

PERANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI HOTEL GRAHA CAKRA MALANG

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA



Milik UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par)
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Pada
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

Asal : Hadiah
Pembelian
Terima : Tgl. 05 MAR 2003
No. Induk : *dy*

Klass
602
ser
7

Oleh :

Deny Sisiliana

NIM : 990903102169

Dosen Pembimbing :

SIRAJUDIN, SST. Par
NIP. 510132920

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2003

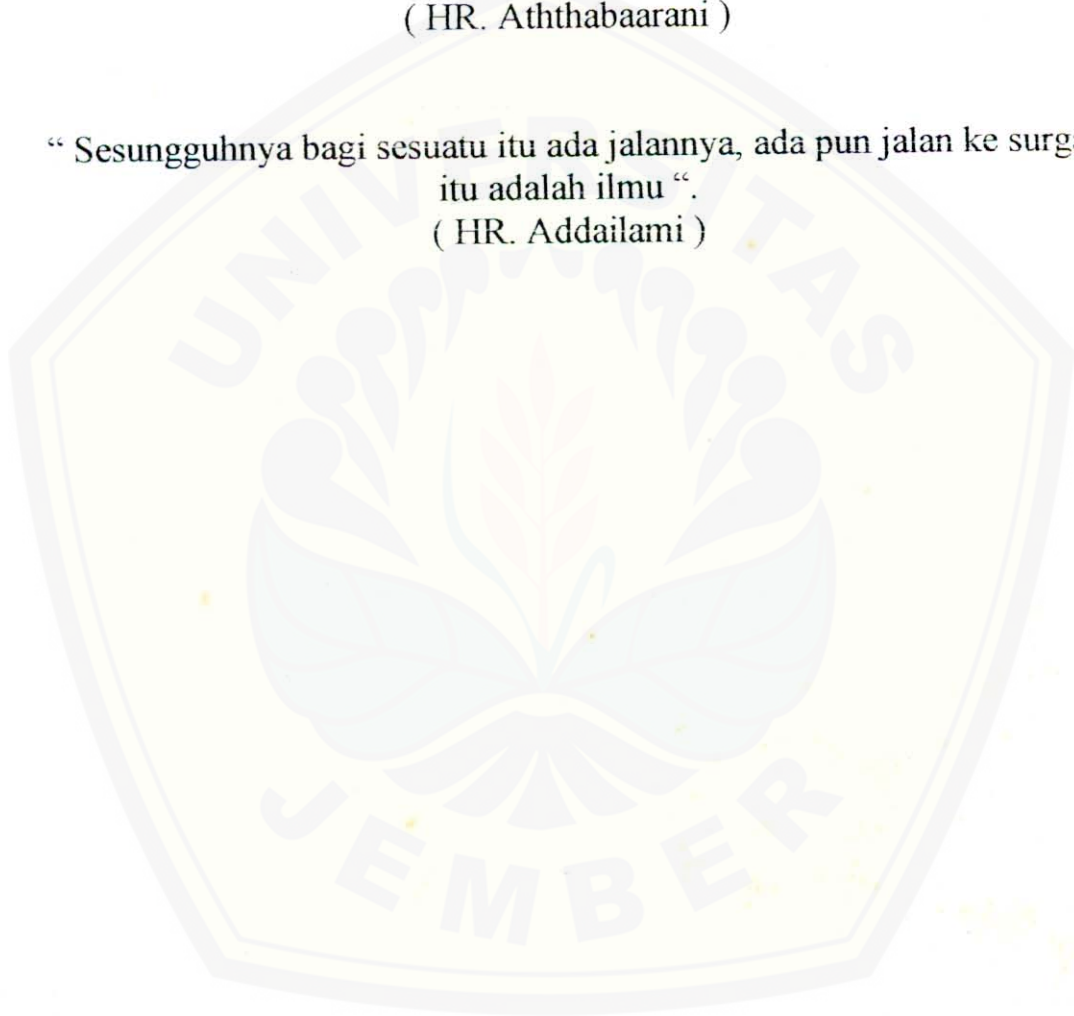
MOTTO

“Sesungguhnya Allah mewajibkan atas kalian usaha, maka
berusahalah “.

(HR. Aththabaarani)

“ Sesungguhnya bagi sesuatu itu ada jalannya, ada pun jalan ke surga
itu adalah ilmu “.

(HR. Addailami)



LAPORAN TUGAS AKHIR INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

- Mama dan papa tercinta yang telah sangat mengerti aku, dengan segala kelemahanku juga memberi aku sebuah makna dan arti yang berbeda.
- Sweet Sisters : Mbak Oyan dan Nana atas semua dukungan dan ceioteh-celoteh segarnya (dugem no, comic yes).
- My best friend : Lusi, mega dan Etoy atas kesabarannya menemani aku melewati kemarin, hari ini dan mungkin hari-hari esok dengan " setia " (n being my friend di saat-saat ini) semoga kita selamanya.
- Terima kasih padamuyang akan selalu menjadi bintangku...dalam setiap waktu dengan kelap-kelipnya...jangan pernah berhenti menyinari sesuatu yang indah !!! Kau seorang yang tak pernah lepas dari benakku (2003)
- Almamaterku tercinta

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

PERSETUJUAN

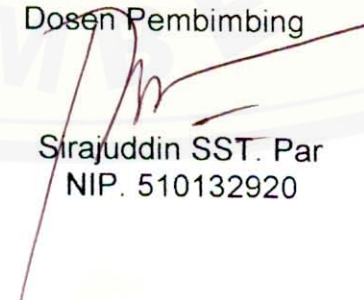
Telah disetujui laporan hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Perpajakan Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : DENY SISILIANA
NIM : 990903102169
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Peranan Housekeeping Department Dalam Meningkatkan kepuasan Tamu Di Hotel Graha Cakra Malang.

Jember, 28 Januari 2003

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Sirajuddin SST. Par
NIP. 510132920

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PENGESAHAN

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

Nama : DENY SISILIANA
NIM : 990903102169
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

PERANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL GRAHA CAKRA MALANG

Hari : Selasa
Tanggal : 28 Januari 2003
Jam : 18.00
Bertempat : di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan Lulus.

Panitia Penguji

1. Drs. Purwowibowo Msi
NIP. 131403361
2. Sirajuddin SST.Par
NIP. 510132920
3. Drs. Djoko Wahyudi
NIP. 131471997

(Ketua) : 1.
(Sekretaris) : 2.
(Anggota) : 3.

Mengesahkan,
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Dekan

Drs. H. MOCH. TOERKI
NIP. 130 524 832

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Beserta Rasul-Nya, Yang senantiasa mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan Praktek kerja inii dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Merupakan kebahagiaan tersendiri bagi penulis yang telah sekian lama menimba ilmu dalam proses pencarian intelektual dan profesionalisme dengan segala dinamikanya, berhasil menulis laporan kegiatan Praktek kerja dengan judul " Peranan *Housekeeping Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Graha Cakra Malang ".

Dalam penelitian dan penyusunan penulis an laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch. Toerki Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Mudhar Syarifuddin, Msi, ketua Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Rudi Eko Pramono, Msi, ketua Program Studi D III Pariwisata Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Purwowibowo, Msi, selaku dosen Wali DIII pariwisata.
5. Bapak Sirajuddin S. Par, Selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam penulisan laporan ini.
6. Seluruh dosen dan segenap aktivitas akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
7. Keluarga besar Hotel Graha Cakra Malang yang telah membantu dalam memberikan segala informasi dan kesempatan untuk magang serta memberikan nuansa lain selama magang di kota Malang.

8. Firman Firdhauzi, yang telah membantu menyelesaikan laporan ini dan mampu bertahan mendengarkan keluh kesah selama penyusunan laporan ini (thank's for all)
9. My best friends : Etoy, Lusi, Mega, Ck, Bapak Ranu, Pak Karno, Pisi, Jipi dan Wa-one yang selalu kompak.
10. Teman seperjuangan di D III Pariwisata khususnya angkatan '99 .
11. Buat temen-temen kos di kota Malang: Veny, Wulan, Etik, Pipit dan Ulil .
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu selesainya laporan kuliah kerja ini.

Jember, 20 Januari 2003

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja	3
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja	3
1.2.2 Manfaat	3
II. GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA	4
2.1 Gambaran Umum Hotel	4
2.1.1 Sejarah Singkat Hotel	8
2.1.2 Lokasi Hotel	8
2.1.3 Fasilitas - fasilitas Hotel.....	9
2.1.4 Bagian Personalia Hotel	12
2.2 Visi dan Misi Hotel Graha Cakra Malang	15
2.2.1 Visi Hotel Graha Cakra Malang	15
2.2.2 Misi Hotel Graha Cakra Malang	16
2.3 Struktur Organisasi Hotel	17

2.3.1 Struktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang	17
2.3.2 Struktur Organisasi HK Department di Hotel Graha Cakra Malang	17
2.3.3 Job Description	18
III. Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja	21
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja	21
3.1.1 Kegiatan selama Praktek kerja	21
3.1.2 Sistem operasional kerja HK Department	22
3.1.3 Peranan HK Department dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Graha Cakra Malang	36
3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian suatu Hotel pada HK Department dalam pelaksanaan kegiatan kuliah kerja	43
IV. PENUTUP	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Distribusi jabatan dan pendidikan Housekeeping Department Hotel Graha Cakra Malang berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 2 : Persepsi responden tentang pelayanan kerja Publik Area Staff terhadap kebersihan Hotel Graha Cakra Malang.

Tabel 3 : Persepsi responden tentang kebersihan kamar hotel yang dilakukan Room Section di Hotel Graha Cakra Malang.

Tabel 4 : Persepsi responden tentang kebersihan linen dan pelayanan kerja laundry di Laundry Section Hotel Graha Cakra Malang.

Tabel 5 : Analisa terhadap Housekeeping Department di Hotel Graha Cakra Malang.

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Stuktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang.

Bagan 2 : Sruktur Organisasi Housekeeping Department di Hotel Graha Cakra Malang .



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Surat Tugas Magang di Hotel Graha Cakra Malang.
2. Lampiran Brosur Hotel Graha Cakra Malang.
3. Lampiran Sertifikat Magang Di Hotel Graha Cakra Malang.
4. Lampiran Location Map And Room Rates Hotel Graha Cakra Malang.
5. Lampiran Room Status Report Hotel Graha Cakra Malang.
6. Lampiran Room Linen Control Sheet.
7. Lampiran Guest Suppliest Issue Report.
8. Lampiran Laundry / Dry Cleaning List.
9. Lampiran In-House Laundry.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata dalam pembangunan mempunyai peranan yang cukup penting. Pariwisata memberikan tambahan devisa dan menjadi sektor yang menyerap banyak tenaga kerja. Pariwisata juga menjadi industri yang strategis dalam memajukan pembangunan nasional di saat-saat ini, di mana sektor ekonomi tidak berfungsi optimal dan maksimal.

Pariwisata merupakan sektor sangat kompleks di dalam aktivitasnya, seperti: ada obyek wisata, hotel, souvenir shop, pramuwisata dan travel. Industri pariwisata yang satu dengan yang lain saling berkaitan dan itu merupakan keterkaitan di dalam peran aktivitas industri pariwisata. Tidak mudah untuk memahami dan memiliki pengertian yang rinci tentang kegiatan pariwisata. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusaha obyek dan daya tarik wisata serta terkait dalam bidang tersebut. Salah satunya adalah sarana hotel yang merupakan akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang mengadakan perjalanan wisata dari satu daerah ke daerah lain atau dari satu negara ke negara lain.

Hotel merupakan bagian dari usaha kepariwisataan yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta pelayanan pendukung lainnya yang dikelola secara komersial. Usaha perhotelan itu tumbuh dengan adanya orang bepergian yang memerlukan jasa untuk makan dan menginap. Jasa yang diberikan hotel adalah jasa kepariwisataan yang terpenting dan terlengkap dibanding dengan jasa-jasa pariwisata yang lain. Hotel memiliki jenis penginapan dan fasilitas hotel berbintang. Salah satunya Hotel Graha Cakra yang terletak di kota Malang Jawa Timur dengan alamat Jl. Cerme no.16 Malang. Hotel Graha Cakra merupakan hotel berbintang tiga dengan fasilitas yang memadai

dan merupakan salah satu aset yang dimiliki oleh kota Malang Jawa Timur.

Dalam peningkatan kinerja Hotel yang dilihat dari banyak persaingan antara sesama hotel dengan fasilitas yang dimiliki, maka perlu adanya kedisiplinan pada organisasi itu sendiri, yaitu dengan menekankan fungsi dan peranan pada masing-masing department dalam hotel yang bisa menunjang dan meningkatkan kunjungan tamu. Dengan itu dibutuhkan produktivitas pelayanan dimana dibutuhkan kemampuan bagi karyawan untuk dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar tercipta kepuasan dari tamu yang berkunjung dan juga dalam upaya menciptakan hubungan baik terhadap pelanggan. Fungsi dan peranan pada masing-masing department diharuskan saling bekerja sama dan saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Department-department yang ada pada Hotel Graha Cakra, yaitu : *Food and Bavarage Service, Front Office Department, dan Housekeeping Department.*

Housekeeping Departement adalah bagian dari Hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar, ruangan umum , restoran, bar dan *outlet* lainnya. Peran serta *Housekeeping Departement* dalam meningkatkan kepuasan tamu yang perlu melibatkan adanya pelayanan yang terbaik dari karyawan hotel dan juga ditunjang oleh fasilitas yang memadai dan standart dengan hotel berbintang yang bertaraf internasional.

