. Keberhasilan yang didapat saat ini hendaknya di jaga dan dipertahankan serta di tingkatkan lebih baik lagi, agar perkembangan hotel dapat lebih maju dengan pesat.
3. Cara kerja yang profesional dan rasa tanggung jawab yang tinggi atas tugas yang diberikan hendaknya dapat dijaga dan ditingkatkan lebih baik lagi, sehingga akan mempengaruhi jasa pelayanan terbaik bagi hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar: 2002. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama PT.
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia PT.
- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel*. Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia PT.
- Gomes, Cardoso. 1999. *Management Hotel*. William Heinemann LTD, London
- Hurst, Rosmary. 1996. *Accomodation Management*. William Heinemann LTD, London.
- Kasavana, Michael L ; Richard M. Brook. 1992. *Managing Front Office Operations*. East Lansing Michigan Education institute of American Hotel & Motel Association.
- Retno, Suffatni. (ed).1997. *Tokoh-Tokoh Tak Terlupakan*. Pustaka Populer.
.....Disparda, Jember.
..... Tim Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Universitas Jember.





Hotel & Restoran

PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

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

Jember, 30 Agustus 2004

Nomor : 109/Mg. HPP/Exu/VIII/2004
Perihal : Praktek Kerja Lapangan
Lampiran :

Kepada Yth, :
Pembantu Dekan I
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Uaej)
Di
J e m b e r

Dengan hormat,
Sebagaimana surat permohonan praktek Kerja Lapangan mahasiswa D-III Jurusan Administrasi di Hotel Panorama Jember, bersama ini kami Management Hotel Panorama bersedia dan tidak keberatan untuk kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Membayar uang administrasi Rp. 65.000,- / bulan
2. Rambut pendek / rapi
3. Patuh terhadap ketetapan 2 yang berlaku di Hotel Panorama
4. Lamanya PKL 1 bulan (1 s/d 30 Sep) 2004

Demikian yang dapat kami sampaikan atas perhatian bapak sebelumnya kami sampaikan terima kasih.

Hormat kami,


Hotel & Restoran
PANORAMA
Jl. KH. AGUS SALIM 28 JEMBER
Telp. (0331) 333666 Fax. 337712

Drs. Sugeng Purnomo
General Manager



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335588 - 331342, Fax. (0331) 335388
E-mail : fisip.unej@taikom.net Telp. (0331) 332736

Nomor : 2004/125.1.2/PP.9/2004
Lampiran : Satu lembar
Perihal : Permohonan Praktek Kerja Nyata

Jember, 26 Agustus 2004

Kepada Yth : Human Resources Manager
Hotel Panorama
Jln. KH Agus Salim no 28
Di
Jember

Dengan hormat,

Dalam rangka untuk mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi D-III Pariwisata Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan 90 SKS diwajibkan untuk mengikuti kegiatan Praktek Kerja Nyata.

Selubungan dengan hal tersebut kami berharap mahasiswa yang namanya tersebut di bawah ini dapatnya diterima untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata pada Hotel Panorama Jember yang anda pimpin. Adapun nama-nama mahasiswa yang akan mengikuti Praktek Kerja Nyata sebagai berikut:

NO.	NAMA	NIM
1.	Rubiyati	01-2177
2.	Fahrizal Tri S.	01-2134
3.	Audy Sanjaye	01-2154
4.	Frans Oscarno	01-2155

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih, dan kami menunggu informasi lebih lanjut.

an. Dekan
Bantuan Dekan I,
Agus Budihardjo, MA
NIP. 130 879 634




Tembusan Kepada:

1. Ketua Program Studi D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag KRS UNEJ FISIP UNEJ.

UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM STUDI ILLUSTRASI DATA

DAFTAR HADIR MAGANGSIH DI PERUMSATA
 DI HOTEL PANDRAMA
 JEMBER

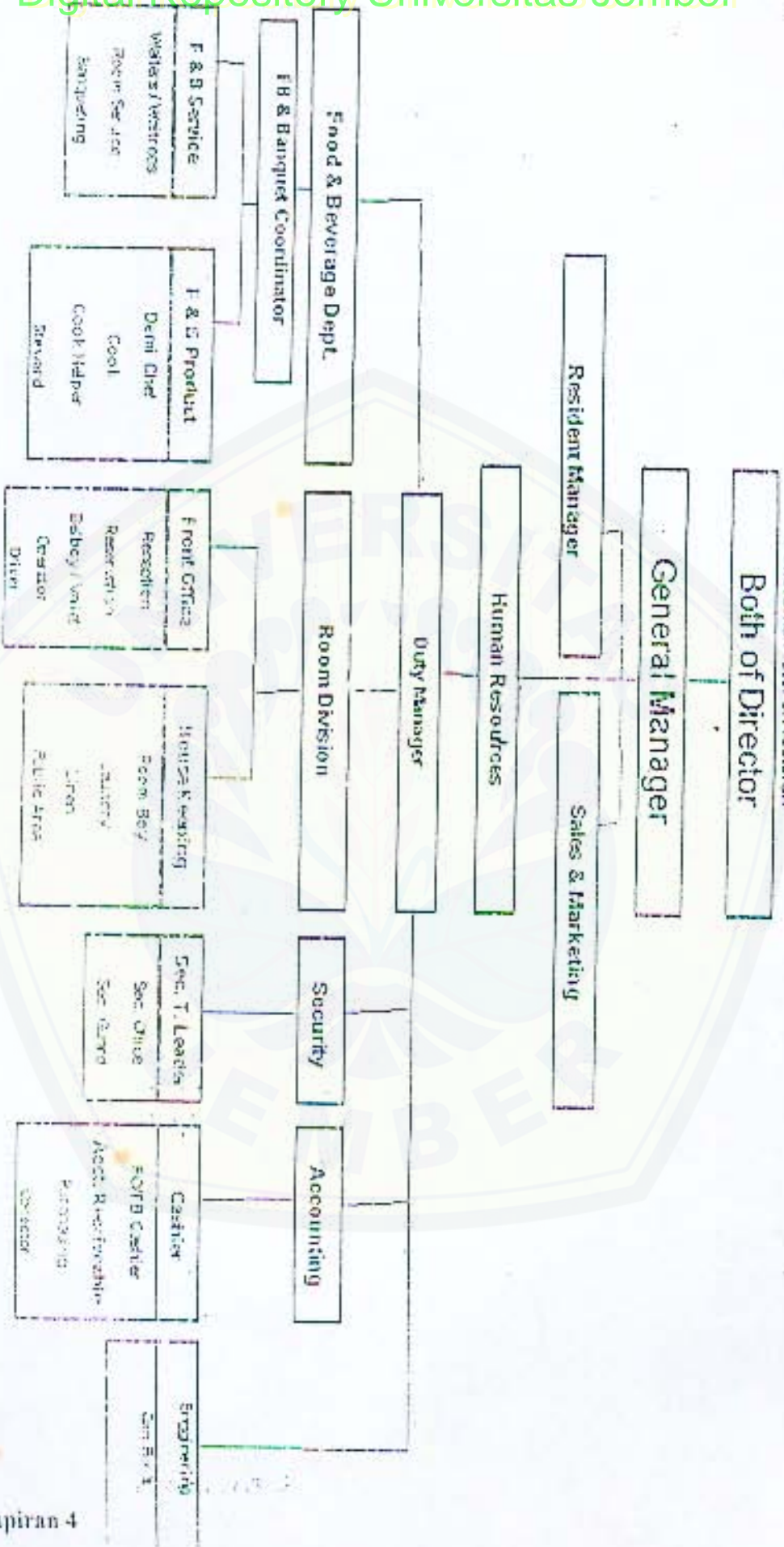
NO	NAMA	NIM	TANGGAL: 1-30 BULAN: 08-2008 JAHON: 2004																													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	RUEHYATI	01-2177	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	
2	FAHRRYZAL TRI	01-2134	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	
3	AUDY SANATA	01-9154	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	
4	FRANS CICARANO	01-9155	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Re	
5																																
6																																
7																																
8																																
9																																
10																																

Menggetahui,

 Hotel & Restorasi
PANDRAMA
 Jl. KH. AGUS SALIH 26 JEMBER
 Telp. (0341) 83555 FAX. 311112
 sntmwh