Maka dari itu, penulis memfokuskan penelitian pada peranan *Housekeeping department* untuk menunjang kelancaran pelayanan yang terbaik dalam memberikan kepuasan kepada tamu di Hotel Graha Cakra. Dengan inilah yang melatarbelakangi penulis untuk membuat judul pada laporan yang tersusun ini, yaitu “ **Peranan *Housekeeping Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Graha Cakra Malang.**”

1.2. Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja

1.2.1 Tujuan program kuliah kerja

Tujuan praktek kuliah kerja adalah untuk mengetahui peranan *Housekeeping Department* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Graha Cakra Malang.

1.2.2 Manfaat program kuliah kerja

1. Menambah pengetahuan dan wawasan tentang dunia perhotelan khususnya di bidang tata graha (*Housekeeping Department*).
2. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman kerja langsung dalam dunia kerja sesuai jurusan ilmu yang ditekuni.
3. Menumbuhkan sikap profesionalisme dalam bekerja.
4. Sebagai bahan informasi, acuan dan perbandingan bagi yang berminat mengkaji masalah yang terkait dengan upaya pelayanan *housekeeping departement* kepada tamu.

II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA



2.1. Gambaran Umum Hotel

A. Pengertian Hotel

Diantara bermacam-macam bentuk jasa kepariwisataan yang terpenting dan terlengkap ialah yang biasanya disebut hotel. Industri perhotelan merupakan suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi. Industri perhotelan juga merupakan salah satu komponen yang penting dalam sektor pariwisata. Maka dari itu seiring dengan perkembangan yang pesat pada dunia pariwisata, banyak bermunculan hotel dengan berbagai fasilitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi tamu yang menginap. Berikut ini beberapa pengertian daripada hotel yaitu:

- * Menurut SK Menteri Perhubungan No.SK241 / H / 70 tahun 1970, Peraturan Pokok Pengusahaan Hotel, pasal 1 sub (1)a.dimana tertulis : "*Hotel* adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta menyajikan hidangan serta fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat-syarat comfort dan bertujuan komersil"
- * Sedangkan dalam SK Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM.37 / PW.304 / MPPT 86 tertanggal 07 Juni 1996 diberikan batasan mengenai *Hotel* adalah : " sebagai jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan,makan dan minum serta lainnya bagi umum dan dikelola secara komersial".
- * Menurut AHMA / American Hotel and Motel Association, *Hotel* adalah : "Sebagian bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan

fasilitas pelayanan sebagai berikut :” pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan di dalamnya.”

Dari beberapa pengertian hotel diatas, dapat diartikan Hotel adalah fasilitas yang menyediakan jasa yang paling lengkap untuk wisatawan yang berkunjung atau menginap di suatu tempat.

B.Klasifikasi Hotel

Hotel sebagai tempat akomodasi dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk yaitu :

1. Klasifikasi hotel berdasarkan bintangnya :

- A. Bintang satu (*One Star Hotel*)
- B. Bintang dua (*Two Star Hotel*)
- C. Bintang tiga (*Three Star Hotel*)
- D. Bintang empat (*Four Star Hotel*)
- E. Bintang lima (*Five Star Hotel*)
- F. Bintang lima berlian (*Diamond Hotel*)

2. Klasifikasi hotel berdasarkan besar kecilnya hotel :

A. Hotel Kecil (*small hotel*)

Yaitu hotel yang mempunyai kamar sampai dengan 25 kamar atau kurang.

B. Hotel Sedang (*medium hotel*)

Yaitu hotel yang memiliki kamar lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar.

C. Hotel Menengah (*middle hotel*)

Yaitu hotel dengan jumlah kamar lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.

D. Hotel Besar (*large hotel*)

Yaitu hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.

3. Klasifikasi berdasarkan lama tamu menginap :

A. Transient hotel atau komersial hotel (*commercial hotel*)

Tamu yang menginap di hotel ini kebanyakan para pedagang, orang yang dalam perjalanan transit atau tamu yang menginap hanya semalam atau kurang.

B. Resident hotel (*residential hotel*)

Para tamu biasanya tinggal untuk minimal dalam jangka waktu 1 (satu) bulan, dan tamu harus menanda tangani surat perjanjian sewa mengenai syarat-syarat pembayaran secara terperinci tentang kewajiban-kewajibannya dan tanggung jawab diantara kedua belah pihak.

C. Semi Resident Hotel

Di samping menerima tamu yang menginap tetap (lama) atas dasar perjanjian, hotel ini juga dapat menerima tamu yang akan menginap hanya semalam.

4. Klasifikasi berdasarkan pemberian tarif harga kamar :

A. *European Plan (EP)*

Tarif yang ditentukan tidak termasuk biaya makan hanya biaya kamar. Biaya tambahan akan dikenakan untuk setiap hidangan makanan dan minuman yang diambil.

B. *American Plan (AP)*

Tarif termasuk sewa kamar dan tiga kali makan yaitu makan pagi, siang, dan malam . *American Plan* dibagi menjadi 4 kelompok yaitu :

a) *Full American Plan* yaitu tarif yang dikenakan gabungan antara harga kamar dengan tiga kali makan .

b) *Modified American Plan* adalah tarif yang dikenakan sudah termasuk dua kali makan .

- c) *Continental Plan* adalah tarif harga kamar termasuk biaya menu continental breakfast yang biasanya terdiri dari kue, kopi, dan jus.
- d) *Bermuda Plan* adalah gabungan antara harga kamar dan makan pagi lengkap dalam satu tarif .

5. Klasifikasi menurut jenis tamu :

- a) Wisatawan
- b) Pengusaha
- c) Keluarga
- d) Tamu transit (singgah sementara)
- e) Keperluan Pengobatan

6. Klasifikasi berdasarkan lokasi

- 1) *City Hotel* adalah Hotel yang terletak ditengah kota dan biasanya berada di Central Business.
- 2) *Resort Hotel* adalah Hotel yang terletak di daerah-daerah wisata, misalnya hotel di tepi pantai, danau, pegunungan, dan lain-lain.
- 3) *Highway Hotel* adalah Hotel yang terletak dipinggir jalan raya antar kota.
- 4) *Airport Hotel* adalah hotel yang berlokasi di daerah pelabuhan udara sebagai tempat tinggal sesudah atau sebelum perjalanan via pesawat dilakukan .

7. Klasifikasi berdasarkan lama periode operasi :

- 1) *Seasonal Hotel* adalah hotel-hotel yang dibuka pada waktu tertentu, misalnya musim panas, musim dingin, masa liburan dan lain-lain.
- 2) *Year Tound Operating Hotel* adalah hotel yang dibuka atau beroperasi sepanjang tahun.

2.1.1 Sejarah Singkat Hotel

Pada pertengahan Tahun 1930, di kota Malang berdiri sebuah bangunan yang besar, dimana sebelum tahun 1945 bangunan tersebut biasanya digunakan sebagai berkumpulnya orang-orang Belanda. Setelah kemerdekaan Republik Indonesia, bangunan tersebut digunakan untuk gedung Radio Republik Indonesia Malang pada tahun 1964. Dan pada tahun 1993, bangunan tersebut di ambil alih oleh PT. Cakra Nilam Lestari. Hingga pada tahun 1995, bangunan tersebut didirikan sebagai hotel yang sangat indah dan diberi nama "*MALANG INN*". Soft Opening Hotel tersebut pada tanggal 21 Januari 1995 yang sebelumnya pada tahun 1994 bangunan tersebut telah diperbarui dan diperindah bentuknya.

Setelah beroperasi kurang lebih selama satu tahun, timbul masalah dengan nama hotel tersebut. Karena sesuai dengan instruksi dari Menteri Penerangan serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mengenai nama-nama perusahaan, badan-badan swasta dan hotel yang masih menggunakan bahasa asing diharuskan untuk mengubah namanya ke dalam bahasa Indonesia yang baik dan benar sesuai dengan ejaan yang berlaku. Sehingga pada awal tahun 1996, *MALANG INN* menyesuaikan namanya menjadi "**HOTEL GRAHA CAKRA** "

2.1.2 Lokasi Hotel

Hotel Graha Cakra memiliki lokasi yang sangat strategis karena terletak di tengah-tengah pusat kota Malang, yang tepatnya di jalan Cerme no.16 Malang. Letak hotel dekat dengan tempat-tempat wisata, pusat bisnis, pusat pertokoan serta tempat-tempat menarik lainnya.

Hotel Graha Cakra dapat diklarifikasikan berdasarkan :

1. Jumlah kamar

Hotel Graha Cakra Malang memiliki 52 kamar dan termasuk dalam katagori hotel kecil.

2. Jenis tamu yang menginap

Berdasarkan lokasinya yang terletak di tengah kota Malang, sebagian besar dari tamu yang menginap merupakan tamu yang melakukan bisnis serta tamu yang bekerja di perusahaan-perusahaan yang ada di Malang.

3. Lama tamu menginap

Hotel Graha Cakra Malang menerima tamu yang tinggal harian, disamping tamu yang tinggal dalam waktu lama.

4. Berdasarkan lokasi hotel

Hotel Graha Cakra Malang termasuk *City Hotel*, karena letaknya di tengah kota Malang, serta dekat dengan pusat kegiatan bisnis.

2.1.3 Fasilitas-Fasiiitas Hotel

Di dalam pemilahan kategori sebuah hotel, harus diperhatikan juga tentang fasilitas-fasilitas yang ada di dalamnya. Sehingga dapat dengan mudah untuk mengkategorikan jenis hotel berbintang ataupun hotel melati. Untuk jenis hotel berbintang, masih ada kategori fasilitas-fasilitas tertentu yang akan menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan jenis hotel tersebut ke dalam tingkatan hotel berbintang. Dalam kaitannya dengan pernyataan di atas, dapat dijelaskan bahwa jenis hotel dari Hotel Graha Cakra adalah Hotel Bintang 3, yang memiliki fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

A. Room (Kamar)

Hotel Graha Cakra Malang memiliki 52 buah kamar, dimana dibedakan dalam beberapa jenis kamar antara lain:

1. *Royal Suite* : 3 kamar
2. *Junior Suite* : 5 kamar
3. *Deluxe* : 18 kamar
4. *Superior* : 6 kamar
5. *Standart* : 20 kamar

a) Fasilitas dan perlengkapan yang ada di kamar tidur :

1. Televisi berwarna dengan *satelite programmers*.
2. *Air condition* dengan alat pengatur.
3. *Telephone*
4. *Mini Bar*
5. *Bed* yang terdiri dari: *single, doble, dan twin room*.
6. *Writing Table*
7. *Lugagge Rack*
8. Meja dan kursi tamu
9. *Wardrobe*

b) Fasilitas dan perlengkapan yang ada di kamar mandi :

1. *Wash Basin / wastafel*
2. *Shower*
3. *Shower Curtain*
4. *Bath tub*
5. *Toilet bowl* dengan bentuk *angsatrine*
6. *Towels*, antara lain : *Bath towel, Hand towel, Face towel, dan Bath mat.*

B. Restaurant (Restoran)

Istilah restoran pertama kali diperkenalkan di Paris pada tahun 1968, yang berasal dari kata *Resiourer* yang artinya mengembalikan. Maksudnya, dalam menempuh perjalanan akan kehilangan kalori, untuk

itu harus disediakan pengisian atau perbaikan disuatu tempat makan dan minum yang artinya pengembalian dan pemulihan dari kata *restore* (*restoration*), yang kemudian berubah menjadi restoran.

Restoran di Hotel Graha Cakra Malang ini memiliki nama berbeda dengan menyesuaikan tempat berlangsungnya kegiatan restoran tersebut. Adapun nama dan kegiatan di restoran Hotel Graha Cakra Malang ini antara lain :

1. *Cendrawasih Coffe Shop*

Cendrawasih Coffe Shop yang menyediakan berbagai macam masakan seperti Indonesia, China, dan Eropa, serta melayani *Breakfast, lunch* dan *Dinner*.

2. *Dim Sum Restorant*

Restoran yang buka hanya pada hari minggu dan hari libur nasional, yang menyajikan berbagai makanan pagi bernuansa China yang buka mulai pukul 07.00 sampai dengan pukul 14.00 WIB.

C. *Candra Kirana Hall*

Candra Kirana Hall adalah salah satu fasilitas pendukung yang dimiliki oleh Hotel Graha Cakra Malang. Yang berfungsi sebagai *Banquet*, tempat pertemuan, rapat, seminar, dan pesta pernikahan. Dengan dilengkapi fasilitas seperti *Convention Hall, Sound System, Microphone, Overhead Projektor, Screen, white Board, Eraser, Board Maker*, dan *Stationary*.