Struktur Organisasi / Orga. charge

Panorama Hotel & Restoran



Lampiran 4

Room Boy & Maid Sheet Control

TOTAL	BALANCE											Room	
												Hours	
												IN	S S
												OUT	Single
												IN	D S
												OUT	Double
												IN	P C
												OUT	P. Case
												IN	B T
												OUT	B. Towel
												IN	B M
												OUT	B. Math
												IN	B C
												OUT	B. Cover
												IN	B K
												OUT	Blanket

ROOM AMENITIES

													IN	Aqua
													OUT	Soap
													IN	Sikat Gigi
													OUT	Pasta Gigi
													IN	Tissue
													OUT	Shampoo
													IN	Sandal
													OUT	Lanunty Bar
													IN	Lanunty Lin
													OUT	Hanger

Checked by :

Date :

Houskeeping Incharge :

GUEST LIST

DATE :

No.	KM	NAMA	PERJANJIAN	NILAI	IN	TIME	OUT	COMPANY
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								

Room Available

Occupancy

% Occupancy

Del. Occupancy

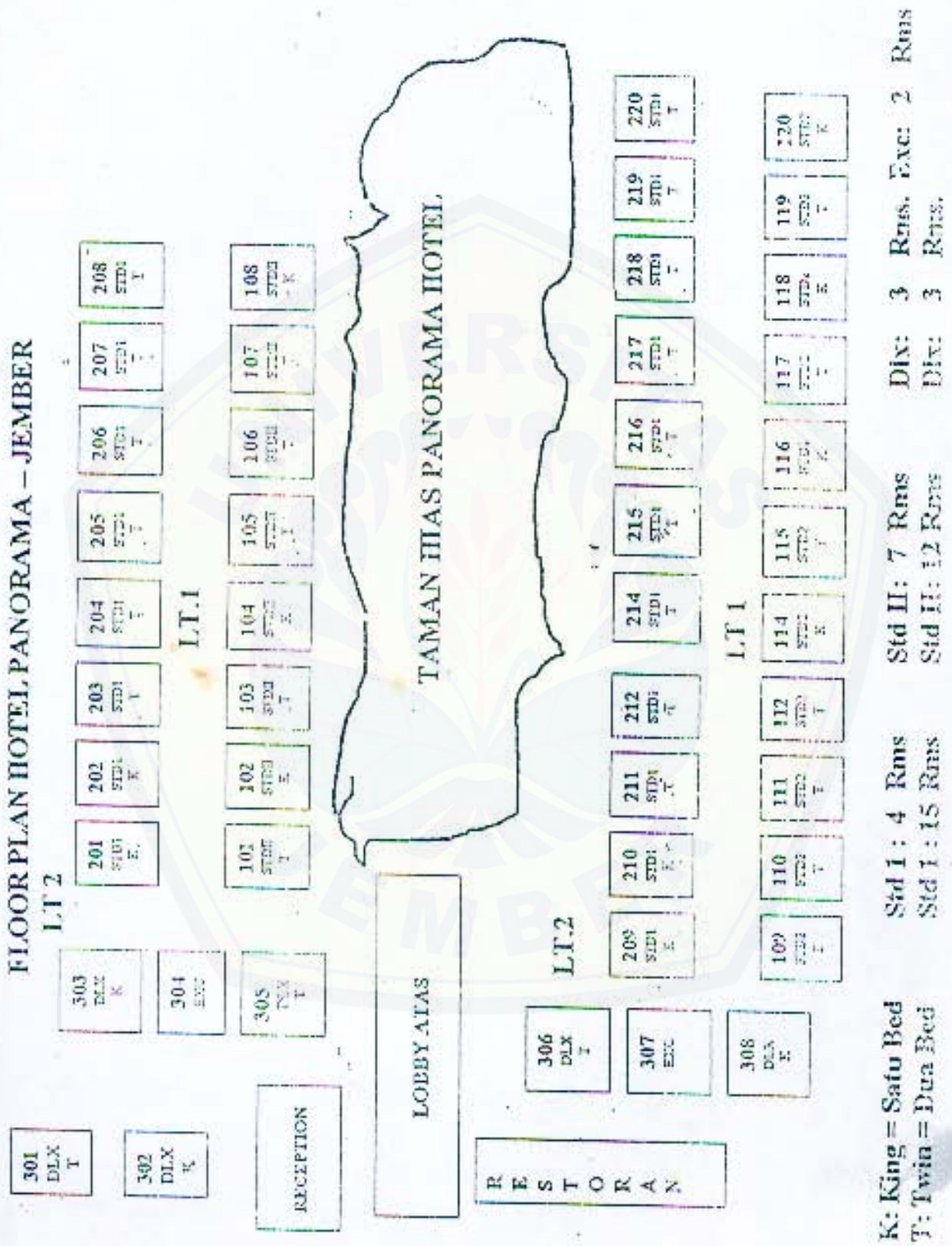
% Del. Occupancy

Out Order

Total **Bampiran 6**

Reported By

FLOOR PLAN HOTEL PANORAMA – JEMBER



Lampiran 7

HOUSEKEEPING ROOM STATUS REPORT

Date :

Prepared by :

No	Status	Change Status	No	Status	Change Status
101			201		
102			202		
103			203		
104			204		
105			205		
106			206		
107			207		
108			208		
109			209		
110			210		
111			211		
112			212		
114			214		
115			215		
116			216		
117			217		
118			218		
119			219		
120			220		
301			305		
302			306		
303			307		
304			308		

VC = VACANT CLEAN
 VD = VACANT DIRTY
 OCC = OCCUPIED CLEAN
 OD = OCCUPIED DIRTY

OO = OUT OF ORDER
 VCI = VC INSPECTED
 EA = EARLY ARRIVAL