D. Fasilitas-Fasilitas Lainnya

Adapun fasilitas-fasilitas pendukung lain yang dimiliki oleh Hotel Graha Cakra Malang ini antara lain :

1. *Swimming pool*
2. *Laundry and Dry Cleaning*
3. *Drug Store*
4. *Room Service*

5. *Pool Terrace*
6. *Area Parkir*
7. *Car Rental*
8. *Pelayanan Telex dan Faximile*
9. *Travel Desk House Phone*

2.1.4 Bagian Personalia Hotel

Ruang lingkup personalia hotel, khususnya di Hotel Graha Cakra Malang, secara umum memiliki komponen sebagai berikut :

A. Karyawan

a. Jumlah Karyawan Hotel

Jumlah Karyawan suatu perusahaan ditentukan berdasarkan besar kecilnya perusahaan tersebut. Tetapi dalam usaha mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal penerimaan karyawan haruslah yang berkualitas dan mempunyai prospek yang baik. Hotel Graha Cakra memiliki 40 karyawan yang beium diangkat menjadi karyawan tetap, tetapi haruslah melewati masa percobaan selama tiga bulan (*Job Training*). Hal ini dilakukan agar dapat dilihat kualitas dari calon karyawan tersebut dan juga untuk pengenalan lingkungan hotel secara keseluruhan serta kebiasaan yang ada didalamnya..

Dari jumlah tersebut diatas ada beberapa diantaranya menduduki jabatan level management, mulai dari *general manager* sebagai top management level sampai pada tingkat *supervisor*. Kualitas karyawan ditentukan berdasarkan kemampuannya dalam bekerja dan melaksanakan tanggung jawab yang ada pada dirinya. Adapun tingkat pendidikan dari para karyawan terdiri dari Sarjana, Diploma, dan SLTA.

b. Jumlah Karyawan *Housekeeping*

Pada *Housekeeping Department* mempunyai 12 orang karyawan, berikut ini adalah tabel berdasarkan tingkat pendidikan karyawan *Housekeeping* :

Tabel i. **Distribusi Jabatan dan Pendidikan *Housekeeping Department Hotel Graha Cakra Malang Berdasarkan Tingkat Pendidikan.***

No	Jabatan	Jumlah	Pendidikan
1	<i>F&B Manager</i>	1	D III
2	<i>Supervisor</i>	1	SMA
3	<i>Captain</i>	1	D III
4	<i>Waiter</i>	6	D III
5	<i>Waitress</i>	3	D III

Sumber Data : *Hotel Graha Cakra, 2001*

Housekeeping Department dipimpin langsung oleh *Housekeeping Manager*, dan dalam operasionalnya sehari-hari dibantu oleh *Supervisor*. Berdasarkan tabel diatas kualitas karyawan *Housekeeping Department* masih perlu diadakan pembenahan, karena karyawan yang berlatar pendidikan dari perhotelan dan kepariwisataanlah yang harus dipekerjakan.

B. Sistem pengupahan

Sistem pengupahan yang berlaku bagi karyawan Hotel Graha Cakra Malang adalah sebagai berikut:

1. Gaji

Gaji yang diperoleh berdasarkan UMR (Upah Minimum Regional) yang telah ditetapkan oleh Menteri Tenaga Kerja, gaji ini diberikan pada akhir bulan. Bagi karyawan yang belum tetap, gaji yang diterima sejumlah Rp. 700.000,00 (Tujuh ratus ribu rupiah)

perbulannya. Sedangkan bagi karyawan yang sudah menjadi karyawan tetap, gaji yang diterima sejumlah Rp. 1.000.000,00 - 1.250.000,00 (Satu juta rupiah sampai dengan satu juta dua ratus lima puluh ribu rupiah) yang dibayarkan dua kali dalam satu bulan, yaitu pada awal dan akhir bulan.

2. Uang Service

Selain gaji pokok karyawan juga mendapatkan uang service yang dibagikan pada pertengahan bulan.

3. Tunjangan Kesehatan.

Tunjangan kesehatan yang berhak diperoleh karyawan Hotel Graha Cakra berupa :

- a. Asuransi kesehatan (Askes) yaitu hak pengobatan dari dokter apabila mengalami sakit. Hal ini dikhususkan pada karyawan hotel secara perorangan, dan bukan termasuk keluarganya. Dengan catatan, karyawan tersebut sudah menjadi pegawai tetap. Bagi karyawan yang sudah menikah dan sebagai karyawan tetap, Asuransi kesehatan berlaku juga bagi keluarganya yaitu hak pengobatan bagi istri/suami dan anak.
- b. Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja) yang diberikan terdiri dari jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua.

4. Tunjangan Hari Raya.

Tunjangan Hari Raya diberikan berdasarkan 1 kali gaji pokok dan lama tidaknya karyawan selama bekerja di Hotel Graha Cakra Malang.

5. Hadiah

Hadiah diberikan kepada karyawan yang berprestasi dalam kerja atau karyawan yang mendapat *The Best Employee*.

C. Jam Kerja

Dalam Industri jasa di bidang perhotelan, pengaturan jam kerja sangat perlu diperhatikan, agar karyawan mengerti jam berapa harus datang untuk bekerja dan jam berapa harus pulang bekerja, hal tersebut harus diperhatikan oleh karyawan. Pada Hotel Graha Cakra, pembagian jam kerja berdasarkan beberapa seksi sebagai berikut :

1. Seksi Operasional, dibagi menjadi 3 Shift yaitu :
 - a. Shift I : 06.30 WIB – 14.30 WIB
 - b. Shift II : 14.30 WIB – 22.30 WIB
 - c. Shift III : 22.30 WIB – 06.30 WIB
2. Seksi *Security*

Pada seksi ini dibagi dalam 3 Shift, dan pembagian jam kerjanya, sama seperti seksi- seksi operasional setiap hari.

2.2 Visi dan Misi Hotel Graha Cakra Malang

Sebagai perusahaan perhotelan yang bergerak di bidang jasa, Hotel Graha Cakra Malang mempunyai visi ke depan dan misi yang hendak dicapai untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas dari hotel itu sendiri .

2.2.1 Visi Hotel Graha Cakra Malang

Visi adalah pandangan ke depan guna meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Graha Cakra Malang yaitu dengan :

1. Memperoleh target konsumen yang memenuhi keinginan yang sesuai dengan kebutuhan tamu.
2. Peningkatan produktivitas kerja karyawan secara profesional.
3. Promosi pariwisata melalui internet agar diketahui oleh wisatawan domestik dan mancanegara.

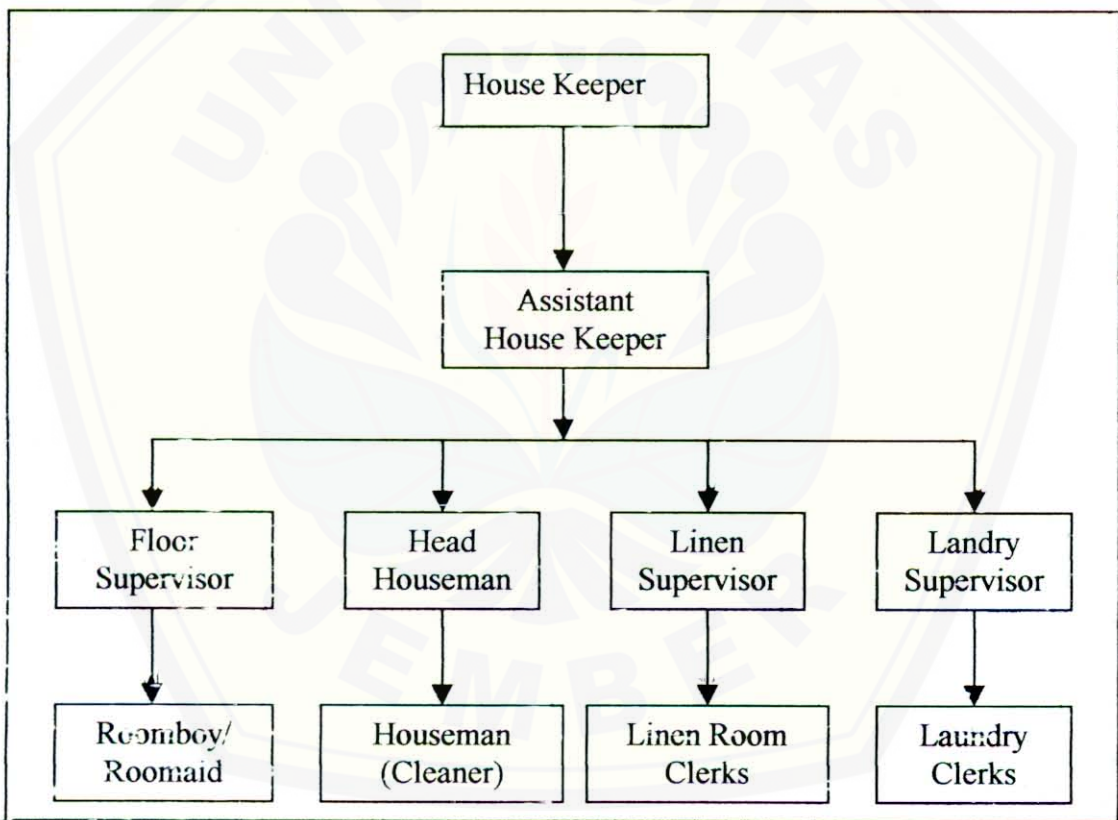
2.2.2 Misi Hotel Graha Cakra Malang

Misi adalah sebuah acuan yang dipakai oleh Hotel Graha Cakra Malang. Untuk mencapai misi yang hendak diraih :

1. Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan di bidang hotel dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Hal ini dilakukan untuk sumber daya masyarakat yang ada agar mampu melaksanakan pelayanan (*service*) sebaik mungkin terhadap tamu.
2. Meningkatkan tingkat hunian kamar secara maksimal.
3. Mengusahakan pengelolaan secara profesional guna menciptakan nilai tambah dan kepuasan tamu.
4. Menciptakan hubungan baik antara karyawan dengan para tamu.

2.3.2 Struktur Organisasi *Housekeeping Department* Hotel Graha Cakra Malang

Struktur organisasi merupakan gambaran yang menunjukkan suatu tingkatan jabatan dalam hubungan kerja sama antara bagian yang satu dengan bagian yang lain atau hubungan antara atasan dengan bawahan. Jika mengamati uraian tugas dan spesifikasi jabatan pada HK Department di Hotel Graha Cakra Malang ini, tanggung jawab berada pada *House Keeper* yang sepenuhnya bertanggung jawab dalam kegiatan tata graha. Secara skematis, bentuk struktur organisasi HK Department dapat dilihat sebagai berikut:



Sumber Data : Accounting Supervisor Hotel Graha Cakra Malang, 2001

2.3.3. Job Description

1. *House Keeper*

- a. Merencanakan program kerja dan anggaran bagian *Housekeeping Department*
- b. Mengkoordinir pelaksanaan tugas pekerjaan di *Housekeeping Department*
- c. Memimpin supervisor maupun bawahan di *Housekeeping Department*
- d. Mengontrol kerja bawahan yang meliputi disiplin, tata tertib, dan mutu kerja karyawan.
- e. Bertanggung jawab pada pengeluaran semua biaya untuk keperluan operasional.
- f. Membuat laporan pada *room division manager* dan *general manager*

2. *Asistant House Keeper*

- a. Melaksanakan program kerja di tata graha .
- b. Mengkoordinir para *supervisor* dan bawahan.
- c. Memimpin dan membuat jadwal kerja pada *supervisor*.
- d. Membuat evaluasi kerja .
- e. Menyelesaikan masalah yang timbul di tata graha.
- f. Mengontrol pemakaian alat, obat-obat pembersih , linen, dan perlengkapan tamu.
- g. Melatih bawahan agar terampil pada bidang pekerjaannya.

3. *Floor Supervisor*

- a. Melaksanakan program kerja di tata graha .
- b. Mengkoordinir para *roomboy/ roomaid* agar bekerja dengan baik.
- c. Membuat inventarisasi rutin bulanan.
- d. Membuat laporan status kamar (*Room Report*).

- e. Membuat laporan *lost and found* bila ada barang-barang milik tamu yang tertinggal.

4. *Roomboy/Roomaid*

Tugas pokok : Bertanggung jawab atas kelengkapan dan kebersihan kamar-kamar tamu.

- a. Datang tepat pada waktunya.
- b. Menyiapkan perlengkapan tamu, linen dan peralatan kerja.
- c. Menyiapkan kunci kamar.
- d. Melaksanakan tugas membersihkan kamar tidur dan kamar mandi.
- e. Mengurus cucian tamu di kamar untuk disampaikan pada *valet (laundry)*.
- f. Menangani linen bersih dan kotor.
- g. Menangani *Guest supplies*.
- h. Melaporkan status kamar yang menjadi tanggung jawabnya.

5. *Houseman*

- a. Melaksanakan program kerja yang telah ditetapkan.
- b. Bertanggung jawab atas kebersihan ruangan umum, *Outlet-outlet* dan kantor manajemen (*staff*).
- c. Mengawasi hasil kerja *houseman* secara rutin.
- d. Membuat jadwal pembersihan rutin berkala atau *general cleaning*.
- e. Membuat laporan kepada *house keeper*.
- f. Bekerja sama dengan *supervisor* lainnya terutama dengan para *houseman*.

6. *Linen Supervisor*.

- a. Melaksanakan program kerja yang telah ditetapkan.
- b. Membuat inventarisasi linen harian, mingguan, dan bulanan.

- c. Mencatat jenis dan jumlah linen harian, mungguan, dan bulanan.
- d. Melatih dan memotivasi karyawan agar bekerja dengan baik.
- e. Membuat jadwal kerja karyawan.
- f. Mengawasi sirkulasi linen sehingga operasional di kamar, *outlet*, dan *baquet* berjalan lancar.

7. *Laundry Supervisor*

- a. Merencanakan program kerja dan anggaran pada bagian *laundry*.
- b. Mengkoordinir pelaksanaan tugas di *laundry*.
- c. Memimpin para *supervisor* maupun bawahan.
- d. Menangani keluhan / masalah dari tamu / pelanggan.
- e. Membuat laporan kepada *room division* maupun *general manager*.
- f. Bertanggung jawab atas pencapaian target pendapatan *laundry*.

III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja.

Pelaksanaan praktek kuliah kerja di hotel Graha Cakra Malang dimulai tanggal 7 Juli sampai dengan 7 Agustus 2001 dilaksanakan selama 1 bulan efektif dengan surat tugas nomor 2354/J.251.2/PP.9/2001.

3.1.1. Kegiatan Selama Praktek Kuliah Kerja.

Pada minggu pertama, penulis ditugaskan untuk mengenal dan mengetahui bahan-bahan pokok HK yang setiap harinya harus terpakai seperti *sheet, pillowcase, towel-towel, guest suppliest*, dan lain-lain begitupun juga penulis diharapkan menghafal jenis-jenis kamar dan nomer-nomer kamar tamu serta fasilitas yang ada di dalamnya seperti : Televisi berwarna , *Air condition, Mini bar, Telephone*, dll.

Pada minggu berikutnya, kegiatan penulis selama praktek sama dengan *roomboy/ roomaid* yaitu memberikan pelayanan langsung dalam penataan pada masing-masing kamar seperti penataan tempat tidur, membersihkan kamar mandi, menyiapkan *guest suppliest* dengan agenda sebagai berikut:

1. Pagi Hari (06.30-10.30 WIB)

Mulai menata kamar- kamar tamu dengan terlebih dahulu mengambil kunci-kunci kamar yang ada di resepsionis, kemudian memeriksa linen-linen untuk merapikan kamar , *sheet pillow case, towel* dan juga perlengkapan tamu (*Guest Suppliest*). Masing-masing kamar menggunakan *making bed 2 sheet* dan 3 sheet yang setiap harinya harus diganti.

2. Siang Hari (12.00-14.00)

Melakukan *dusting* atau pembersihan peralatan kamar tamu dimana status kamar belum terjual atau akan dijual selanjutnya



mengisi *room status report* dan memeriksa towel-towel di *swimming pool* dan juga memeriksa dan melengkapi *Guest Suppliest*.

3.1.2 Sistem Operasional Kerja *Housekeeping Department*

Pengertian *HouseKeeping* atau tata graha department adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*Guest room*), ruangan umum, restoran, bar, dan outlet lainnya.

Tanggung jawab bagian dari tata graha meliputi area :

1. Ruang tamu (*Guest Room*)
2. Corridor
3. Restorant dan Banquet (*Banquet Hall*)
4. Ruang kantor (*Office*)
5. Toilet tamu
6. Toilet karyawan
7. Loker karyawan.
8. Taman didalam dan diluar ruangan
9. Kolam renang (*Swimming pool*)
10. Halaman parkir (*Parkir Area*)

Tugas bagian tata graha adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman .
2. Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel
3. Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar.
4. Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh outlet dan ruangan umum di hotel.

Peran *Housekeeping Department* sangat penting dalam suatu hotel. Karena tugas dan tanggung jawab *Housekeeping Department* adalah seluruh area hotel, baik yang berada di luar bangunan maupun yang berada di dalam bangunan hotel. Dengan itu, seperti yang telah diuraikan tersebut, untuk menunjang kelancaran tugas sehari-hari dan agar dapat menjangkau seluruh tugas, *Housekeeping Department* di bagi menjadi beberapa seksi menurut areal tugas masing-masing.

Untuk itu *Housekeeping Department* di bagi menjadi :

- a. *Houseman Section* (seksi kebersihan umum)
- b. *Room Section* (seksi kamar)
- c. *Laundry dan Linien Section*

1. Seksi Kebersihan Umum (*Houseman Section*)

Pelayanan kebersihan dan perawatan menjadi tugas utama *Houseman*. Bila lingkungan Hotel bersih dan rapi maka tamu akan tetap tinggal di Hotel. Pimpinan seksi (*Chief Houseman*) bertanggung jawab dalam *Houseman section*. Dan tugas-tugas harian dilaksanakan oleh *houseman Crew*.

Dalam pelaksanaan tugasnya, dibagi menjadi 3 Shift:

1. Shift *Morning* pada pukul 08.00 – 15.00 WIB
2. Shift *Afternoon* pada pukul 15.00 - 23.00 WIB
3. Shift *Night* pada pukul 23.00 – 08.00 WIB

Tugas Shift *morning* dan *afternoon* adalah *Justing*, *vacuuming*, *glass wiping*, membuang sampah, *moping*, dan membersihkan *guest toilet*. Sedangkan tugas shift *night* adalah melaksanakan *general cleaning*.

Kebersihan ruangan di Hotel tidak hanya tergantung pada keterampilan petugas, tetapi juga pada jenis alat pembersih (*Cleaning Equipment*) yaitu :

1. *Sweeper* (Sapu) : alat ini digunakan untuk menyapu debu/ sampah pada permukaan lantai dan tangga .
2. *Mop* : alat pembersih untuk mengepel lantai yang digunakan dari sudut bagian dalam kearah pintu.
3. *Vacuum Cleaner* : alat penyedot debu pada karpet atau lantai.
4. *Brush* (Sikat) : digunakan untuk melepaskan sampah pada permukaan lantai.

2. Seksi Kamar (*Room Section*)

a. Pengertian dan Tugas *Room Section*.

Seksi ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar-kamar tamu hotel, yang melingkupi kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan tamu di Hotel. *Room section* dipimpin oleh *floor supervisor* yang bertanggung jawab langsung pada *excektive Housekeeper* . Area yang menjadi tanggung jawab *Room section* meliputi kamar-kamar tamu, koridor, tangga-tangga, *roomboy stasion*, dan gudang di *floor* . Untuk melaksanakan tugas dengan baik, seorang *roomboy/roomaid* harus mengetahui peraturan – peraturan yang berlaku di *room section* sehingga setiap *roomboy /roomaid* dapat melaksanakan tugas dengan baik dan tertib. Maka dari itu ketentuan-ketentuan yang harus ditaati oleh seorang *roomboy/ roomaid* adalah :

1. Mengenakan seragam hotel
2. Datang tepat waktu.
3. Harus ramah dan memeberi salam pada tamu.
4. Dilarang mengobrol dengan tamu.
5. Setelah selesai tugas harus segera meninggalkan Hotel.
6. Dilarang menggunakan lift tamu.
7. Dilarang meninggalkan hotel dengan seragam dan membawa kunci kamar.

8. Dilarang meninggalkan room boy stasion atau tempat tugas tanpa ijin *supervisor*.

b. Jenis-jenis kamar Hotel.

Kamar-kamar di hotel memiliki jenis yang berbeda-beda. Adanya pembedaan kamar tersebut dikarenakan agar tamu dapat memilih sebuah kamar hotel sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Jenis-jenis kamar hotel yang ada di Hotel Graha Cakra adalah :

1. *Single Room*

Kamar dengan satu tempat tidur untuk satu orang.

2. *Double Room*

Kamar dengan dilengkapi satu tempat tidur besar untuk dua orang.

3. *Twin Room*

Kamar dengan dua tempat tidur *single* untuk dua orang.

4. *Triple Room*

Satu kamar yang dilengkapi double bed untuk dua orang dan diberi tempat tidur tambahan.

5. *Twin Single Use*

Kamar dengan dua tempat tidur (*twin room*) yang hanya diisi oleh satu orang tamu.

6. *Connecting Room*

Dua kamar yang saing bersebelahan dan dihubungkan dengan satu pintu (*Connecting Door*).

7. *Suite Room*

Kamar yang dilengkapi dengan kamar tamu, ruang keluarga dan kamar tidur.

c. Perlengkapan Kamar.

Kamar tamu adalah hal yang terpenting dan utama yang harus diperhatikan dalam suatu hotel. Dan untuk menunjang kamar agar kamar terkesan baik dan nyaman adalah tergantung pada

perlengkapan yang mendukung. Dengan itu di Hotel Graha Cakra perlengkapan yang digunakan dalam suatu kamar adalah sebagai berikut :

1. *TV Set* : Televisi yang disediakan di tiap-tiap kamar dengan satelit program yang meliputi program televisi *CNN, HBO, CNBC, NHK* dan lain-lain.
2. *Wardrobe* : Lemari pakaian yang berada di kamar dilengkapi dengan gantungan untuk baju dan jas.
3. *Luggage Rack* : Rak yang terbuat dari kayu dan berfungsi untuk tempat meletakkan koper-koper tamu.
4. *Writing Desk & Chair* : Meja dan kursi yang disediakan untuk tamu jika tamu ingin menulis dan dilengkapi dengan *tray*, gelas minum, menu *room service*, dan *stationary holder*.
5. *Arm Chair* : Kursi tempat duduk tamu yang disediakan dua tempat duduk dan diletakkan didekat televisi untuk bersantai.
6. *Mirror* : Kaca atau cermin untuk berias .
7. *Writing Lamp* : Lampu yang diletakkan diatas meja tulis yang digunakan untuk menerangi tamu jika tamu menulis / membaca.
8. *Night Table Lamp* : Lampu yang diletakkan didekat tempat tidur dan terdiri dari meja kecil yang diatasnya diletakkan telepon, *notes* dan *bolpoint*. Juga dilengkapi buku telepon, alat pengatur AC dan *switch* untuk menyalakan/mematikan lampu.
9. *Refrigerator* : Kulkas mini yang berguna untuk menyimpan minuman mini di Bar yang ada di dalam kamar.

d. Perlengkapan Tempat Tidur Tamu

1. Linen

- a. *Bed Sheet* : Kain sprei yang berguna untuk menutup tempat tidur. Yang penggunaannya secara berlapis-lapis. Sheet pertama adalah sprei pertama sebagai penutup matress, sheet kedua, adalah sprei kedua penutup sprei

pertama.dan sheet ketiga adalah spreng ketiga penutup selimut.

b. *Blanket*

Selimut yang dipakai dan dipasang pada tempat tidur.

c. *Pillow*

Bantal untuk tidur yang terbuat dari kain lena (katun) ,kapas atau bulu angsa.

d. *Pillow Case*

Sarung bantal yang terbuat dari kain lena (katun) untuk membungkus bantal.

e. *Bed Cover (Bed Spread)*

Penutup tempat tidur untuk tamu,yang terbuat dari bahan yang hangat dan kuat.

2. *Bed*

a. *Mattress*

Kasur untuk tempat tidur yang terbuat dari spon, per spiral dan terbungkus kain

b. *Head Board*

Papan yang ada di bagian kepala (ujung bed) tamu yang berguna sebagai pemakaian bantal.

e. **Perlengkapan Kamar Mandi**

1. *Bath Tub*

Bak mandi yang digunakan untuk mandi atau berendam dengan bentuk persegi panjang .

2. *Wash basin (wastafel)*

Tempat untuk mencuci tangan, sikat gigi, dan mencuci muka.

3. *Shower*

Pancuran yang ada di kamar mandi dengan dilengkapi air panas dan air dingin.

4. *Toilet Bowl*

Tempat buang air besar.

5. *Bath Room Curtain.*

Gorden untuk menutup kamar mandi di *bath tub*.

6. *Towel Rack*

Rak untuk meletakkan handuk (*towel*) yang disediakan di dekat *bath tub*.