 OCD = OCCUPIED DIRTY

Lampiran 8

CONTROLLED BY :

RESIDENT MGR :

HOTEL PANORAMA Jember Diberesita 320.000 330.000 210.000	Nomor : K-00323-CI 25-11 27-11
---	--------------------------------------

0014366

			No.	200.000 660.000
11-10-08				
11-10-13	100.000	Rp.	100.000	
11-10-14	800	Rp.	800	
11-10-15	8.498	Rp.	8.498	
		Sub Total	Rp.	109.298
11-10-19				
11-10-20	5.314	Rp.	5.314	
11-10-21	1.200	Rp.	1.200	
11-10-22	1.496	Rp.	1.496	
11-10-23	1.496	Rp.	1.496	
11-10-24	15.066	Rp.	15.066	
11-10-25	100.000	Rp.	100.000	
		Sub Total	Rp.	125.112
			Rp.	234.430
			Rp.	100.000 894.430
			Rp.	(930.000)
			Rp.	2.000 - 35.570



Hotel & Restoran
PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember
Telp. (0331) 333666 (Hunting) Fax. (0331) 337712



Hotel & Restaurant
PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember
Telp.(0331) 333665 (Hunting) Fax.(0331) 337715

RESERVATION FORM

Tanggal Check - in :

Tanggal Check - out :

Nama Lengkap :

.....

.....

Type Kamar :

Standard I Standard II Deluxe Executive

Lain-lain :

Harga Kamar / malam : Rp.

Nama Perusahaan :

A l a m a t :

Telepon : Fax No.

CREDIT CARD NO. : ExpiryDate :

PEMBAYARAN :

AMENITIES :

REMARKS :

Di handle oleh : Tanggal :

Pemesan : Key in the System by :

Tanggal :

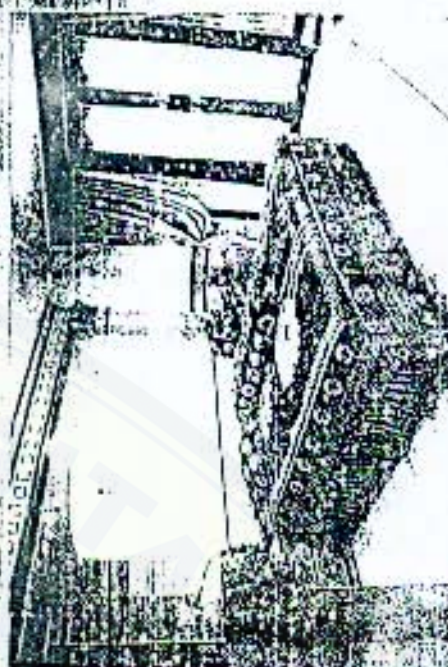


Printed by: Jember (0331) 4563115

PANORAMA Hotel offer a choice of 46 rooms, with the type of rooms are, standard 1 and 2, deluxe and executive. Every guest room has private bath room and shower with hot and cold water, air condition, television, and telephons. Our room service is available around the clock.