7. *Towel*

Handuk yang berserat halus yang memudahkan tamu dalam aktivitasnya di dalam kamar hotel. Dengan berbagai fungsi sebagai berikut :

- a. *Bath Towel* :handuk besar untuk melap badan yang biasanya di gunakan sehabis mandi.
- b. *Wash Towe!* : Handuk kecil yang berfungsi sebagai melap muka dengan bentuk segi empat.
- c. *Hand Towel* : Handuk kecil yang berfungsi untuk melap tangan dengan bentuk persegi panjang.
- d. *Bath Mat* : Handuk yang tebal yang berfungsi untuk mengeringkan kaki dan diletakkan di dekat *bath tub*.

f. Cara membersihkan kamar

Ketelitian dan keterampilan *roomboy* atau *roomaid* maupun *floor captain* sangatlah penting. Hal ini berpengaruh pada kedisiplinan kerja dan meningkatkan kualitas dari hotel itu sendiri. Dengan itu persiapan/ prosedur pembersihan kamar melingkupi beberapa hal yaitu :

- a. Peralatan kebersihan kamar
- b. Linen-linen untuk merapikan kamar (seperti *sheet*, *pillow case* dan *towel*)
- c. Perlengkapan kamar tamu (*Guest suppliest*)

- d. Alat tulis dan formulir laporan *roomboy/ roomaid*
- e. Kunci kamar tamu.

Adapun cara membersihkan kamar yang dilakukan *roomboy/roomaid* yang ada di hotel Graha Cakra. Yaitu :

- a. Mengetuk pintu , masuk dan mengecek kamar
- b. Mempersiapkan linen sebelumnya beserta peraiatan kebersihan kamar.
- c. Hotel Graha Cakra tidak menggunakan *trolley*, maka peralatan kebersihan menggunakan *sweeper* (sapu), penampung seperti ember, dan tempat linen kotor dibawa oleh *roomboy/roomaid* dan diletakkan didepan kamar yang akan dibersihkan .
- d. Mulai bekerja dengan terlebih dahulu memeriksa keadaan kamar seperti pintu, jendela, perabot dan lain-lain.

Dalam penataan tempat tidur / kamar tamu di setiap hotel pada dasarnya sama .Dengan tujuan agar tamu merasa nyaman saat tidur . Pada Hotel Graha Cakra penataan tempat tidur tamu dengan menggunakan dua lembar *sheet* dan tiga lembar *sheet*.

a. Making bed dua sheet

- 1 Menyingkirkan linen kotor dan menyiapkan linen bersih
- 2 Menarik tempat tidur ke tempat yang leluasa agar mudah bergerak sewaktu *making bed* .
3. Membuka *sheet* pertama dan dikibaskan . Pemasangan *sheet* dengan posisi di tengah, jahitan menghadap kebawah dan melipat *sheet* dengan baik dibawah kepala juga mengeluskan pojok lipatan *sheet* dibawah tempat tidur (bagian kepala dan bagian kaki)
4. Memasang *sheet* kedua dengan sisi tepi pada bagian kepala dan tepi *sheet* dirapikan sejajar dengan ujung kasur pada bagian kepala

5. Membentangkan selimut diatas *sheet* kedua
6. Melipat *sheet* kedua bersama-sama dengan selimut pada bagian kaki dan merapikan sudutnya.
7. *Sheet* kedua berupa keatas kurang lebih 10 cm.
8. Memasang *bed cover* di tempat tidur
9. Meletakkan bantal diatas *bed cover* yang telah diiipat ke atas bersamaan dengan itu bantal dimasukkan kedalam *bed cover* sampai bantal terbungkus *bed cover* .
10. Menempatkan tempat tidur di tempat semula.

b. Making bed tiga sheet

Langkah awal :

1. Linen kotor dipindahkan dan mempersiapkan Linen bersih.
2. Tempat tidur ditarik ke tempat yang leluasa untuk memudahkan *making bed*
3. Memeriksa kerapian tempat tidur

Langkah kerja :

1. Membentangkan *sheet* pertama dengan permukaan halus diatas.
2. *Sheet* dekat *head board* dilipat ke bawah tempat tidur dengan rapi dan *sheet* di sudut bagian kaki kedua sisinya juga dilipat ke bawah tempat tidur.
3. *Sheet* kedua dibentangkan diatas *sheet* pertama engan permukaan halus dibawah.
4. Posisi *sheet* kedua pada bagian kepala dipasang 10 cm lebih panjang daripada pinggir *bed* dan periksa kedua sisinya (agar semetris dan rapi)
5. Selimut dibuka diatas *sheet* kedua dengan posisi sejajar dengan pinggir bagian kepala lalu periksa kedua sisinya .

6. *Sheet* ketiga dibentangkan agar menutupi selimut dan posisi *sheet* sama dengan selimut.
7. Kelebihan *sheet* kedua, selimut dan *sheet* ketiga dilipat kearah bawah kasur dan dirapikan juga semua *sheet* dan selimut pada sisi kaki masukkan kebawah kasur.
8. Periksa kembali bahwa semua *sheet* dan selimut pada kedua sisi dimasukkan ke bawah kasur.
9. Bantal yang telah terpasang dengan *pillow case* disiapkan dan rapikan.
10. Tempat tidur yang telah ditata, ditutup dengan *bed cover* dengan $\frac{1}{4}$ *bed cover* dekat *head board* dilipat ke atas .
11. Bantal tertata rapi diatas lipatan *bed cover* dan tarik lipatan tersebut keatas dekat *head board* dengan posisi bantal berada di dalam *bed cover*.
12. Periksa kedua sisinya agar simetris dan rapi
13. Tempat tidur telah siap untuk dipakai.

g. Cara membersihkan kamar mandi

Kamar mandi adalah komponen yang harus diperhatikan kebersihannya dalam kamar . Karena dalam aktivitas tamu di dalam hotel, kamar mandi adalah suatu hal yang besar peranannya dalam memberikan *service* pada tamu yang berkunjung. Maka dari itu untuk membersihkan kamar mandi diperlukan beberapa peralatan yang mendukung yaitu kain pel, sabun cair, dan sikat. Adapun cara pembersihan tiap-tiap komponen yang ada di kamar mandi berbeda. Dan di hotel Graha Cakra cara pembersihan dari masing-masing komponen sebagai berikut :

a. Cara membersihkan dinding kamar mandi

Dinding kamar mandi di gosok dan dibersihkan dari arah atas ke bawah dengan menggunakan obat pembersih dengan tujuan untuk membersihkan noda sabun mandi.

Setelah dinding digosok dan dibersihkan lalu disiram dengan air bersih (air panas) supaya cepat kering. Selanjutnya dinding di lap agar kering.

b. Cara membersihkan lantai kamar mandi

Langkah pertama lantai di siram dengan air dan disikat. Gunakan obat pembersih kemudian siram kembali lantai dengan air bersih (air panas) lalu lantai dikeringkan dengan kain pel secara menyeluruh. Pembersihan lantai adalah pekerjaan terakhir dalam pembersihan kamar mandi.

c. Cara membersihkan *wash basin*

Pembersihan *wash basin* dilakukan oleh *room boy/roomaid* dan memerlukan dan obat pembersih. Pertama-tama tempat sabun dibersihkan kemudian lantai sekitar wastafel, bagian dalam, bagian pinggir, bagian luar dibersihkan. Setelah itu di bilas dengan menggunakan air hangat dan dikeringkan.

d. Cara membersihkan *bath tub*.

Pembersihan bak mandi ini meliputi dinding, pinggir dan sampai dasar *bath tub*, bagian luar *bath tub*. Sedangkan alat dan bahan yang diperlukan yaitu obat pembersih, spon, dan kain pel untuk mengeringkan. Cara pembersihannya sama seperti membersihkan *wash basin* yaitu bak disiram air, digosok dan dibersihkan obat pembersih kemudian disiram dengan air hangat (air panas) dan dikeringkan dengan kain pel.

e. Cara membersihkan *toilet bowl*.

Hal yang perlu dipersiapkan oleh seorang *roomboy/roomaid* adalah obat pembersih, sikat *toilet bowl*, dan kain pel dengan cara pembersihan yaitu dengan menyiram toilet terlebih dahulu. Lalu obat pembersih dimasukkan ke dalam toilet kemudian disikat menggunakan

toilet *bowl brush*. Kemudian siram dengan air hangat dan dikeringkan. Untuk bagian pinggir, samping, dasar kaki, tempat duduk *toilet bowl* dan penutup *toilet bowl* dibersihkan sama seperti diatas.

4. Seksi Linen (*Linen Room Section*)

1. Tugas Dan Tanggung Jawab

Linen Room Section adalah seksi yang bertanggung jawab terhadap linen-linen dalam pergantian dan pengadaan linen. Dalam kegiatannya, Linen- linen tersebut untuk keperluan tata graha, restoran, *banquet*, *bar*, dan *outlet* lainnya. Sedangkan pelaksanaan kegiatan tugas, didukung oleh bagian-bagian seksi yang menggunakan linen dengan teratur, juga pengontrolannya yang teratur secara harian, mingguan, harian, dan juga tahunan. Hal tersebut dikatakan sebagai *linen inventory*.

2. Organisasi Seksi Linen

Untuk pekerjaan sehari-hari, kegiatan seksi linen banyak berhubungan dengan *laundry section*. Dan pada struktur organisasinya seksi *linen room* berada di bawah tata graha dengan pelaksanaan tugas sebagai berikut :

- a. *Chief Linen Room* adalah *supervisor* (pengawas) yang bertugas mengawasi operasional di *linen room*.
- b. *Linen Attendant* adalah petugas pelaksana yang menangani kegiatan (sirkulasi) linen.

3. Formulir di Linen Room

- a. *Log Book* adalah buku laporan untuk mencatat hal-hal yang perlu disediakan dan diketahui.
- b. *Linen and Laundry Delivery Slip* adalah formulir untuk mencatat linen kotor yang di kirim dari *room section*.

- c. *Daily Inventory List* adalah formulir untuk mencatat *inventory linen* setiap hari di *linen room*.
- d. *Monthly Inventory List* adalah formulir untuk mencatat persediaan linen tiap akhir bulan.
- e. *Lost and Damage Linen Report* adalah formulir yang digunakan untuk melaporkan linen yang rusak ataupun yang hilang dan dilaporkan pada *chief linen room*.

4. *Linen Inventory*

Linen Inventory adalah pengawasan persediaan dan pemakaian linen yang digunakan dalam kamar, *outlet* di *linen room* dan di *laundry*. Pengontrolan dan pengawasan linen harus secara rutin. Dengan itu maka *linen inventory* ini digolongkan menjadi 3 hal yaitu :

- a. inventarisasi Harian (*Daily inventory*) adalah pengontrolan linen yang diadakan setiap hari dengan tujuan untuk mengetahui jumlah persediaan linen yang ada.
- b. Inventarisasi Mingguan (*Weekly inventory*) adalah perhitungan linen yang diadakan seminggu sekali dengan tujuan untuk mengetahui jumlah persediaan linen selama seminggu.
- c. Inventarisasi Bulanan (*Monthly Inventory*) adalah perhitungan linen yang diadakan tiap bulan dan diadakan secara menyeluruh tiap akhir bulan.

5. **Bagian Binatu (*Laundry Department*)**

1. Tugas dan tanggung jawab

Laundry adalah bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap pencucian yang meliputi pencucian pakaian tamu, seragam karyawan maupun linnen-linnen hotel. Tanggung jawab bagian *laundry* sangat besar karena adanya sistem

operasional pelayanan hotel kepada tamu yang meliputi pencucian linen yang digunakan di *food and baverage service* (FBS), kamar - kamar hotel, *guest laundry* dan pelayanan pencucian pakaian yang berasal dari luar hotel. *Laundry department* dipimpin oleh *laundry manager* . dan dibantu oleh *chief laundry plant*, *chief linen*, dan *guest laundry*.

2. Alat- alat pendukung *laundry*.

Laundry yang ada didalam hotel Graha Cakra peranannya sangat penting guna membantu peranannya dalam tata graha. Hal ini ditunjang dengan adanya perlengkapan dan peralatan yang mendukung kerja *laundry* yaitu:

- a. *Laundry bag* dan rak untuk cucian tamu
- b. Kantung sheet membawa cucian kotor
- c. Rak untuk linen yang bersih
- d. Gantungan untuk cucian tamu (*Hanger*)
- e. Mesin cuci yang biasanya dipakai untuk mencuci *pillow case*, *hand towel* dan lain-lain.
- f. Meja untuk menyetrika dan untuk meletakkan linen bersih.
- g. Telepon.
- h. Setrika listrik
- i. Rak untuk menyimpan obat-obatan pembersih.

Adapun perlengkapan pendukung untuk cucian tamu yaitu

- a. Daftar cucian (*Laundry list*)
- b. Bon cucian (*Guest hotel list*)
- c. Formulir laporan penjualan (*Laundry daily sales*)
- d. Tas tempat laundry (*Laundry bag*)
- e. Kantong plastik penutup jas
- f. Pita untuk tanda pada cucian tamu

3.1.3 Peranan Housekeeping Department dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Graha Cakra Malang.

Majunya suatu hotel sangat dipengaruhi oleh tamu yang menginap di hotel tersebut. Dengan kata lain, hidup matinya suatu hotel sangat tergantung dari kehadiran tamu yang menginap. Jika dalam suatu kamar yang terisi oleh tamu antara 75% dari 100% jumlah kamar dalam setiap harinya (*occupany*), maka bisa dikatakan hotel tersebut mengalami peningkatan dan berkembang dalam kesuksesan suatu hotel. Tapi, jika suatu kamar yang terisi tamu antara 40% sampai dengan 50% dari 100% jumlah kamar dalam tiap harinya (*occupany*) maka hotel tersebut bisa dikatakan mengalami penurunan target kamar dan perlu penataan kembali. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu adalah kunci utama di mana sebuah hotel bisa mencapai target kepuasan tamu. Apabila tamu yang menginap tidak menerima pelayanan yang memuaskan, atau ada keluhan (*complain*) maka tidak menutup kemungkinan bahwa tamu tersebut akan merasa tidak nyaman dan menceritakan kekecewaannya pada orang lain sehingga akan memperkecil pemasukan dari hotel tersebut. Namun sebaliknya, bila para tamu yang menginap di hotel mendapatkan kamar yang bersih, rapi, nyaman, fasilitas lengkap, serta pelayanan yang baik dan memuaskan dari seluruh karyawan, maka tamu tersebut pasti akan merasa senang, puas dan membawa kesan serta kenangan tersendiri pada hotel tersebut.

Upaya pihak Hotel Graha Cakra Malang dalam memberikan pelayanan yang terbaik guna menciptakan kepuasan tamu antara lain :

- a. Menyediakan kamar yang bersih, nyaman, rapi, menarik dan tenang serta memiliki fasilitas lengkap yang dapat memberikan nilai tambah bagi para tamu. Karena kamar merupakan produk

utama hotel dan sumber penghasilan dari Hotel Graha Cakra Malang.

- b. Hotel Graha Cakra selalu melakukan pembinaan kepada karyawan hotel agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik seperti keramah tamahan, penampilan yang menarik, tingkat intelegensi, kecakapan,serta ketrampilan yang harus dimiliki bagi seorangan karyawan. Juga melakukan pembinaan kepada karyawannya yang dilakukan secara terus menerus demi kemajuan yang diharapkan oleh Hotel Graha Cakra Malang.
- c. Memberikan beberapa kemudahan yang dilakukan pihak Hotel Graha Cakra seperti halnya memberikan kebijakan-kebijakan yang berarti dalam spesifikasi harga kamar yang dapat diuraikan sebagai berikut :
 1. Memberlakukan tarif kamar hotel sesuai dengan fasilitas dan pelayanan dari Hotel Graha Cakra yang akan dinikmati oleh tamu.
 2. Memberikan potongan harga (*diskon*) pada saat-saat tertentu seperti *weekend*, malam tahun baru, liburan sekolah dan lain-lain.
 3. Memberikan harga khusus kepada tamu hotel yang sering menginap atau dianggap pelanggan tetap karena tamu yang menginap dalam kurun waktu yang lama di Hotel Graha Cakra sebagai penghargaan dan rasa terima kasih atas kepercayaan kepada Hotel Graha Cakra Malang.
- d. Hotel Graha Cakra juga menyediakan *souvenir* (cinderamata) dengan harga yang relatif murah, menarik dan juga mengandung nilai kebudayaan Indonesia. Dengan ini diharapkan tamu lebih mengenal Hotel Graha Cakra Malang.
- e. Menciptakan suasana hotel yang nyaman dan menyenangkan dengan memberikan penataan (*desaign*) ruangan hotel yang terkesan unik, bersejarah, dengan bentuk bangunan bergaya

Belanda. Dengan ini tamu diharapkan merasakan kenyamanan kesan kehidupan tempo dulu dan menjadikan Hotel Graha Cakra adalah hotel yang lain daripada yang lain.

- f. Hotel Graha Cakra adalah hotel bintang tiga dengan taraf internasional. Dengan ini hotel di dukung oleh produk-produk yang terbaik dan berkualitas. Karena dalam memberikan kepuasan kepada tamu, hotel menyediakan produk yang terbaik sesuai dengan kebutuhan para tamu. Peningkatan kualitas produk terus diusahakan oleh pihak hotel karena memberikan suatu kesan yang positif bagi para tamu.

Peran serta *Housekeeping Department* dalam meningkatkan kepuasan tamu seperti yang telah disebutkan di atas, perlu melibatkan adanya kerja sama antara karyawan hotel dengan para staf ditunjang adanya fasilitas yang memadai dan sesuai dengan hotel berbintang dengan taraf internasional. Di Hotel Graha Cakra, upaya tersebut telah dilakukan guna memenuhi tujuan dari hotel tersebut, dengan tingkat hunian kamar (*room occupancy*) yang tinggi, lama tinggal tamu yang panjang serta tingkat penjualan yang tinggi pula. Adapun yang lebih penting lagi dan diutamakan oleh *Housekeeping Department* di Hotel Graha Cakra yaitu tingkat kepuasan tamu selama menginap di hotel tersebut, yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik yang mampu memberikan kepuasan kepada tamu. Upaya tersebut perlu melibatkan beberapa hal yaitu kerjasama beberapa seksi dan subseksi dalam memberikan *service* kepada tamu serta di tunjang oleh tenaga-tenaga yang terampil dan profesional. Adapun seksi-seksi di *HK Department* menurut area tugas masing-masing yaitu *Room Section* (seksi kamar), *Houseman Section* (Publik Area) dan *Laundry Section* (seksi laundry dan linen).

Upaya *HK Department* agar dapat memuaskan para tamu dengan memberikan Klasifikasi tertentu, yaitu :

- A. Bersih (*cleanlines*).
- B. Melegakan, menyenangkan (*comfortable*) di mana fasilitas-fasilitas yang ada dalam ruangan serasi dengan keadaan kamar.
- C. Menarik (*attractive*) dari segi desain seperti misalnya warna gambar yang ada di dalam kamar sesuai dengan penataan dari kamar tersebut.
- D. *Safety / privacy*, di mana tamu merasa terjamin dan merasa aman serta tidak akan terjadi kecelakaan dalam kamar.
- E. Fasilitas yang tersedia dalam keadaan baik dan selalu di rawat.

Adapun upaya dari seksi-seksi di HK Department agar dapat memuaskan tamu antara lain :

1. Seksi Publik Area (*Houseman Section*)

Menjaga kebersihan area hotel mulai dari taman (*gardening*) yang berada di luar dan di dalam hotel, *lobby*, restoran, koridor dan elevator.

2. Seksi Kamar (*Room Section*)

- a. Menjaga kerapian, keindahan, dan kebersihan kamar hotel dengan menata masing-masing kamar dengan baik.
- b. *Making Bed* yang dilakukan dalam setiap harinya dan mengganti sheet setiap kali menata bed kamar. Sheet yang digunakan dalam keadaan bersih dan rapi penataannya.
- c. *Dusting* pada masing-masing perabot kamar secara menyeluruh dan meninjau kembali fasilitas-fasilitas kamar seperti : *Televisi, Air Condition, Mini Bar, Telephone, Writing Lamp* dan *Night Table Lamp*.

3. Seksi Laundry dan Linen (*Laundry Section*)

- a. Menjaga *sheet* dalam keadaan yang baik, bersih, tidak kusut (rapi) dan terkontrol.
- b. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu dalam hal pencucian baju tamu dengan menjaga barang dalam keadaan yang baik dan bersih.
- c. Pencucian baju-baju karyawan dengan baik sehingga terlihat bersih dan rapi.

Kenyamanan dan kebersihan hotel adalah tujuan utama yang diciptakan HK Department dalam peningkatan kualitas dan mencapai target kepuasan tamu yang menginap di hotel. Dengan itu, tamu bisa merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Di Hotel Graha Cakra memiliki bermacam-macam karakteristik tamu dengan segala aktivitas untuk sekedar menginap dan juga yang tinggal dalam waktu yang lama. Maka dari itu, mengutamakan kenyamanan dan kebersihan kamar adalah hal yang perlu diperhatikan HK Department. Bagaimana seorang tamu bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan HK Department di Hotel Graha Cakra Malang. Dengan ini penulis mencoba menganalisa dan mengumpulkan data primer kepada 15 orang responden yang diambil dari tamu hotel dengan berbagai karakteristiknya untuk mengetahui apakah tamu-tamu tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada masing-masing seksi seperti Publik Area, Seksi Kamar dan Seksi Laundry dan Linen di HK Department Hotel Graha Cakra Malang.

a. Persepsi Responden Terhadap Pelayanan *Houseman Section* di Hotel Graha Cakra Malang.

Dari hasil data primer masing-masing responden yang memberikan pendapatnya tentang kebersihan kerja Public Area, maka penulis sajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 2.

Persepsi tamu tentang pelayanan kerja Public Area Staff terhadap kebersihan Hotel Graha Cakra Malang.

NO	KATAGORI	JUMLAH/ORANG	DALAM PERSENTASE (%)
1.	Sangat Memuaskan (SM)	4 Orang	27%
2.	Memuaskan (M)	4 Orang	27%
3.	Cukup (CM)	5 Orang	33%
4.	Kurang (KM)	2 Orang	13%
	JUMLAH	15 Orang	100%

Sumber : Diolah dari hasil penelitian.

Berdasarkan uraian pada tabel 1.1 di atas, dari 15 orang responden yang memberikan pendapat tentang pelaksanaan kerja publik area menunjukkan bahwa 27 % atau 4 orang responden menyatakan sangat memuaskan terhadap pelayanan kerja publik area, 27 % atau 4 orang menyatakan memuaskan, 33 % atau 5 orang menyatakan cukup memuaskan dan 13 % atau 2 orang menyatakan kurang memuaskan disebabkan karpet yang berada di luar kamar tidak bersih (kotor) dan warna karpet usang sehingga ruangan (koridor yang menggunakan karpet) menjadi kuno dan kotor.

b. Persepsi responden terhadap pelayanan *Room Section* di Hotel Graha Cakra Malang.

Tabel 3

Pendapat tentang kebersihan kamar hotel yang dilakukan *Room Section* di Hotel Graha Cakra Malang.

NO	KATAGORI	JUMLAH/ORANG	DALAM PERSENTASE (%)
1.	Sangat Memuaskan (SM ₁)	3 Orang	20%
2.	Memuaskan (M)	9 Orang	60%
3.	Cukup Memuaskan (CM)	2 Orang	13%
4.	Kurang Memuaskan (KM)	1 Orang	7%
	JUMLAH	15 Orang	100%

Sumber : Diolah dari hasil penelitian.

Dari 15 orang tamu yang memberikan pendapat tentang kebersihan kamar hotel yang dilakukan *Room Section* menunjukkan bahwa, 20 % atau 3 responden menyatakan sangat memuaskan, 60 % atau 9 responden menyatakan memuaskan, 13 % atau 2 responden menyatakan cukup memuaskan dan 7 % atau 1 responden menyatakan kurang memuaskan dikarenakan adanya peralatan kamar yaitu kipas angin yang berada di langit-langit kamar berdebu dan bed cover tempat tidur tidak di ganti setiap harinya.

c. Persepsi responden terhadap pelayanan *Laundry Section* di Hotel Graha Cakra Malang.

Tabel 4

Pendapat tentang kebersihan linen dan pelayanan kerja laundry di *Laundry Section* di Hotel Graha Cakra Malang.

NO	KATAGORI	JUMLAH/ORANG	DALAM PERSENTASE (%)
1.	Sangat Memuaskan (SM)	8 Orang	53%
2.	Memuaskan (M)	3 Orang	20%
3.	Cukup Memuaskan (CM)	4 Orang	27%
4.	Kurang Memuaskan (KM)	-	0%
	JUMLAH	15 Orang	100%

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Menyatakan bahwa dari 15 responden memberikan pendapat tentang kebersihan linen dan pelayanan laundry yang dilakukan Laundry Section menunjukkan bahwa 8 responden atau 53% menyatakan sangat memuaskan, 3 responden atau 20 % menyatakan memuaskan dan 4 responden atau 27 % menyatakan cukup memuaskan.

Dari data-data diatas maka, masing-masing seksi di HK Department lebih ditingkatkan lagi kinerjanya dalam memberikan pelayanan dan memperhatikan sebagian tamu yang menyatakan ketidakpuasan yang diberikan meskipun itu hanya sebagian kecil dari tamu yang menginap.

3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Suatu Hotel pada *Housekeeping Department* dalam Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja

Berdasarkan hasil dari kegiatan kuliah kerja yang dilaksanakan di Hotel Graha Cakra, maka penulis melihat bahwa mayoritas pengunjung berasal dari (mancanegara antara lain dari Belanda, Inggris, Jepang yang pada umumnya tamu yang menginap di hotel tersebut bekerja pada perusahaan asing sehingga mereka tinggal di

Hotel Graha Cakra dalam waktu yang lama. Juga da wisatawan mancanegara yang sekedar transit menginap di Hotel Graha Cakra setelah melakukan suatu paket wisata yang sebelumnya sudah ada kerjasama dengan pihak *Travel Agent*. Sedangkan pengunjung domestik / lokal sebagian besar adalah pengusaha yang umumnya melakukan suatu bisnis dengan memanfaatkan fasilitas yang ada di Hotel Graha Cakra seperti *Banquet (Candra Kirana Hall)*, restoran dan lain-lain. Ada juga pengunjung domestik yang hanya melepas lelah / setelah berwisata di obyek wisata yang ada di kota Malang.