Standard



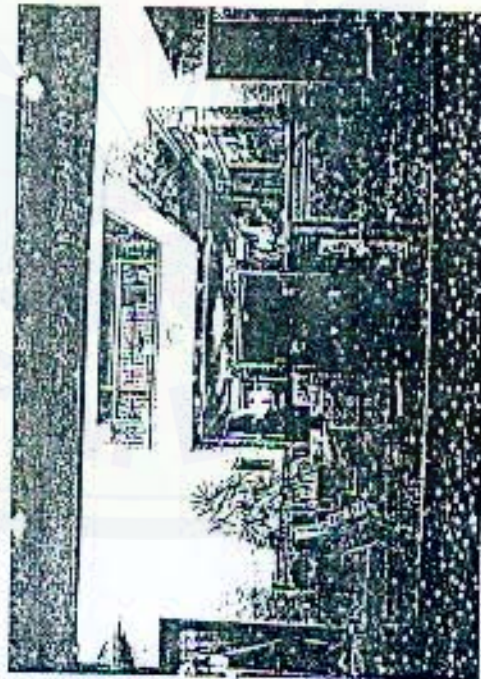
Executive

Hotel Panorama mempunyai lokasi yang tidak jauh dari pusat kota, ± 1 Km dari tempat bisnis, pertokoan Super Market ataupun perkantoran. Hal ini memudahkan anda melakukan aktifitas bisnis dan shopping di Jember.

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

Selain lokasi yang strategis untuk kegiatan bisnis, Hotel Panorama mempunyai nuansa yang masih menyatu dengan alam, suasana Asri, Indah, Nyaman dan Aman .

Panorama Hotel has Natural atmosphere, beautifully, comfortable and safety



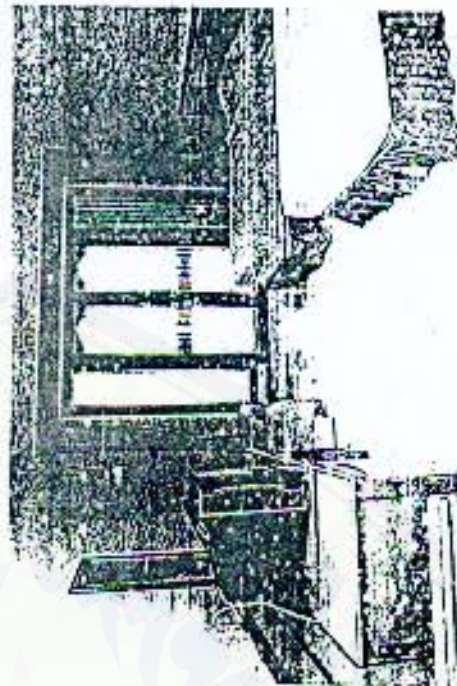
Saat Anda memasuki lobby Hotel, Anda akan merasakan suasana yang segar dengan taman yang Asri dilengkapi kolam ikan, akan menghilangkan kepenatan sehingga pikiran anda menjadi segar kembali.

From the moment you enter the hotel, you would notice a warm



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 standar 1 dan 2, deluxe dan Executive dengan fasilitas pendingin ruangan (AC), televisi, air hangat dan dingin, telepon, room service yang siap melayani anda setiap



Hotel & Restaurant
PANORAMA
 J. K.H. Agni Satrio Jember
 Telp. (0331) 225662 (Marketing) Fax. (0331) 227742

ROOM RATE 2004

No	Room Type	Rate / Harga
01	Standard I	Rp. 150.000,-
02	Standard II Equipment with cradle Dialing	Rp. 175.000,-
03	Deluxe Equipment with Balcony	Rp. 250.000,-
04	Executive Equipment with Balcony	Rp. 300.000,-
05	Extra Bed	Rp. 50.000,-

Harga kamar sudah termasuk Makan pagi untuk 2 orang

Check - In Time : 14.00 pm.

Check Out Time : 12.00 am.

Fasilitas Kamar:

- > Bath Room & Shower
- > Full Room Amenities
- > Telephone Direct Line (PABX) System
- > Cold and Hot Water
- > AC (Air Conditioner)
- > TV, color 21 inch with over 15 channels
- > In - House Movie
- > Daily Complimentary 2 Mineral Water

INDAHASRI ANAN