Selain konsep di atas, penulis juga menyajikan beberapa analisa untuk melihat fenomena yang ada di Hotel Graha Cakra. Dengan ini penulis menyajikan analisis SWOT.

Pengertian Analisis SWOT.

Analisis SWOT adalah suatu identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan, di mana analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strenght*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Threats*). Dalam perkembangan saat ini, analisis SWOT banyak di pakai untuk penyusunan perencanaan strategi bisnis perusahaan.

Pada analisis ini, penulis akan menguraikan berbagai aspek yang ada dengan judul laporan “ Peranan *Housekeeping Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Graha Cakra Malang “.

Tabel 5
Analisa terhadap Housekeeping Department di Hotel Graha Cakra Malang.

No		Internal Factor		Eksternal Factor	
		S	W	O	T
1	Room Section a. Kamar	Memiliki kamar yang artistik, nyaman dan memiliki fasilitas yang lengkap	Penataan kamar yang terlihat kaku dan kurang bervariasi	Fasilitas kamar yang memadai sebagai penunjang service kamar	Persaingan dengan hotel lain dalam memberikan service yang terbaik
	b. Sheet	Jumlah sheet yang tersedia sesuai dengan kebutuhan	Masih terpakainya sheet yang usang dengan ukuran yang relatif lebih besar dengan sheet yang lain	Kerja sama yang baik dengan perusahaan jasa dalam menjaga kualitas sheet	Tata cara penggunaan sheet yang berbeda dan lebih baik yang dimiliki hotel lain
2	Public Area Section	Area hotel yang terjaga kebersihannya dan keindahannya	Kurang terkontrolnya daerah-daerah hotel yang dianggap penting	Memacu keadaan area hotel yang lebih baik	Persaingan dalam lingkup area hotel lain yang lebih baik
3	Laundry dan Linnen section	Pencucian yang bisa dilakukan sewaktu-waktu, sesuai kebutuhan	Letak RBS yang cenderung sempit dan kotor	Kerja sama dengan perusahaan jasa yang lain yang bergerak dalam pencucian sheet	Sarana yang lebih lengkap dan lebih baik yang dimiliki hotel lain
4	SDM	Semangat kerja tinggi dan tenaga kerja sesuai kebutuhan	Profesionalisme kerja kurang sehingga timbul persaingan yang tidak sehat	Perekrutan tenaga ahli di bidangnya	Adanya SDM yang lebih handal di hotel lain

Dengan melihat hasil analisa di atas, maka ada beberapa hal yang menjadi perhatian untuk dapat dipertimbangkan dalam usaha meningkatkan kinerja HK Department di Hotel Graha Cakra. Agar pengembangan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik dan seluruh pihak yang terkait dapat menikmati keuntungan dari potensi yang dimiliki di hotel tersebut.

Berdasarkan kondisi analisis SWOT maka usaha-usaha yang dikembangkan antara lain :

- a. Menciptakan keadaan kamar yang *fleksibel, variatif* dan nyaman.
- b. Terkontrolnya pengeluaran dan pemasukan baik kualitas linen sehingga tidak menciptakan kesalahan yang berarti.
- c. Peningkatan kebersihan area hotel yang dianggap penting seperti koridor, gang-gang dan juga elevator.
- d. Penataan yang lebih baik dalam menciptakan kebersihan tempat bekerja.
- e. Menjaga keharmonisan dan kerukunan dengan cara menerapkan sistem kekeluargaan antar pegawai sehingga lingkungan kerja tercipta lebih baik.
- f. Memberikan penilaian terhadap kualitas prestasi kerja karyawan sehingga setiap karyawan memiliki motivasi yang tinggi dan disiplin kerja yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

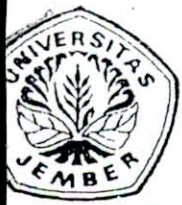
Darsono, Agustinus; 1995: *Tata Graha Hotel*, Jakarta, PT. Gramedia Widiarsana Indonesia.

Agusnawa, 2000, *Operasional Tata Graha Hotel*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Yoeti Oka A; 1987: *Pemasaran Pariwisata*, Cetakan I, Bandung, Angkasa Bandung.

Rumekso, 2000: *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta, Andi Yogyakarta.

Soekadijo, R.G., 1996: *Anatomi Pariwisata*, Cetakan I, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.



Nomor : 2353 /J.25.1.2/PP.9/2001
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : *Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja*

7 Juli 2001

Kepada : Yth. Bapak Pimpinan
Hotel Graha Cakra
Jl. Cerme No.16 Malang
di-
MALANG

Menindak lanjuti surat kami, Nomor: 2091/J.25.1.2/PP.9/2001 tertanggal 18 Juni 2001 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa D-III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di Hotel Graha Cakra Malang, dengan ini kami menugaskan mahasiswa untuk melaksanakan Kuliah Kerja (surat tugas terlampir).

Selanjutnya pengaturan jadwal dan pelaksanaan Kuliah Kerja sepenuhnya kami serahkan kepada Saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku. Kami berharap, selama melaksanakan Kuliah Kerja, mahasiswa diberi kesempatan untuk praktek.

Demikian atas lantuan dan kerjasamanya yang baik kami sampaikan terima kasih.



L. MOCH. TOERKI
130 524 832

Tembusan kepada:

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag. Pendidikan FISIP Unej



SURAT TUGAS

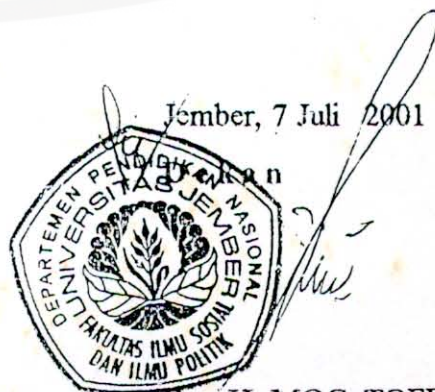
No. 2354 /J.25.1.2/PP.9/2001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada nama-nama yang tercantum dibawah ini:

No	N a m a	N I M	Keterangan
1	Ni Puspita Wulandari	99 - 2198	Ketua
2	Veni Rustikasari	99- 2164	Wakil Ketua
3	Atut Wulandari	99 - 2171	Anggota
4	Lilis Prasetyowati	99 - 2194	Anggota
5	Etik Nurdiana	99 - 2210	Anggota
6	Deny Sisiliana	99 - 2169	Anggota

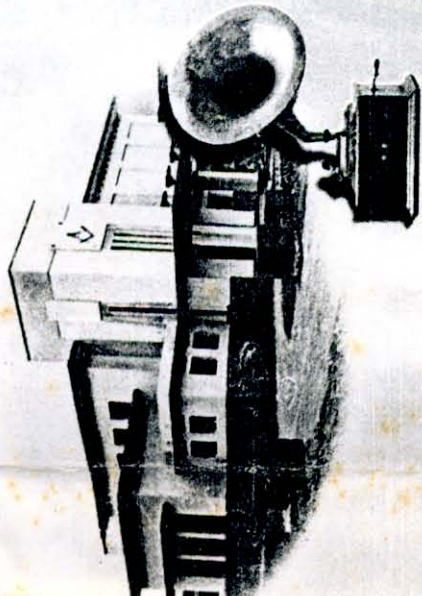
Untuk mengikuti Program Kuliah Kerja di Hotel Graha Cakra Malang selama 30 hari (efektif) terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai. Selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Kuliah Kerja.

Jember, 7 Juli 2001



Drs. H. MOC. TOERKI
NIP. 130 524 832

...The Grandeur of the 30'S
with the comfort of
the new millennium "



HISTORY

located in a luxurious residential area of Malang, the Graha Cakra Hotel is a glorious example of colonial architecture of the 1930s. Built by the Dutch architect Ir. Muller, the edifice was first used by the Society of Freemasons. In 1964, the landmark became the headquarters for Radio Republik Indonesia of Malang.

Renovation and restoration of the original building was begun in 1993, with special emphasis on maintaining its original architecture and historical value. It now houses of lobby, Cendrawasih Restaurant, Candira Kirana Hall and suites. A new wing was added to accommodate additional guest rooms.

The project was completed at the end of 1994, and in January 1995 the Graha Cakra Hotel opened its doors. This unique hotel offers you the comfort of the new millennium in the grandeur of the '30s, at a surprisingly affordable price. Come discover the intimacy of personalized boutique hotel service in tradition of gracious Indonesian hospitality.



HOTEL
Graha Cakra

Jl. Cemeria 16, Malang 65112
East Java - Indonesia

Phone : +62.341.324989 (Hunting), Fax. +62.341.367836

E-mail : grhacakra@indo.net.id
info@grhacakra.com

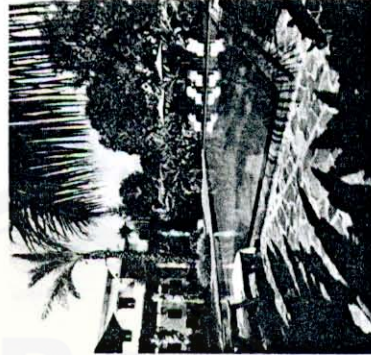


HOTEL
Graha Cakra

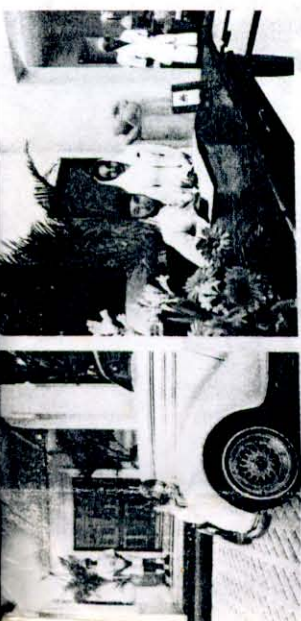
Jl. Cernie 16, Malang 65112, East Java - Indonesia
Phone: +62 341 324989 (Hunting), Fax: +62 341 367856
E-mail: graticakra@indo.net.id
info@grahacakra.com
www.grahacakra.com

*The hotel with
a warmhearted
Indonesian welcome.*

The **CANDRA KIRANA HALL** is the perfect venue for small-scale seminars, wedding parties and intimate executive business meetings.



The **SHAMMANG POOL** provides a peaceful oasis for guests escaping from a hectic pace of city life. Savor your favorite beverage at the **POOLSIDE BAR-RACE** while enjoying a game of chess or a typical traditional Javanese sphere.



in the heart of Malang's exclusive residential district, **THE GRAHA CAKRA** hotel, an exclusive boutique hotel, reflects the splendor of the colonial architecture of the 30s. Its unique setting and personal feel ensures that your stay with us will be comfortable, relaxing, and



Fresh flowers, fine linen and antique furniture make dining a delight in the **CEYDRAWASH RESTAURANT**. Dim Sum is served every Sunday and on public holidays.



rooms perfect of modern and traditional. If you choose for a deluxe or a suite, you will feel like



GRAHA CAKRA HOTEL

AWARDS THIS CERTIFICATE TO

Penghargaan ini diberikan kepada

DENY SISILIANA

FOR THE SUCCESSFUL COMPLETION OF

yang telah berhasil menempuh dengan sukses

ON THE JOB TRAINING AT HOUSE KEEPING DEPARTMENT

Latihan Kerja di Bagian Tata Graha

ON

pada

07 - 07 - 2001 s/d 07 - 08 - 2001



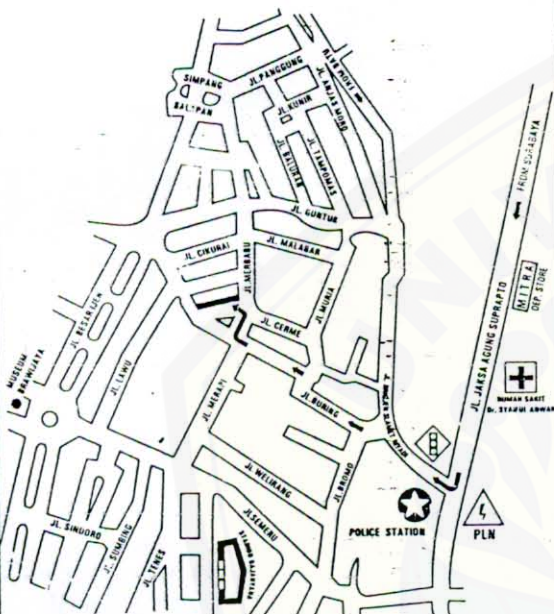
Dra. Lindawati Hayasan, Ak.

MANAGER



HOTEL
Graha Cakra ***

LOCATION MAP



HOTEL
Graha Cakra ***

Jl. Cerme 16, Malang 65112
Phone : +62. 341. 324989,
Fax : +62. 341. 367856
E-mail : grhcakra@indo.net.id



HOTEL
Graha Cakra ***

ROOM RATES

U.S. Dollars/day

Superior	80.00
Superior Deluxe	90.00
Deluxe	120.00
Junior Suites	150.00
Royal Suites	250.00

The above rates include welcome fruit basket, breakfast, afternoon tea/coffee and daily newspaper.

All rates are subject to 21 % Service Charge and Government tax.

LONG STAYING AND GROUP RATES
Available upon request.

CHECK-OUT TIME
Check-out time is 12 noon.

CREDIT CARD
All major credit cards are welcome

RESERVATION
Contact your travel agent
or
HOTEL GRAHA CAKRA
Jl. Cerme 16, Malang 65112
Phone : +62. 341. 324989
Fax : +62. 341. 367856
E-mail : grhcakra@indo.net.id

All rates are subject to change without prior notice

*Experience the intimacy of
boutique hotel service, enjoy the
dream of fine comfort*

FACILITIES & SERVICES

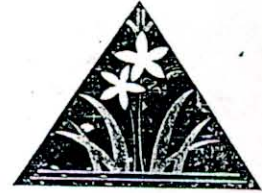
- 20 Superior Rooms
- 6 Superior Deluxe Rooms
- 18 Deluxe Rooms
- 5 Junior Suites
- 3 Royal Suites
- Color TV
- Satellite Programmes
- International Direct Call
- Air Conditioned
- 24-hour Room Service
- Swimming Pool
- Convention Hall
- Coffee Shop
- Pool Terrace
- Sun Terrace
- Drugstore
- Travel Desk
- Car Rental

*For further information
please contact*



HOTEL
Graha Cakra ***

Jl. Cerme 16, Malang 65112
East Java - Indonesia
Phone : +62. 341. 324989,
Fax : +62. 341. 367856
E-mail : grhcakra@indo.net.id



HOTEL
Graha Cakra ***

POINT OF INTEREST

1. Mount Bromo

This is the most outstanding spectacle in the area. Words cannot describe the feeling of witnessing sunrise over its majestic caldera. Bromo is a two-hour drive from Malang.

2. Batu

This area is famous for its apple orchards where you can pick your own fruit right off the trees. This is only a thirty-minute trip from the hotel.

**3. Sendang Biru / Sempu Island, Ngliyep
Balekambang**

White sand beaches and clear blue water make this the perfect place to relax and frolic for the day. And it's all only two hours from Malang.

4. Singosari Temple

Rediscovered in 1803, the temple is the burial place of Kertanegara, the last emperor of the Singosari Kingdom. This historic site located an easy thirty minutes from the Hotel.

There are many other places of interest in the area. Please contact the travel desk in the hotel for assistance in planning your outings and transportation.



ROOM STATUS REPORT

SECTION : HK

DATE : 31 Juli 2001

ROOM BOY / MAID : EDDY / SUMINAH

ROOM Number	Status	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	31		
101	STANDARD	VC	VC	VC	OC	OC	OC	VD	OC	VC	VC	VC	OC	OC	VD	VC	VC	VC	VC	OC	OC	VD	VC	OC	OC	VC	VC	VC	OC	SO	OC	OC		
102	standart	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC		
103	standart	OC	VC	VC	VC	VC	VC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC		
104	standart	OC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC		
105	standart	OC	OC	OC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC		
106	standart	OC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC		
107	standart	VC	OC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC		
108	standart	VC	OC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC		
109	standart	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	
110	Junior Suite	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	
111	standart	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	
112	standart	OC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	
113	standart	VC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	
114	standart	VC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	
121	deluxe	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	
122	deluxe	VC	OC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	
123	Junior Suite	VC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC
124	deluxe	VC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC
125	Royal Suite	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC
126	deluxe	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC

ROOM Number	Status	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	31	
		321	Deluxe	OC	OC	OC	OC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	OC	OC	OC	OC	OC
322	Deluxe	OC	OC	OC	OC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	
323	Junior Suite	OC	OC	OC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	
324	Deluxe	OC	OC	OC	OC	OC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	
325	Royal Suite	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	
326	Deluxe	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	OC	
327	Deluxe	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	
328	Deluxe	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	VC	
TOTAL																																	
DEMARK																																	

Room Boy / Maid :

EDDY / SUMINAH

Checked by :

31 JULI 2004

KARTINI . W .

Occupied (OC) = Room
 Occupied No Luggage (OL) = Room
 Double Lock (DL) = Room
 Do Not Disturb (DD) = Room
 Sleep Out (SO) = Room
 Vacant Clean (VC) = Room
 Vacant Dirty (VD) = Room
 Out Of Order (OO) = Room
 Total = Room

NO.	ITEM DESCRIPTION	QTY PER ROOM	STOCK ON TROLLEY	ROOM RECEIVED										TOTAL	BALANCE	
34.	DISPOSAL BAG	2														
35.	WASTE BASKET BAG	2														
36.	SANITARY BELT	1														
37.	HOTEL STIKER	1														
38.	BOLLPPOINT	2														
39.	MATCHES	2														
40.	SEWING KIT	1														
50.	TOOTH KIT	1														
51.	TEA SACHET	2														
52.	COFFEE SACHET	2														
53.	WHITE SUGAR SACHET	4														
54.	CREAMER SACHET	2														
55.	DO NOT DISTURB SIGN	1														
56.	DOOR KNOB MENU	1														
57.	ROOM SERVICE MENU	1														
58.	SERVICE DIRECTORY	1														
59.	TELEPHONE DIRECTORY	1														
60.	TELEPHONE BOOK	1														
61.	VIDEO PROGRAM/STAND	1														
62.	STATIONARY MAP	1														
63.	LAUNDRY/DC MAP	1														
64.	LAUNDRY LIST	1														
65.	DPY CLEANING LIST	1														
66.	MINI BAR LIST/MAP	1/1														
67.	FIRE INSTRUCTION	1														
68.	HOLY BIBLE/OUR'AN	2/1														
69.	WRITING PAPER	4														
70.	ENVELOPE	2														
71.	TELEX/FAX FORM	2														
72.	MEMO PAD	1														
73.	POST CARD	1														
74.	GUEST COMMENT	1														
75.	DOLLEY PAPER	1														
76.	SAFE DEPOSITE BOX STAND	1														
77.	CITY MAP	1														

CHICKED BY :

SUPPLIED BY :



LAUNDRY / DRY CLEANING LIST

Digital Repository Universitas Jember

NAME / NAMA : _____ **ROOM NUMBER / NO. KAMAR** : _____ **VOUCHER NO. / NO. NOTA** : _____

DATE / TANGGAL : _____ **SIGNATURE / TD. TANGAN** : _____

COLLECTION TIME / PENGAMBILAN : 08.00 - 10.00 **CLOTHS TO BE / PAKAIAN MOHON** **ON HANGER / DI HANGER** **SPECIAL INSTRUCTION / PERMINTAAN KHUSUS** _____

DELIVERY TIME / PENGEMBALIAN : 17.00 - 20.00 **FOLDED / DILIPAT** _____

LAUNDRY COLLECTED AFTER 10.00 HRS. DELIVERED ON THE FOLLOWING DAYS
CUCIAN YANG DISERAHKAN SETELAH JAM 10.00, DIKIRIM PADA HARI BERIKUTNYA

EXPRES SERVICE ON REQUEST AT 100% EXTRA
PERMINTAAN PELAYANAN KILAT / EXPRESS AKAN DIKENAKAN 100% BIAYA TAMBAHAN

GENTLEMEN / PRIA	QTY	LAUNDRY	AMOUNT	QTY	PRESSING	AMOUNT	QTY	DRY CLEAN	AMOUNT
Suit - Stelan (Jas)		Rp. 11.000,-			Rp. 6.000,-			Rp. 15.000,-	
Safari Suit - Stelan Safari		Rp. 10.000,-			Rp. 7.500,-			Rp. 13.500,-	
Jacket - Jaket / Atasan Jas		Rp. 9.000,-			Rp. 6.000,-			Rp. 10.000,-	
Shirt - Kemeja		Rp. 5.000,-			Rp. 3.800,-			Rp. 5.300,-	
Trousers - Celana Panjang		Rp. 6.500,-			Rp. 3.800,-			Rp. 7.500,-	
Safari Shirt - Kemeja Safari		Rp. 6.000,-			Rp. 4.500,-			Rp. 7.500,-	
T. Shirt - Kemeja Sport		Rp. 3.800,-			Rp. 3.000,-			Rp. 5.300,-	
Neck tie - Dasi		Rp. 2.000,-			Rp. 1.000,-			Rp. 3.800,-	
Undershirt - Kaos Dalam		Rp. 3.000,-			Rp. 2.300,-				
Short - Celana Pendek		Rp. 3.800,-			Rp. 2.300,-			Rp. 4.500,-	
Sarong - Sarung		Rp. 5.300,-			Rp. 3.800,-			Rp. 6.000,-	
Piyama - Piyama Stelan		Rp. 6.000,-			Rp. 4.500,-			Rp. 7.500,-	
Handkerchief - Sapu Tangan		Rp. 2.000,-			Rp. 1.000,-			Rp. 3.000,-	
Socks - Kaos Kaki		Rp. 2.300,-						Rp. 3.000,-	
Overall - Werkpak		Rp. 8.500,-			Rp. 4.500,-			Rp. 10.000,-	
Ronpi		Rp. 4.000,-			Rp. 3.800,-			Rp. 6.000,-	
LADIES / WANITA									
Blouse - Blus / Kebaya		Rp. 4.500,-			Rp. 2.900,-			Rp. 5.300,-	
Dress - Gaun / Toga / Jubah		Rp. 10.000,-			Rp. 6.000,-			Rp. 13.500,-	
Skirt - Rok Bawah		Rp. 5.300,-			Rp. 3.200,-			Rp. 6.000,-	
Slack - Celana Panjang		Rp. 6.500,-			Rp. 4.000,-			Rp. 7.000,-	
Night Gown - Baju Tidur		Rp. 6.000,-			Rp. 4.600,-			Rp. 7.500,-	
Panty - Celana Dalam		Rp. 3.000,-							
Brassier - Kutang		Rp. 3.000,-							
Scarf - Selendang		Rp. 3.000,-			Rp. 2.500,-			Rp. 4.000,-	
Slip - Rok Dalam		Rp. 3.500,-			Rp. 2.000,-				
CHILDREN / ANAK - ANAK									
Blouse / Shirt - Blus / Kemeja		Rp. 3.000,-			Rp. 2.000,-			Rp. 5.000,-	
Skirt - Rok Bawah		Rp. 3.200,-			Rp. 2.400,-			Rp. 5.000,-	
Trousers - Celana Panjang		Rp. 3.500,-			Rp. 2.500,-			Rp. 5.500,-	
Stelan Jas Anak		Rp. 7.500,-			Rp. 6.500,-			Rp. 11.000,-	
T. Shirt - Kaos Sport		Rp. 3.000,-			Rp. 2.000,-			Rp. 4.000,-	
Snort - Celana Pendek		Rp. 3.000,-			Rp. 2.000,-			Rp. 4.000,-	
Dress - Gaun		Rp. 6.000,-			Rp. 4.000,-			Rp. 7.500,-	
Undershirt - Kaos Dalam		Rp. 2.500,-							
Panty - Celana Dalam		Rp. 2.500,-							

Notice :
 Unless Quality is specified, Hotel count must be accepted as correct. We can not be responsible for shrinkage of fastness of colour and for valuables left in or garment. Any claim concerning the finished articles must be reported with this list within 24 hours. Our liabilities for either loss or damaged will not exceed the amount of 10 times the cost of cleaning the item in question.

Perhatian :
 Bila Jumlah pakaian tidak ditulis dengan tepat, maka jumlah yang kami hitung dianggap benar, kami tidak dapat bertanggung jawab apabila susut / luntur atau adanya barang berharga yang tertinggal dipakaian. Pengaduan atau permintaan ganti rugi mengenai pakaian yang sudah dicuci harus dilaporkan dengan melampirkan Bon ini dalam waktu 24 jam. Tanggung jawab kami atas kerusakan atau kehilangan tidak dapat melebihi 10 kali ongkos pencucian yang rusak / hilang.

Sub Total : _____
 21% Tax & Service : _____
 Total : _____

Checked By: _____

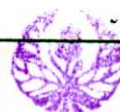
IN-HOUSE LAUNDRY

NO. :

TGL. :

NO	JENIS BARANG	JUMLAH YG DIKIRIM	JUMLAH YG DITERIMA	KETERANGAN
01	Double Sheet			
02	Singe Sheet			
03	Pillow Cases			
04	Bath Towel			
05	Hand Towel			
06	Face Towel			
07	Bath Mat			
08	Large Blanket			
09	Medium Blanket			
10	Bed Cover			
11	Bed Skirt			
12	Soft Curtain			
13	Night Curtain			
14	Pool Towel			
15	Selendang			
16	Sr. Bantal Kursi			
17	Jok Kursi Mobil			
18	Tabel Cloth			
19	Napkin			
20	Skirting Banquet			
21	TC. Round Bqt.			
22	TC. Large Bqt.			
23	TC. Small Bqt.			

Tanda tangan



UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER