



**BAHASA INGGRIS SEBAGAI SALAH SATU
FAKTOR PENUNJANG PROFESIONALISME
HOUSEKEEPER DALAM TATA GRAHA
DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Asal :	Medan	Klass 640.92 FAR. B
Terima tgl :	Permohonan 12 MAR 2007	
Oleh :	No. Induk :	
	Pengkatalog :	

ANI FARIDAH
010103101067

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2007**

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab Trainee:


"HOTEL BANDUNG PERMAI"
Jl. Raya Mayak 38 Telp. 484528
FAX. 486500
JEMBER
Ratna Ikatanti
General Manager
Hotel Bandung Permai Jember

Dosen Pembimbing PKN:

Drs. Wisamongko, M.A.
NIP. 131 798 138

Ketua Program D III Bahasa Inggris:

Drs. Wisamongko, M.A.
NIP. 131 798 138

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember

Dr. Samudji, M.A.
NIP. 130 531 973

MOTTO

*"Hidup adalah waktu,
Seberapa besar kemampuan kita
Untuk menikmatinya
Tetaplah waktu
Yang akan menentukan batas kita
Dalam berusaha,
Karena itu pergunakan waktu
Untuk hidup yang berguna
Dan pergunakan hidup
Dengan memanfaatkan waktu yang ada"*

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, penulis mempersembahkan Laporan PKN ini kepada

- ❖ Bapak Sullam dan ibu di rumah yang kuhormati
- ❖ Alan (A.S) yang tersayang dan kubanggakan serta Marcellina A.S. sebagai motivator dalam meraih cita dan cinta menuju sukses hidupku
- ❖ Adik-adikku Cici, Widad, Dewi (Bali), Ita yang selalu ceria, mendukung, dan menemaniku dalam menyelesaikan studi ini
- ❖ Kakakku Nur Jannah, Zainab, Iis dan Bang Adek serta mas Adi yang selalu mengingatkanku jika jalanku salah trimakasih atas perhatiannya
- ❖ Teman seperjuangan Eko 'Profesor' yang setia menspiritku dan selalu bersedia membantuku bila menghadapi 'prahara' dan temanku yang lugu si-Gun, trimakasih atas bantuan kalian berdua untuk meraih bintang di Sastra
- ❖ Hannie, Steffie, Stefanie, Anne dan ITA (You are spirit of my soul)
- ❖ Almamater yang kubanggakan, Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra-Universitas Jember

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir studi yaitu Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Inggris Jember.

Atas bantuan dan dukungan berbagai pihak yang sangat membantu untuk menyelesaikan tugas akhhir ini, maka penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Samudji, M.A., selaku Dekan Fakultas Sastra,
2. Bapak Drs Wisasongko, M.A. selaku ketua program Diploma III dan Dosen pembimbing dalam penyusunan Laporan PKN,
3. Ibu Ratna Ikatanti, selaku General Manager Hotel Bandung Permai Jember yang telah bersedia memberi kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan PKN,
4. Bapak dan ibu Dosen pengajar di Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember atas bimbingan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat,
5. Seluruh *Staff* dan Karyawan Hotel Bandung Permai Jember, atas bimbingan dan petunjuknya selama penulis melaksanakan *On The Job Training*,
6. Rekan-rekan *Trainee*, atas kerjasama dan dukungannya selama berada di Hotel Bandung Permai Jember,
7. Eko sahabat sejati yang pernah kumiliki semoga mendapat kebahagiaan yang lebih dari yang pernah kita jalani bersama,
8. Sobatku dalam menggapai matahari; Stefannie, Anne, Gunawan, Nyonk'S dan banyak lagi yang belum disebutkan
9. Rekan-rekan seperjuangan di DIII Bahasa Inggris Angkatan 2001 dan semua pihak yang turut mendukung selesainya Laporan PKN ini.

Penulis dalam hal ini juga menyadari akan adanya keterbatasan dan kekurangan atau mungkin kesalahan dalam penulisan laporan ini, baik dalam penyajian bahan, materi maupun sistematikanya. Penulis berharap adanya saran ataupun kritik yang sifatnya membangun guna kesempurnaan laporan ini.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat dan juga memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca dan semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu menolong dan membimbing langkah kita ke arah yang lebih baik. Amin.

Jember, Pebruari 2007



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTO.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Tujuan Praktek Kerja Nyata (PKN).....	3
1.3 Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN).....	3
1.4 Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN).....	4
1.5 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata (PKN).....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Ruang Lingkup Departemen <i>Housekeeping</i> di dalam Hotel.....	5
2.1.1 Pengertian Hotel.....	5
2.1.2 Klasifikasi Hotel.....	5
2.1.3 Jenis-jenis Departemen Utama dan Tugasnya di dalam Hotel.....	7
2.1.4 Pengertian Umum dan Struktur Organisasi Departemen <i>Housekeeping</i>	8
2.1.5 Ruang Lingkup Kegiatan <i>Housekeeping</i>	9
2.1.6 Tanggung Jawab Departemen <i>Housekeeping</i>	9
2.2 Hubungan Tata Graha dengan Departemen Lain di dalam Hotel.....	11
2.3 Kamar Tidur Tamu Hotel dan Perlengkapannya.....	14
2.3.1 Kamar Tidur Tamu Hotel (<i>Sleeping Room</i>).....	14
2.3.1.1 Kriteria Hotel ditinjau dari jumlah kamar.....	14
2.3.1.2 Syarat-syarat Sebuah kamar Tidur Hotel.....	15

2.3.1.3 Beberapa tipe Kamar Tidur Hotel.....	15
2.3.1.4 Macam-macam Tempat Tidur Tamu Hotel	17
2.3.1.5 Perlengkapan kamar tidur Tamu Hotel.....	18
2.3.1.6 Kebutuhan Linen Kamar.....	21
2.3.2 Perlengkapan kamar mandi Hotel.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER.....	25
3.1 Sejarah berdirinya Hotel Bandung Permai Jember	25
3.2 Departemen-departemen Hotel Bandung Permai Jember.....	25
3.3 Sistem Pembagian Jam Kerja Hotel Bandung Permai Jember .	25
3.4 Fasilitas-fasilitas Perusahaan Hotel Bandung Permai Jember..	26
BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)	28
4.1 Pelayanan kamar Hotel Bandung Permai Jember.....	28
4.1.1 Prosedur pembersihan kamar.....	28
4.1.2 Prosedur menata kamar tempat tidur (<i>Making bed</i>).....	28
4.1.3 Pembersihan kamar mandi.....	30
4.1.4 Pemeriksaan kamar	30
4.2 <i>Turn Down Service</i>	32
4.3 Pelayanan Mini Bar.....	33
4.4 Pelayanan <i>Lost And Found</i>	34
4.5 Pelayanan <i>Guest Laundry</i>	34
4.6 Kantor Tata Graha (<i>Housekeeping Office</i>)	35
4.7 Jenis-jenis formulir di Tata Graha	35
4.8 Kode dan Istilah Kamar	38
4.9 Jenis-jenis Kunci di Tata Graha.....	40
BAB V PERANAN BAHASA INGGRIS DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING.....	41
BAB VI PENUTUP.....	42
6.1 Kesimpulan	42
6.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN.....	44

ABSTRAKSI

Pariwisata merupakan salah satu objek yang digemari banyak orang. Perkembangan pariwisata Indonesia memiliki peranan yang sangat vital dalam menunjang sumber devisa negara. Salah satu pengembangan pariwisata yang mutlak diperlukan adalah usaha perhotelan. Hal ini merupakan faktor penting untuk menunjang kenyamanan bagi para wisatawan. Keberadaan hotel Bandung Permai Jember memberikan solusi dalam upaya tersebut, karena merupakan satu-satunya hotel berbintang tiga dengan sarana dan prasarana terlengkap dibandingkan dengan hotel lain di kota Jember.

Salah satu upaya meningkatkan pelayanan, profesionalisme karyawan menjadi kunci utama kinerja operasional Hotel Bandung Permai Jember. Adapun satu unsur profesionalisme adalah keterampilan berkomunikasi dengan bahasa asing terutama bahasa Inggris. *Housekeeping* merupakan bagian penting yang berhubungan langsung dalam menangani kenyamanan tamu, khususnya perlengkapan dan kebersihan akomodasi yang disediakan hotel. Kinerja ekstra, karyawan dibawah pengawasan *Housekeeping* Departement sangat dibutuhkan demi kenyamanan dan kepuasan konsumen yang bersangkutan sebagai tamu.

Selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) di Hotel Bandung Permai penulis terlibat langsung dalam operasional hotel khususnya *Housekeeping*. Hal ini sangat berguna untuk memperoleh pengetahuan yang merupakan sarana dalam menerapkan pengetahuan akademik baik yang diperoleh dari kampus maupun pribadi, khususnya bahasa Inggris. Sebagai tindak lanjut, penulis menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul **“Bahasa Inggris Sebagai Salah Satu Faktor Penunjang Profesionalisme *Housekeeper* dalam Tata Graha di Hotel Bandung Permai Jember”**.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Certificate of Attendance*

Lampiran 2 : *Organization Chart Of Hotel Bandung Permai Jember*

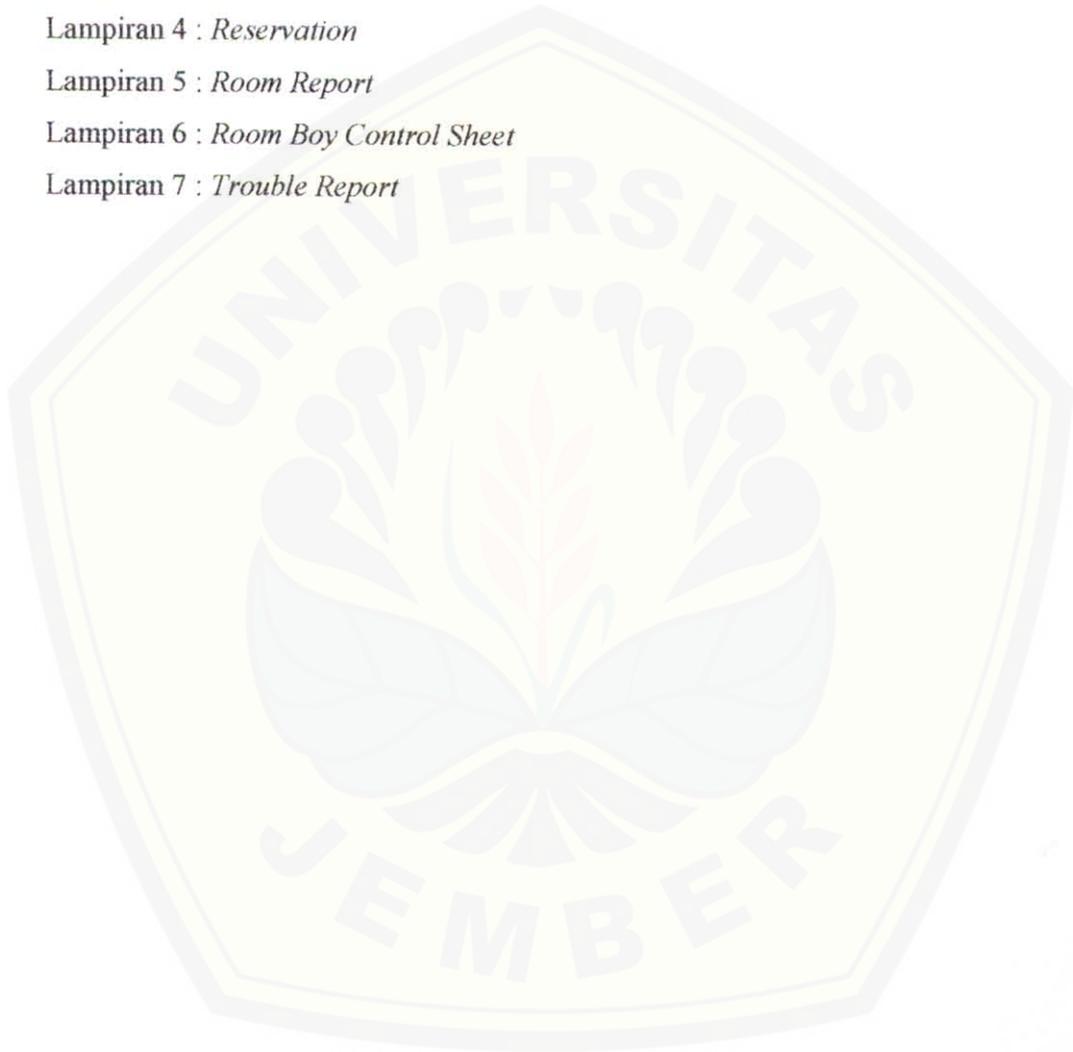
Lampiran 3 : *In House Guest List*

Lampiran 4 : *Reservation*

Lampiran 5 : *Room Report*

Lampiran 6 : *Room Boy Control Sheet*

Lampiran 7 : *Trouble Report*





BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan telah menjadi industri yang bersifat global dan memiliki *multiplier effect*, sehingga dihadapkan pada kompetisi yang sangat kuat dan tidak terbatas kemungkinannya untuk berkembang. Maturitas industri perhotelan ini ditunjukkan dengan tingkat hunian dan keuntungan rata-rata yang statis sejak periode 1980-an (Ernest dan Young, 1996). Hal ini diperparah dengan adanya krisis ekonomi di Indonesia yang berkepanjangan, sehingga jumlah wisatawan asing turun sekitar 30% selama tahun 1997 dan 1998, yang berakibat semakin menurunnya tingkat hunian hotel di Indonesia. Kondisi ini semakin buruk dengan adanya tragedi Bom Bali September 2002 yang mencoreng wajah pariwisata Indonesia. Selama ini Bali dijadikan primadona, kawasan teraman yang selalu dipropagandakan pada dunia internasional, walaupun daerah-daerah lainnya dilanda kerusuhan. Dalam kondisi seperti ini, sangat penting bagi setiap hotel untuk mempunyai keunggulan kompetitif.

Guna mendapatkan keunggulan kompetitif ini, setiap perusahaan dituntut untuk mampu memuaskan konsumennya, sehingga strategi yang didasarkan pada komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memuaskan pelanggan dilaksanakan terus-menerus oleh perusahaan-perusahaan, baik yang menghasilkan barang nyata maupun jasa seperti hotel. Hal ini dilakukan karena adanya kenyataan bahwa konsumen merasa tidak puas terhadap barang nyata maupun jasa yang dikonsumsi dan mereka akan mencari penyedia barang atau jasa dari perusahaan lain yang mampu memuaskan kebutuhannya.

Kualitas barang atau jasa semata-mata ditentukan oleh konsumen, sehingga kepuasan hanya dapat dicapai dengan menyiapkan kualitas yang baik. Mempunyai konsumen yang puas merupakan hal yang penting bagi industri perhotelan karena karakteristik "*high-contact service*" serta tingkat kompetisi yang tinggi pada industri ini. Konsumen yang puas dapat mendorong adanya pembelian ulang dan publisitas, yang pada akhirnya membuat konsumen menjadi

setia (loyal). Oleh karenanya industri perhotelan harus berfokus pada kepuasan konsumen dan menghindari konsumen yang tidak puas.

Kegiatan usaha perhotelan pada dasarnya adalah untuk mencari keuntungan dengan menjual produk baik nyata maupun tidak nyata. Komponen-komponen produk nyata adalah segala sesuatu yang dapat dilihat, disentuh, diukur dan dihitung, misalnya lokasi, fasilitas, dan berbagai aspek dari bagian pelayanan. Sedangkan komponen produk tidak nyata adalah merupakan semua produk yang hanya dapat dirasakan dan dialami sebagai suatu pengalaman. Faktor-faktor produk tidak nyata adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan citra suatu produk yang dihasilkan oleh hotel. Suatu hotel pada dasarnya merupakan usaha yang "menjual" ruangan untuk beristirahat. Namun untuk itu, pihak hotel tidak hanya menyediakan kamar saja melainkan melengkapi dengan fasilitas lainnya yang dapat disebut sebagai "*augmented product*". Dengan demikian kepuasan konsumen perhotelan ditentukan oleh komponen-komponen produk tersebut, diantaranya adalah kemampuan karyawan *housekeeping*. Kemampuan berbahasa asing bagi *housekeeper* dapat meningkatkan citra pelayanan dan profesionalisme karyawan yang menjadi kunci utama kinerja operasional suatu hotel. Kepuasan konsumen dapat dibangun dengan pengukuran dan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sangatlah penting dilakukan. Hal ini akan membantu pihak manajemen dalam merumuskan strategi yang berkaitan dengan peningkatan kemampuan pengelola yang dapat meningkatkan volume penjualan, mengurangi tingkat kegagalan produksi seperti tingkat pembatalan pemesanan kamar ataupun dalam peningkatan produktifitas pelayanan.

Adapun satu unsur profesionalisme adalah ketrampilan berkomunikasi dengan bahasa Inggris serta bahasa asing lainnya. Dalam hal ini termasuk operasional *housekeeping*. *Housekeeping* merupakan bagian penting yang berhubungan langsung dalam menangani kenyamanan tamu, khususnya pelayanan perlengkapan dan kebersihan akomodasi serta layanan fasilitas lainnya yang disediakan oleh hotel yang bersangkutan. Selain bertugas sesuai standar operasionalnya, kinerja ekstra karyawan yang tercakup di bawah pengawasan

departemen hotel ini sangat dibutuhkan demi kenyamanan dan kepuasan para konsumen yang bersangkutan sebagai tamu. Bagi konsumen yang puas atas kualitas jasa layanan hotel, akan mengulang untuk menginap berkali-kali, bahkan akan merekomendasikan rekan-rekannya agar menggunakan jasa hotel tersebut. Mereka juga akan menolak apabila ditawarkan kualitas layanan dari hotel lain.

1.2 Tujuan Praktek Kerja Nyata (PKN)

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disajikan di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam Praktek Kerja Nyata (PKN) meliputi beberapa pokok berikut :

- a. Sebagai salah satu mata kuliah yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa dan dilaksanakan di luar kampus yaitu di sebuah instansi
- b. Mengetahui kinerja suatu instansi khususnya Hotel Bandung Permai
- c. Mengikuti dunia kerja karyawan hotel sehari-hari khususnya *Housekeeper*
- d. Mengetahui seberapa besar Bahasa Inggris diterapkan di Tata Graha Hotel Bandung Permai Jember
- e. Mengetahui istilah-istilah Bahasa Inggris yang digunakan *Housekeeper*
- f. Mengetahui pengaruh Bahasa Inggris dalam menentukan kualitas *Housekeeper* di Hotel Bandung Permai Jember
- g. Mengetahui dan memahami fungsi Tata Graha (*Housekeeping*) Hotel Bandung Permai dalam memberikan layanan perlengkapan dan kebersihan akomodasi dan layanan fasilitas lainnya .
- h. Mengetahui dan memahami susunan organisasi dan jabatan-jabatan di Tata Graha Hotel Bandung Permai Jember
- i. Mengetahui tugas-tugas pokok masing-masing jabatan di Tata Graha Hotel Bandung Permai.

1.3 Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN)

Selama mengikuti dan melaksanakan tugas kerja selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini, penulis dapat mengambil manfaat berikut:

- a. Bagi mahasiswa dapat mengetahui secara nyata bagaimana tanggung jawab seseorang terhadap etos kerja sesungguhnya setelah mendapatkan teori dari kampus
- b. Mahasiswa dapat menilai diri sendiri akan tanggung jawab personal terhadap tantangan kerja yang akan dihadapi
- c. Mahasiswa dapat bersama-sama mengembangkan kemampuan diri secaraimbang dengan karyawan lain meskipun penulis sebagian besar mempunyai ilmu secara reoritis
- d. Mahasiswa dapat menyumbangkan tenaga dan fikiran demi kemajuan bersama,memberi kontribusi dan masukan bagi manajemen kepada Hotel Bandung Permai Jember dalam melaksanakan strategi pemasaran kamar.

1.4 Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN)

Instansi yang penulis tempati sebagai sarana menerapkan ilmu adalah Hotel Bandung Permai Jalan Hayam Wuruk 38, yang merupakan satu-satunya hotel berbintang tiga di Jember. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas dan sarana yang tersedia di hotel ini lebih lengkap jika dibandingkan dengan keberadaan hotel-hotel lain di Jember. Hotel Bandung Permai sangat strategis di jalan yang menuju pusat kota dan pusat pariwisata Indonesia yaitu Bali. Tempatnya sangat nyaman dengan posisi yang berseberangan langsung dengan toko Gudang Rabat Alfa yang terkenal murah. Hal ini sangat menguntungkan bagi tamu hotel yang memerlukan fasilitas tambahan yang tidak disediakan oleh hotel.

1.5 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata (PKN)

Praktek Kerja Nyata (PKN) ini dilaksanakan tanggal 24 Januari sampai dengan 20 Maret 2005. Pada bulan pertama penulis mengikuti kegiatan dan rutinitas kerja dibagian *Food and Beverage* dan pada awal bulan berikutnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh kepala personalia mengikuti rutinitas kerja di departemen *Housekeeping* terutama sebagai *Housekeeper*.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA



2.1 Ruang Lingkup Departemen Housekeeping di dalam Hotel

2.1.1. Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum. (SK Mentri Perhubungan No: Pm 10/Pw 301/Phb 77). Hal ini berarti hotel adalah suatu usaha komersial yang terbuka untuk umum yang memiliki suatu *service*/sistem pelayanan yang harus memiliki minimum tiga fasilitas, yaitu akomodasi, makanan, dan minuman.

2.1.2. Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel dapat dirumuskan berdasarkan beberapa segi, antara lain dari segi *plan system* (harga jual), dari segi jumlah kamar, dari segi tipe tamu, dari segi *length of stay* (lama tinggal), atau dari segi lokasinya.

Dari Segi Harga Jual

1. *European plan hotel* : Hotel dengan harga jual hanya untuk kamar saja.
2. *American plan hotel* : Hotel dengan harga jual untuk kamar dengan satu kali, dua kali atau tiga kali makan.
3. *Deluxe hotel* : Hotel dengan harga jual paling mahal.
4. *First class hotel* : Hotel dengan harga jual menengah
5. *Economy hotel* : Hotel dengan harga jual terendah.

Dari Segi Jumlah Kamar

1. *Small hotel* : Hotel dengan jumlah kamar maksimal 25 kamar.
2. *Medium Hotel* : Hotel dengan jumlah kamar diantara hotel kecil dan Hotel besar, misalnya antara 26 sampai dengan 299 kamar.
3. *Large hotel* : Hotel dengan jumlah kamar minimal 300 buah

Dari Segi Tipe Tamu Hotel (diambil persentase terbesar jumlah tamu hotel yang menginap):

1. *Family hotel* : Hotel untuk keluarga.
2. *Business hotel* : Hotel untuk pengusaha.
3. *Tourist hotel* : Hotel untuk wisatawan.
4. *Transit hotel* : Hotel untuk tamu yang singgah sementara.
5. *Cure hotel* : Hotel untuk tamu yang ingin berobat, juga dikenal dengan sebutan *spa, thermale* (contoh: *Javana Spa* di kaki Gunung Salak)

Dari Segi Lamanya Tamu Hotel Tinggal

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

Dari segi Lokasi Hotel

1. *City hotel* : Hotel yang terletak di kota-kota besar terutama ibu kota.
2. *Urban hotel* : Hotel yang terletak di dekat kota
3. *Suburb hotel* : Hotel yang terletak di pinggiran kota.
4. *Resort hotel* : Hotel yang terletak di daerah peristirahatan, misalnya *Beach hotel, Mountain hotel, Lake hotel*.
5. *Airport hotel* : Hotel yang terletak di area pelabuhan udara.

Dari Segi Aktivitas Tamu Hotel dan Segi Lain

1. *Sport hotel* : Hotel yang merupakan bagian dari satu kompleks olah raga, misalnya *The Century Park Hotel Senayan*.
2. *Ski hotel* : Hotel khusus tamu yang akan bermain ski..
3. *Convention hotel* : Hotel sebagai bagian dari kompleks konvensional.
4. *Budget motel* : Motel yang biaya pembangunannya relatif rendah.

2.1.3. Jenis-jenis Departemen Utama dan Tugasnya di dalam Hotel

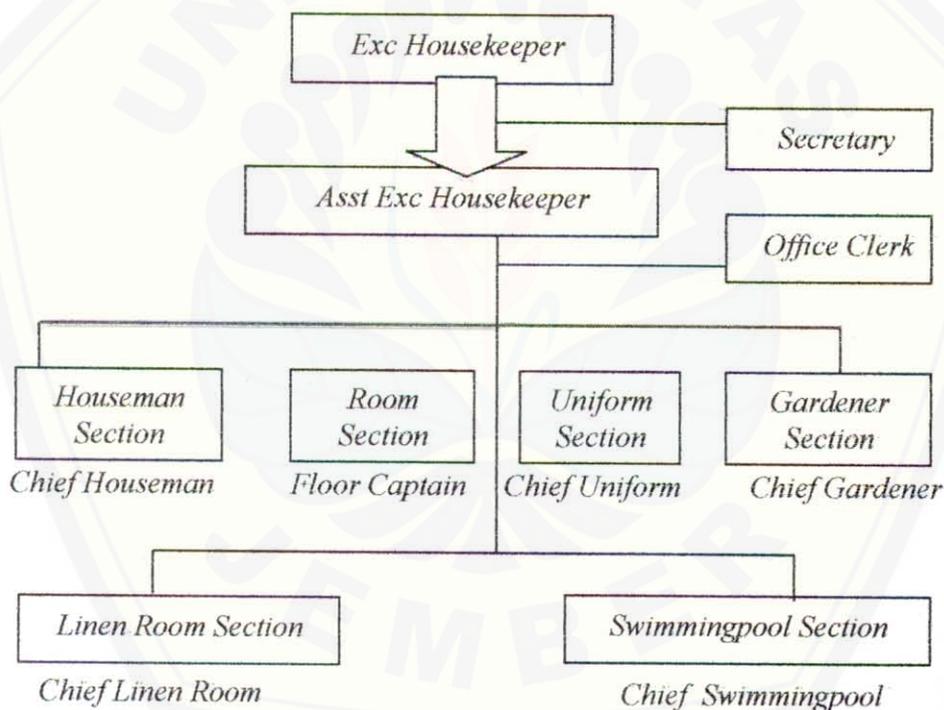
Kita dapat melihat lebih jelasnya dalam kolom di bawah ini departemen apa saja yang terdapat di dalam sebuah hotel. Setiap hotel memiliki jumlah departemen yang berbeda-beda sesuai dengan kondisi dan keadaan hotel itu sendiri. Namun hotel harus memiliki departemen utama yaitu *Housekeeping department* dan *Personnel department*.

NO	JENIS DEPARTEMEN	TUGASNYA DI DALAM HOTEL
1	<i>Marketing department</i> (departemen pemasaran)	Memasarkan hotel ke pasaran luas sesuai kebutuhannya
2.	<i>Front Office Department</i> (departemen kantor depan)	Menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap untuk dihuni oleh tamu hotel
3	<i>Housekeeping department</i> (departemen tata graha)	Menyediakan kamar yang bersih dan siap dihuni oleh tamu hotel
4	<i>Laundry departement</i> (departemen binatu)	Membantu departemen housekeeping dalam menyediakan kebutuhan linen (handuk, seprai, selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan
5	Engineering and Maintenance department (departemen pengoperasian dan perbaikan)	Mengoperasikan, merawat, dan memperbaiki semua peralatan dalam hotel
6	<i>Food and Baverage department</i> (departemen makanan dan minuman)	Menyiapkan makanan dan minuman di dalam hotel
7	<i>Finance department</i> (departemen keuangan)	Mengelola keuangan, baik pemasukan maupun pengeluaran hotel
8	<i>Personnel department</i> (departemen personalia)	Mengurusi administrasi seluruh karyawan hotel

9	<i>Training department</i> (departemen pelatihan)	• Memberikan berbagai latihan bagi karyawan hotel baik yang baru maupun yang lama
10	<i>Security department</i> (departemen keamanan)	Menjaga dan mengatur keamanan hotel

2.1.4. Pengertian Umum dan Struktur Organisasi Departemen *Housekeeping*

Housekeeping department adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar, dan *outlet* lainnya.



Housekeeper adalah pimpinan tertinggi di Tata Graha yang bertanggung jawab penuh atas kelancaran operasional secara keseluruhan terutama masalah penyiapan kamar hotel dan kebersihannya.

2.1.5. Ruang Lingkup Kegiatan *Housekeeping*

Housekeeping departement adalah bagian dari suatu hotel yang menangani masalah bangunan dan ruangan yang terdapat di dalamnya. Kegiatan-kegiatan tersebut meliputi tempat-tempat sebagai berikut :

1. Kamar hotel beserta kamar mandinya.
2. *Public area* (area umum), yang meliputi *lobby*, restoran dan *banquet* (aula), bar, toilet umum (*employee toilet*), kantor-kantor (*offices*), *locker* karyawan, gang (*corridor*)
3. Penyediaan perlengkapan kamar, area umum, sarana kebersihan, dan pemeliharaan seragam karyawan. Misalnya: penggantian *linen*, seragam, perlengkapan tamu, obat, alat pembersih, dan perlengkapan lainnya yang berhubungan dengan kebutuhan hotel dan tamu.
4. Pelayanan lainnya, misalnya: penjahitan baju tamu, pengasuh bayi, tempat tidur tambahan, mencatat dan melaporkan barang tamu yang tertinggal di kamar, dan pelayanan lainnya yang tidak dapat dilakukan oleh bagian lain.

2.1.6. Tanggung Jawab Departemen *Housekeeping*

Departemen *Housekeeping* mempunyai tanggung jawab terhadap kelancaran penyiapan dan pemeliharaan area hotel. Dalam pelaksanaan operasionalnya, departemen *Housekeeping* mempunyai tanggung jawab terhadap departemen lain di dalam hotel. Tanggung jawab itu meliputi:

1. Tanggung Jawab Terhadap Manajemen
Lingkungan kerja departemen *Housekeeping* meliputi tenaga dan material/bahan-bahan mahal, sehingga harus melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - Mengadakan supervisi dan latihan terhadap karyawan sehingga tercapai efisiensi tenaga secara optimal.
 - Memilih dan menentukan *cleaning equipment and cleaning material* yang sesuai dengan kebutuhan.
 - Selalu melakukan inventarisasi terhadap semua barang.
 - Mengusahakan terbinanya kerja sama antara semua departemen.

- Mengusahakan sistem komunikasi yang baik
2. Tanggung Jawab Terhadap Tamu
 - Menciptakan ruangan yang *comfortable* (menyenangkan)
 - Mengusahakan ruangan yang terjamin kebersihan dan keamanan (*hygiene and safety*). Misalnya: karpet tidak boleh berlipat-lipat, kaca yang terlalu bersih harus diberi tanda, memperhatikan hal-hal kecil yang penting seperti: ruangan yang gelap, lantai yang terlalu licin, maupun puntung rokok yang masih menyala.
 3. Tanggung Jawab Terhadap Departemen Lain
 - Terhadap *Front Office Department* menjalin komunikasi timbal balik sebagai departemen yang menjual produk *Housekeeping*.
 - Terhadap departemen *Food and Beverage* menciptakan ruangan-ruangan restoran dan *public area* yang bersih, termasuk segala keperluan untuk memasak dan keperluan *linen*.
 - Terhadap departemen *Engineering and Maintenance* menciptakan hubungan timbal balik agar setiap kerusakan secepatnya dapat diperbaiki dan siap digunakan oleh tamu yang akan menginap.
 4. Tanggung Jawab Terhadap *Staff*
 - Saling membantu dan menunjang tanpa mengurangi wewenang masing-masing.
 - Saling menghargai dan disiplin.
 5. Selain tugas utamanya yaitu **"Menyediakan kamar yang bersih untuk siap dijual"**, departemen *Housekeeping* juga mempunyai tugas lain yang dilaksanakan oleh seksi-seksi yang berada di departemen itu sendiri, yaitu:
 - Seksi untuk kamar (*room section*)
 - Seksi untuk *uniform (linen and uniform section)*
 - Seksi untuk kebersihan (*houseman section*)
 - Seksi untuk karangan bunga (*flower shop*)
 - Seksi operasi *Housekeeping (Housekeeping office)*
 - Seksi pertamanan (*indoor gardener*)

2.2. Hubungan Tata Graha dengan Departemen Lain di dalam Hotel

Guna mencapai target yang telah ditentukan, pihak tata graha tidak dapat bergerak sendiri. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, tata graha harus bekerja sama dengan bagian lain di dalam hotel.

1. Hubungan Tata Graha dengan Kantor Depan

Hubungan tata graha dengan kantor depan (*Front Office*) dibagi menjadi dua hal, yaitu dari pihak tata graha dan dari pihak kantor depan.

Dari pihak tata graha dilakukan hal-hal berikut:

a. Laporan Status Kamar (*Room Report*)

Tata graha melaporkan kepada kantor depan mengenai status kamar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hal ini penting karena kantor depan akan tahu mengenai kamar-kamar yang akan disewa oleh tamu, kamar yang bersih, kamar yang rusak, dan kamar yang sedang *general cleaning*. Laporan dikirim tata graha pada pukul 08.00 dan 15.00 WIB ke kantor depan.

b. Laporan mengenai kehilangan barang-barang milik hotel yang dibawa tamu.

c. Laporan mengenai penemuan barang-barang milik tamu yang tertinggal di kamar sesudah tamu berangkat/*check out*.

d. Kantor depan memberi informasi kepada tata graha bahwa ada tamu yang segera masuk/*check in*, sehingga tata graha akan menyiapkan kamar untuk tamu tersebut.

Dari pihak kantor depan meliputi hal-hal berikut:

a. Mengirimkan daftar penghunian kamar setiap pagi.

b. Mengirimkan daftar kamar-kamar yang akan ditempati oleh tamu perorangan, tamu rombongan, atau tamu penting

c. Memberitahukan kepada tata graha mengenai kamar-kamar yang tamunya sudah *check out*, untuk segera dibersihkan dan siap dipakai lagi.

d. Memberikan *guest slip* agar tata graha tahu tamu yang baru saja *check in*.

e. Memberitahukan kebutuhan tambahan untuk tamu, misalnya, *extra bed*, *baby box*, dan tambahan kursi.

- f. Memberitahu perpindahan tamu dari kamar satu ke kamar yang lain.
- g. Jika terjadi laporan perbedaan penghunian kamar antara tata graha dengan kantor depan dan kasir kantor depan maka dibuat *room discrepancy report* dan diadakan pengecekan langsung. Kantor depan akan memeriksa kunci kamar *guest slip* dan *registration card*. Kasir akan memeriksa rekening tamu dan kartu registrasi. Tata graha akan memeriksa langsung ke kamar tamu.

Perbedaan status kamar dapat terjadi karena hal-hal berikut:

- Tamu telah membayar rekening tetapi barang-barang dan koperinya masih ada dikamar.
- Tamu belum membayar rekening tetapi sudah meninggalkan kamar.
- Tamu *check in* tanpa membawa koper atau barang apapun ke kamar.
- Kesalahan pembuatan *room report* oleh pihak tata graha.
- Tamu meninggalkan hotel tanpa menyelesaikan rekeningnya.

2. Hubungan Tata Graha dengan Binatu (*Laundry*)

Hubungan kerja antara bagian tata graha dengan binatu meliputi pencucian pakaian tamu, pakaian karyawan, dan pencucian linen-linen yang dipakai oleh bagian tata graha. Selain itu, juga penanganan keluhan tamu pada cucian, yang meliputi cucian kurang bersih, cucian bernoda, cucian hilang atau rusak, dan cucian tertukar. Hal yang lain adalah penanganan keterlambatan pengiriman linen yang dipakai oleh tata graha maupun outlet lain karena listrik mati, kerusakan mesin, dan lain-lain.

3. Hubungan Tata Graha dengan Bagian Pembelian (*Purchasing*)

Bagian *purchasing* menangani pembelian dan penyimpanan barang-barang yang dibutuhkan oleh tata graha. Barang-barang itu adalah alat-alat dan obat pembersih, perlengkapan tamu, linen-linen untuk tata graha, dan alat penunjang operasional lain seperti formulir-formulir.

4. Hubungan Tata Graha dengan Bagian *Engineering*

Hubungan kerja bagian tata graha dengan bagian *engineering* meliputi hal-hal berikut:

- Perbaiki dan pemeliharaan alat-alat terutama yang menyangkut operasional tata graha. Perbaiki telepon, *ac*, air, dan listrik.
- Perbaiki perlengkapan tata graha yang ada di kamar tamu.

Dengan demikian, dapat dilihat bahwa hubungan antara tata graha dengan bagian *engineering* sangatlah erat. Jika peralatan operasional tata graha rusak, berarti pekerjaan bagian tata graha terganggu. Bagian tata graha memerlukan bagian *engineering* untuk segera memperbaiki peralatan-peralatan yang rusak.

5. Hubungan Tata Graha dengan Bagian Keamanan (*Security*)

Hubungan antara bagian tata graha dengan bagian keamanan meliputi hal-hal berikut:

- Pengawasan oleh pihak keamanan pada area-area tata graha, meliputi *corridor*, tempat tugas *room boy*, dan kantor tata graha.
- Keamanan barang-barang milik tamu dan keamanannya.

Keamanan tamu yang dimaksud adalah tamu terhindar dari pencurian, pengrusakan, perampokan, dan bahaya kebakaran. Dengan adanya kerja sama yang baik antara tata graha dengan bagian keamanan, maka tamu akan merasa aman dan tenang selama tinggal di hotel.

6. Hubungan Tata Graha dengan Bagian *Food and Beverage*

Hubungan kerja ini bertujuan supaya tamu merasa puas pada pelayanan pihak hotel yang meliputi hal-hal sebagai berikut:

- Pelayanan *room service* kepada tamu
- Pengiriman karangan buah (*fruitstand*) untuk tamu penting atau tamu di *executive room*.

7. Hubungan Tata Graha dengan Bagian Kepegawaian (*Personalia*)

- Pengadaan tenaga,
- Pengangkatan pegawai,
- Pelatihan pegawai,
- Pemutusan hubungan kerja
- Cuti karyawan,
- Surat peringatan untuk pegawai, dan

- Pembayaran gaji dan lembur pegawai.

Dengan demikian, bagian kepegawaian mengurus dan menentukan segala sesuatu mengenai tenaga tata graha selaku pegawai hotel.

2.3 Kamar Tidur Tamu Hotel dan Perlengkapan

2.3.1. Kamar Tidur Tamu Hotel (*Sleeping room*)

Faktor utama untuk menentukan perbedaan harga kamar adalah keadaan fisik kamar tidur. Selain itu fasilitas yang ada di dalamnya juga merupakan faktor lain yang menentukan.

2.3.1.1. Kriteria Hotel Ditinjau dari Jumlah Kamar

1. Hotel * (hotel berbintang satu)
 - Jumlah minimum kamar standar 15 kamar dengan luas minimum 20 m²
 - Dilengkapi kamar mandi di dalam
2. Hotel ** (hotel berbintang dua)
 - Jumlah minimum kamar standar 20 kamar dengan luas minimum 22 m²
 - Jumlah minimum kamar *suite* 1 kamar dengan luas minimum 48 m²
 - Dilengkapi kamar mandi di dalam
3. Hotel *** (hotel berbintang tiga)
 - Jumlah minimum kamar standar 30 kamar dengan luas minimum 24 m²
 - Jumlah minimum kamar *suite* 2 kamar dengan luas minimum 48 m²
 - Dilengkapi kamar mandi di dalam
4. Hotel **** (hotel berbintang empat)
 - Jumlah minimum kamar standar 50 kamar, dengan luas minimum 24 m²
 - Jumlah minimum kamar *suite* 3 kamar, dengan luas minimum 48 m²
 - Dilengkapi kamar mandi di dalam
5. Hotel ***** (hotel berbintang lima)
 - Jumlah minimum kamar standar 100 kamar, dengan luas minimum 26 m²
 - Jumlah minimum kamar *suite* 4 kamar, dengan luas minimum 52 m²
 - Dilengkapi kamar mandi di dalam

2.3.1.2. Syarat-syarat Sebuah Kamar Tidur Tamu Hotel

1. Dinding kamar tidur kedap suara, sehingga terhindar dari kebisingan baik yang disebabkan oleh suara dari dalam maupun dari luar hotel
2. Pintu dilengkapi dengan alat pengaman berupa kunci *double lock*, *peeping tom* dan *savety chain*
3. Seluruh lantai dilengkapi karpet
4. Jendela dengan tirai yang tidak tembus cahaya dari luar
5. Tersedia alat pengatur udara di kamar tidur, ventilasi, dan *exhaust fan* (alat pembuangan uap atau gas di kamar mandi)
6. Penataan interior kamar mencerminkan suasana negara setempat, misalnya suasana khas Indonesia
7. Tersedia sekurang-kurangnya satu stop kontak di setiap kamar dan satu lagi di kamar mandi untuk alat cukur
8. Dinding kamar mandi harus terbuat dari bahan yang kedap air
9. Tersedia instalasi air panas dan air dingin.

2.3.1.3 Beberapa Tipe Kamar Tidur Tamu Hotel

Kamar di setiap hotel memiliki jenis yang berbeda-beda disesuaikan dengan kebutuhannya. Tabel di bawah ini menjelaskan tipe kamar yang umumnya tersedia di dalam hotel.

No	TIPE KAMAR	PENJELASAN
1	<i>Standard room</i> <i>Regular room</i>	Kamar yang tidak terlalu luas, dilengkapi dengan <i>twin</i> , <i>single</i> , atau <i>double bed</i> dan biasanya tidak mempunyai tempat duduk khusus
2	<i>Superior room</i>	Kamar yang menyerupai <i>standard room</i> , hanya ukurannya agak besar
3	<i>Deluxe room</i>	Kamar yang lebih besar ukurannya dan biasanya peralatannya lebih lengkap dan agak mewah, mempunyai ruang duduk khusus, kamar mandi, dan ruang tidur lebih dari satu

		<p><i>Deluxe room</i> yang terletak di setiap ujung tingkat/lantai biasanya diberi nama-nama khusus, seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Executive suite</i> ▪ <i>Suite room</i> (dua kamar atau lebih yang dilengkapi dengan kamar tidur, kamar tamu, dan dapur) ▪ <i>Honeymoon suite</i> ▪ <i>Imperial suite</i> ▪ <i>Presidential suite</i> (Tiga kamar atau lebih yang terdiri dari kamar tidur, kamar tamu, ruang makan, dapur, bar, dan ruang rapat)
4	<i>Studio room</i>	Kamar yang dilengkapi dengan <i>studio bed</i> . Kamar ini kadang disebut <i>executive room</i>
5	<i>Junior suite</i>	Sebuah kamar besar yang dilengkapi dengan <i>standard bed</i> ditambah dengan <i>hide-away bed</i> (<i>sofa bed</i>)
6	<i>Family room</i>	Kamar besar yang dilengkapi dengan <i>doble bed</i> , dan kadang-kadang memiliki lebih dari satu kamar dan kamar mandi
7	<i>Twin bedded room</i>	Kamar yang dilengkapi dengan dua <i>single bed</i> untuk dua orang
8	<i>Double bedded room</i>	Kamar yang dilengkapi dengan satu tempat tidur untuk dua orang
9	<i>Single bedded room</i>	Kamar yang dilengkapi dengan satu <i>twin bed</i> untuk satu orang
10	<i>Connecting room</i>	Dua kamar yang bersebelahan dengan <i>connecting door</i> (pintu penghubung)
11	<i>Adjoining room</i>	Kamar yang bersebelahan tetapi tidak mempunyai pintu penghubung

12	<i>Duplex</i>	Kamar yang mempunyai satu, dua, atau tiga kamar yang terpisah, satu sama lainnya berbeda tingkat dan dihubungkan dengan tangga. Bisa juga dijual secara terpisah
----	---------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.3.1.4 Macam-macam Tempat Tidur Tamu Hotel

No	NAMA	KAPA-SITAS	UKURAN cm	URAIAN
1	<i>Single bed</i>	1 orang	200 x 100	
2	<i>Twin bed</i>	2 orang	200 x 100	Terdiri 2 <i>single bed</i>
3	<i>Double bed</i> <i>Queen-size bed</i> <i>King-size bed</i>	2 orang	200 x 160 200 x 169 200 x 200	Jenisnya ada 2
4	<i>Twin double bed</i>	4 orang	200 x 160	Jumlahnya 2 tempat tidur
5	<i>Extra double bed</i> <i>Roll away bed</i>		90 x 90	Tempat tidur tambahan
6	<i>Baby cot</i> <i>baby crib</i>		70 x 120	Khusus anak-anak dan bayi
7	<i>Hollywood bed</i>			<i>Twin bed</i> yang disambung dengan headboard.
8	<i>Studio bed</i>		90 x 190	Sofa yang berfungsi sebagai tempat tidur
9	<i>Hide-a bed</i> <i>/Hideaway/ Sofa bed</i>			Sofa yang bagian bawahnya merupakan tempat untuk menyembunyikan tempat tidur tambahan

10	<i>Murphy bed</i>		90 x190	Sebuah tempat tidur yang bisa dilipat ke dinding sehingga kamar memiliki dwifungsi <i>sleeping room</i> dan <i>living room</i>
11	<i>Fold-away bed</i>			Tempat tidur yang bisa dilipat dan disimpan di suatu tempat penyimpanan

2.3.1.5 Perlengkapan Kamar Tidur Tamu Hotel

Seperti halnya tempat-tempat yang terdapat dan disediakan oleh hotel, kamar juga tak lepas dari kebutuhan perlengkapan dan peralatan sesuai dengan kebutuhannya. Demikian juga dengan keberadaan kamar-kamar yang dipersiapkan untuk tamu. Perlengkapan-perengkapan tersebut diantaranya:

NO	PERALATAN	PENJELASAN
1	<i>Wardrobe</i>	Lemari pakaian di kamar yang dilengkapi dengan gantungan untuk baju dan jas
2	<i>Wardrobe lamp</i>	Lampu kecil yang dipasang dalam <i>wardrobe</i> , berfungsi sebagai penerangan dalam lemari
3	<i>Luggage Bench/Rack</i>	Rak untuk meletakkan koper-koper tamu
4	<i>Writing Desk</i>	Meja yang disediakan untuk tamu jika ingin menulis. Biasanya di atas meja dilengkapi alat tulis menulis
5	<i>Writing Chair</i>	Kursi untuk duduk saat menulis
6	<i>Coffee table</i>	Meja kecil di kamar tamu yang digunakan untuk meletakkan alat-alat <i>room service</i> dan alat-alat makan untuk tamu. Bentuknya ada beberapa macam, misalnya segitiga, persegi panjang, dan bulat

7	<i>Arm Chair</i>	Kursi tempat duduk tamu saat santai. Biasanya, diantara dua kursi diletakkan <i>coffee table</i> atau <i>centre table</i> . Kursi ini dilengkapi dengan penekan lengan.
8	<i>Easy Chair</i>	Kursi tempat duduk tamu yang berfungsi sebagai <i>arm chair</i> dan tidak ada penekan lengan
9	<i>Mirror</i>	Cermin untuk berhias, misalnya <i>face mirror</i> (untuk ber- <i>make up</i>) dan <i>body mirror</i> (untuk melihat penampilan tamu saat berpakaian)
10	<i>Drawer</i>	Meja panjang yang dilengkapi dengan laci-laci untuk menyimpan pakaian. Diatas <i>drawer</i> diletakkan <i>tray</i> , gelas minum, menu <i>room service</i> , dan <i>stationary holder</i>
11	<i>Dressing Table</i>	Meja yang disediakan untuk meletakkan alat-alat kecantikan, biasanya dilengkapi dengan cermin untuk berhias.
12	<i>Dressing Chair</i>	Kursi duduk untuk berhias, tanpa sandaran sehingga tamu leluasa untuk duduk
13	<i>Writing Lamp</i>	Lampu yang diletakkan di atas meja tulis, berguna untuk tamu yang senang membaca ataupun untuk menulis
14	<i>Night Table</i>	Meja kecil yang diletakkan di dekat atau diantara tempat tidur. Selain itu juga ada telepon, notes, dan bolpoin. Pada rak bagian bawah diletakkan buku telepon. Pada sisi depan terdapat <i>switch</i> untuk menyalakan atau mematikan lampu, <i>ac</i> , radio, <i>sound system</i> , dan jam. Di bagian bawah dipasang <i>foot lamp</i>
15	<i>Night Table Lamp</i>	Lampu yang diletakkan di atas <i>night table</i> , sebagai penerangan di malam hari

16	<i>Foot Lamp</i>	Lampu kecil yang dipasang pada bagian bawah <i>night table</i> untuk menerangi ruangan saat tidur dan lampu lainnya dipadamkan
17	<i>Ceiling Lamp</i>	Lampu yang dipasang pada plafon kamar dekat pintu masuk dan terletak di depan kamar mandi
18	<i>Standing Lamp</i>	Lampu yang memakai tiang untuk menerangi pojok kamar
19	<i>Wall Mounth Bed Lamp</i>	Lampu yang dipasang di atas <i>head board</i> tempat tidur sebagai penerangan tamu
20	<i>TV set</i>	TV yang disediakan untuk tamu kamar standar dan <i>TV cabinet</i> untuk kamar <i>suite</i> , <i>executive suite</i> , maupun yang <i>president suite</i>
21	<i>Refrigerator</i>	Kulkas yang berfungsi untuk menyimpan minuman mini bar. Pada kamar standar diletakkan pada <i>box</i> di meja <i>drawer</i> agar rapi dan praktis
22	<i>Safety Deposit Box</i>	Lemari baja kecil (brankas) yang tahan api dan kuat diletakkan dalam lemari kamar untuk menyimpan barang berharga milik tamu seperti uang, cek, dan paspor

Setelah diuraikan perlengkapan kamar hotel di atas, berikut ini adalah perlengkapan tempat tidur tamu itu sendiri. Ada dua garis besar yang akan dibahas sebagai perlengkapan tempat tidur ini yaitu: *bed* dan *linen*.

1. *Bed*

- ***Head Board***

Head board adalah papan yang ada di ujung *bed* (bagian kepala) tamu, berguna pada pemakaian bantal dan biasanya dibuat dengan lapisan spon.

- ***Mattress***

Mattress ini adalah kasur untuk tempat tidur yang terbuat dari *per spiral*, spon, dan terbungkus kain. Bahannya bisa bermacam-macam selain busa kapuk, atau air.

2. Linen

▪ **Bed Pad**

Bed pad adalah penutup *mattress* yang terbuat dari bahan *lena* (katun) yang tebal dan berguna untuk penahan dan pelindung *mattress* dari keringat.

▪ **Bed Sheet**

Bed sheet adalah kain sprei yang berguna untuk menutup *mattress* secara keseluruhan. Pada penataan tempat tidur, *sheet* atau sprei digunakan berlapis-lapis. *First sheet* adalah sprei pertama penutup *mattress*. *Second sheet* adalah sprei kedua yang menutup sprei pertama. *Third sheet* adalah sprei ketiga penutup selimut.

▪ **Blanket**

Blanket adalah selimut yang dipasang pada tempat tidur sebagai penahan rasa dingin. Biasanya terbuat dari wol.

▪ **Pillow**

Pillow adalah bantal yang terbuat dari kain *lena* dan kapas atau bulu angsa.

▪ **Pillow Case**

Pillow case adalah sarung bantal yang terbuat dari kain *lena* (katun) untuk membungkus bantal.

▪ **Bed Spread (bed cover)**

Bed spread adalah penutup tempat tidur untuk tamu yang terbuat dari bahan yang kuat.

2.3.1.6 Kebutuhan Linen Kamar

Penataan kamar hotel tak lepas dari perlengkapan dari keberadaan *laundry*. Kebutuhan *linen* kamar agar memadai, harus diperhatikan mengenai situasi binatu (*laundry situation*), persediaan biaya (*budget*), operasi hotel yang bersangkutan (*hotel operation*), persentase hunian (*% occupancy*).

Hal yang perlu diketahui juga berapa kali dalam satu minggu *laundry* beroperasi, karena ini berpengaruh terhadap pelayanan kamar (*The need to serve guest room over a week end when there is no laundry delivery*). Persediaan linen kamar (*ideal parstock*) idealnya sebanyak 5 (lima) set, yaitu:

- Satu set di tempat tidur / kamar mandi.

- Satu set di tempat tidur / kamar mandi.
- Satu set di *linen room* yang ada di salah satu tingkat (*room boy station*)
- Satu set di *linen room* pusat (*main linen room*)
- Satu set di tempat linen kotor
- Satu set di *laundry*

Mengenai ukuran linen yang biasa digunakan di kamar tidur dan kamar mandi dapat dilihat dalam table di bawah ini.

NO	NAMA	JENIS	UKURAN
1	<i>Sheet</i>	<i>Single sheet I</i>	200 cm x 275 cm
		<i>Single Sheet II</i>	175 cm x 260 cm
		<i>Double Sheet I</i>	230 cm x 275 cm
		<i>Double Sheet II</i>	230 cm x 260 cm
		<i>King Size I</i>	270 cm x 295 cm
		<i>King Size II</i>	275 cm x 275 cm
		<i>Pillow cases</i>	50 cm x 76 cm
2	<i>Blankets</i>	<i>Single Size</i>	175 cm x 250 cm
		<i>Double Size</i>	228 cm x 250 cm
3	<i>Towels</i>	<i>Bath Towel I</i>	60 cm x 122 cm
		<i>Bath Towel II</i>	76 cm x 152 cm
		<i>Bath Sheet</i>	122 cm x 182 cm
		<i>Bath mats</i>	60 cm x 90 cm
		<i>Face Towel</i>	50 cm x 100 cm
		<i>Hand Towel I</i>	30 cm x 45 cm
		<i>Hand Towel II</i>	25 cm x 35 cm

2.3.2 Perlengkapan Kamar Mandi Hotel

Perlengkapan kamar mandi hotel sangat beraneka ragam. Setiap kamar memiliki fasilitas-fasilitas berbeda yang perlu disesuaikan dengan kondisi hotel yang bersangkutan. Kelengkapan kamar mandi tersebut diantaranya adalah:

1. Bath Tub

Bath tub adalah bak mandi yang digunakan untuk merendam atau mandi *shower*. Bentuk *bath tub* umumnya persegi panjang tapi ada pula yang berbentuk bulat. *Bath tub* terbuat dari bahan metal atau porselen yang diglasur. Pada bagian dasar *bath tub* dipasang karet anti selip agar tidak licin (*grabber*).

2. Bath Tub Plug dan Chain

Bath tub plug dan *chain* adalah karet penutup lubang bagian dasar yang dipasang dengan rantai agar mudah dibuka dan ditutup saat digunakan untuk mandi.

3. Wash Basin (wastafel)

Wash basin adalah tempat untuk cuci tangan, cuci muka, dan sikat gigi yang dilengkapi dengan kaca rias. *Wash basin shelve* adalah semacam rak di wastafel untuk meletakkan peralatan mandi seperti sabun, sikat gigi, *Kleenex tissue*, sisir, dan *shower cap*.

4. Shower

Shower head adalah pegangan penyemprot pada *shower*, *Shower pipe* adalah pipa pada *shower*, sedangkan *shower hold* adalah gantungan *shower head* setelah dipakai.

5. Toilet Bowl Seat and Cover

Toilet ini adalah jamban untuk buang air besar yang memakai tutup dan berbentuk seperti kursi.

6. Bidet

Bidet adalah urinoir wanita yang dilengkapi dengan air penyiram, biasanya terdapat di *suite room*.

7. Bath Room Curtain Hook and Curtain

Logam untuk menggantung gorden kamar mandi beserta tirai untuk menutup kamar mandi di *bath tub*, berguna supaya air tidak kemana-mana sewaktu ada yang mandi.

9. *Perlengkapan Linen di Kamar Mandi*

Perlengkapan ini paling sedikit ada tiga macam yang masing-masing berjumlah dua. Namun yang biasa digunakan ada empat yaitu *wash towel* (handuk segi empat untuk melap muka), *hand towel* (handuk kecil untuk melap tangan), dan *bath towel* (handuk untuk mandi), dan *bath mat* (handuk tebal yang digunakan untuk mengeringkan kaki yang diletakkan di lantai dekat *bath tub*).

10. *Perlengkapan Lainnya*

Perlengkapan lain yang sering dijumpai dalam kamar mandi hotel adalah dua gelas untuk keperluan gosok gigi, *shower cap* (topi mandi), tempat sampah, sabun mandi cair dan padat, sampo, asbak dan korek api, dan lampu otomatis.

Guest supplies yang lainnya adalah *toilet paper* (tisu untuk pembersih setelah buang air kecil), *kleenex tissue* (tisu untuk melap wajah dan tangan) and *box*, *shower cap* (tudung kepala yang terbuat dari plastik agar rambut tidak basah sewaktu mandi), *hair drier* (alat pengering rambut).

BAB III

GAMBARAN UMUM HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER

3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Bandung Permai

Hotel Bandung Permai dibangun pada tahun 1982 yang diprakarsai oleh Bapak Anjar Wiyono. Hotel Bandung Permai pada bulan September 1983 melakukan operasi awal (*soft opening*), dengan dibukanya restoran Bandung Permai yang menyajikan menu *Chinese food*. Enam bulan kemudian yaitu pada tahun 1984, Hotel Bandung Permai melakukan *Grand Opening* dengan mengoperasikan seluruh hotel dan semua fasilitas yang ada.

Alasan diberi nama Hotel Bandung Permai karena pemilik pertama yaitu Bapak Anjar Wiyono berasal dari kota Bandung, serta Ijin Usaha Pendirian Hotel yang mulanya ditengah kota Jember dipindahkan karena perluasan kota.

Hotel Bandung Permai terletak di jalan hayam Wuruk no. 38 yang sangat strategis karena ditunjang oleh fasilitas-fasilitas umum yang ada di sekitar hotel, antara lain pusat perbelanjaan (Alfa Retailindo) dan letaknya di pinggir jalan lintas Kabupaten Jember.

3.2 Departemen-Departemen di Hotel Bandung Permai Jember

Hotel Bandung Permai Jember memiliki banyak departemen yang saling berhubungan dalam menjalankan roda perusahaan. Departemen tersebut adalah *Front Office/FO* (kantor depan), *Laundry* (binatu), *Engineering* (mesin), *security* (keamanan), *Food and Beverage/FB*, *Personalia*.

3.3 Sistem Pembagian Jam Kerja

Tujuan seluruh kegiatan di hotel Bandung Permai Jember pada dasarnya adalah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu hotel. Pembagian tugas sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan bertujuan untuk mencapai target kerja yang memuaskan. Setiap departemen ada peraturan tersendiri yang disesuaikan dengan kebutuhan sehari-hari. Jam kerja dibagi menjadi tiga kelompok yaitu kelompok kerja pagi (*Morning Shift*) pukul 08.00 – 15.00,

kelompok kerja sore (*Evening Shift*) pukul 15.00 – 23.00, dan kelompok kerja malam (*Night Shift*) pukul 23.00 – 08.00 .

3.4 Fasilitas-Fasilitas Perusahaan

Hotel Bandung Permai memiliki fasilitas-fasilitas sebagai berikut:

a. Kamar

Hotel Bandung Permai memiliki 70 kamar dengan perincian sebagai berikut:

Drive Room 4 rooms

Standard Room 47 rooms

Superior Room 14 rooms

Executive Room 5 rooms

Fasilitas yang ada di setiap kamar adalah:

- *Refrigerator*
- *AC Central* untuk kamar *standard*
- *AC Split* untuk kamar *Superior* dan *Executif*
- *Bath Tub*
- *Shower* dengan air panas dan dingin
- *Televisi*
- *Telephone*
- *Spring Bed*
- *Sofa*

b. Restaurant

Restaurant Bandung Permai Jember menyediakan masakan China, Eropa, dan Indonesia. Dibuka mulai pukul 09.00 WIB sampai 22.00 WIB.

c. Meeting Room

Terdiri dari:

- Nirwana Convention Hall yang berkapasitas 400 – 800 orang.
- Havana Meeting Room yang berkapasitas 100 – 200 orang.
- Paradiso Meeting Room yang berkapasitas 20 – 30 orang.

d. Drug Store

e. Safe Deposit Box

f. *Laundry Service*

Buka pukul 07 – 20.00 WIB

g. *Room Service*

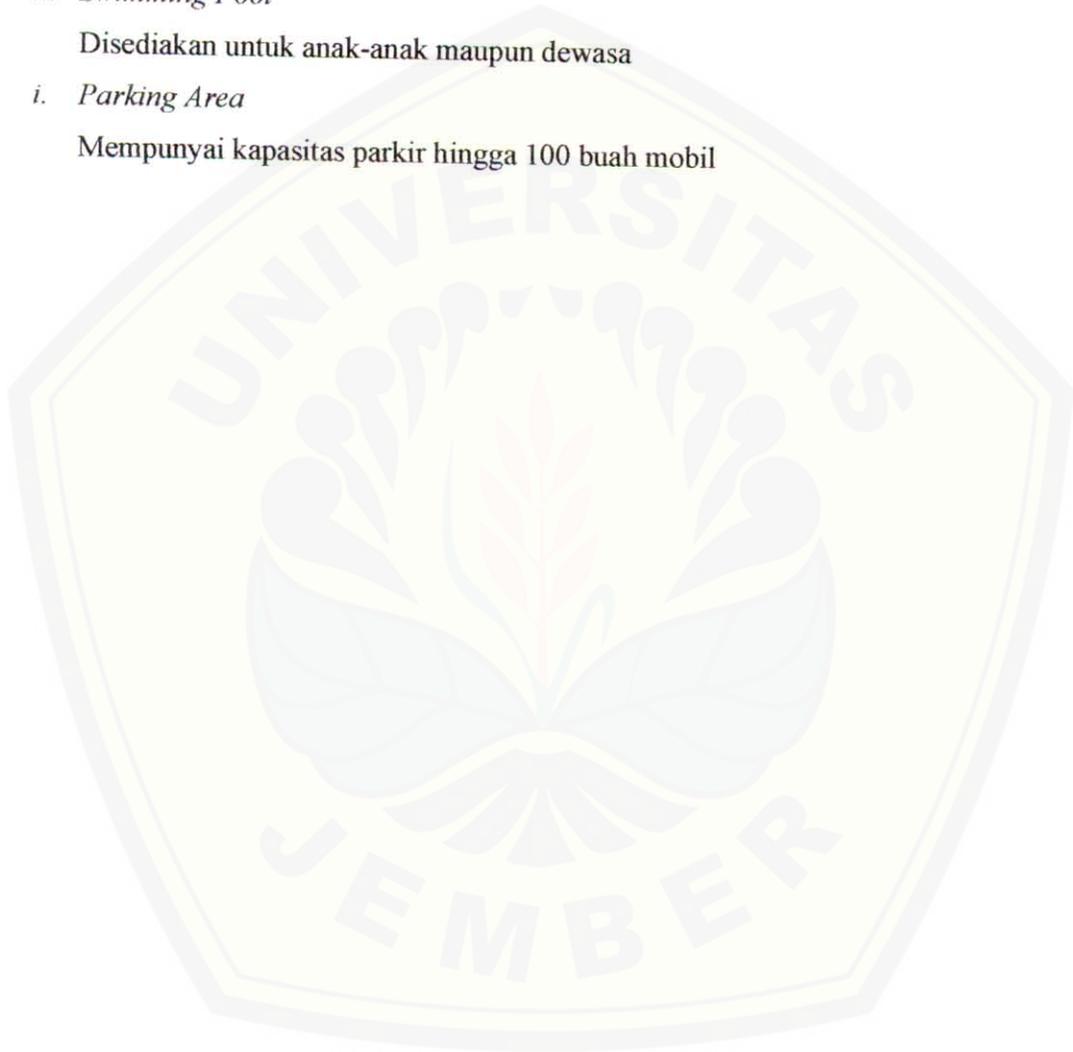
Pelayanan kamar seperti makan, minum, dan tenaga pembersih selama 24 jam.

h. *Swimming Pool*

Disediakan untuk anak-anak maupun dewasa

i. *Parking Area*

Mempunyai kapasitas parkir hingga 100 buah mobil



BAB V

PERANAN BAHASA INGGRIS DI DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING*

Hotel sebagai Wadah untuk Berkomunikasi dalam Bahasa Inggris

Secara umum kita menggunakan bahasa untuk menjalin komunikasi dengan wisatawan asing. Hal ini juga terjadi dalam hubungan kerja di bisnis perhotelan, karena bahasa merupakan alat dasar untuk saling mengerti dan memahami apa tujuan kita dalam lingkup pekerjaan itu sendiri. Peran Bahasa Inggris dalam dunia hotel luas sekali, selain sebagai sarana untuk mempermudah pelayanan dalam hotel, Bahasa Inggris dapat dijadikan sebagai faktor pendukung pengembangan Tata Graha. Hal ini berkaitan sekali dengan berbagai fasilitas yang terdapat di hotel sebagaimana yang kita ketahui fasilitas yang berkaitan dengan barang biasanya menggunakan label bahasa Inggris. Karyawan yang tidak mengalami kesulitan dalam menguasai bahasa Inggris dengan sendirinya dapat dengan mudah mengenali barang apa saja yang dibutuhkan konsumen/tamu hotel. Dengan menguasai bahasa Inggris ini dapat juga dijadikan tolak ukur kualitas dan etos kerja karyawan hotel, yang dengan sendirinya menunjukkan kualitas pelayanan hotel itu sendiri. Meskipun ini bukanlah sebagai tolak ukur untuk menilai hotel itu secara keseluruhan.

Bahasa Inggris juga digunakan dalam istilah-istilah manajemen perkantoran yang berkaitan langsung dengan *housekeeping*, baik berupa istilah-istilah kamar dan status kamar yang biasa digunakan misalnya, maupun berbagai macam istilah lain yang diambil dalam bahasa Inggris itu sendiri.



6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan PKN di hotel Bandung Permai Jember ini penulis mengetahui dan memahami fungsi Tata Graha Hotel (*Housekeeping*) dalam pemberian layanan perlengkapan dan kebersihan akomodasi hotel sebagai *housekeeper*. Penulis juga mengenal secara langsung susunan organisasi dan jabatan-jabatan karyawan hotel khususnya di Tata Graha Hotel beserta tugas-tugas pokok masing-masing jabatan di *Housekeeping*.

6.2 Saran

Berdasarkan pengalaman selama mengikuti kegiatan PKN di Hotel Bandung Permai penulis dapat mengemukakan saran-saran sebagai berikut.

- a. Bagi pihak manajemen Hotel Bandung Permai Jember, hendaknya memperhatikan dan mempertimbangkan variabel *augmented product*, yang dapat membangun loyalitas pelanggan. Variabel tersebut dapat dijadikan tolak ukur dalam melakukan evaluasi atas kontrol kualitas yang disajikan kepada pelanggan. Pihak manajemen perlu mempertahankan bahkan meningkatkan loyalitas pelanggannya dengan melakukan konsolidasi organisasi yang berorientasi pada pemasaran dalam menjalankan strategi manajemen.
- b. Bagi pihak Dinas Pariwisata dan Kesenian Jember serta pihak Persatuan Hotel Republik Indonesia (PHRI) dapat terus berupaya dalam melakukan pembinaan terhadap hotel-hotel yang tersebar di Kabupaten Jember. Selain hotel berbintang sebagai teladan dalam hal pelayanan juga tidak lupa untuk mengontrol hotel yang biasa menjadi teladan tersebut apakah mengalami kemajuan atau bahkan mengalami penurunan pelayanan pada konsumen.
- c. Bagi kalangan akademis dapat berusaha untuk lebih menggunakan potensi diri menerapkan ilmu selama PKN sebagai bekal, kita akan ada dan berdiri di tengah masyarakat yang sebenarnya dalam bersaing mendapatkan tujuan hidup kita sebagai orang yang bersosialisasi ditengah era globalisasi ini yang bersifat keras, lembut, namun penuh tantangan.

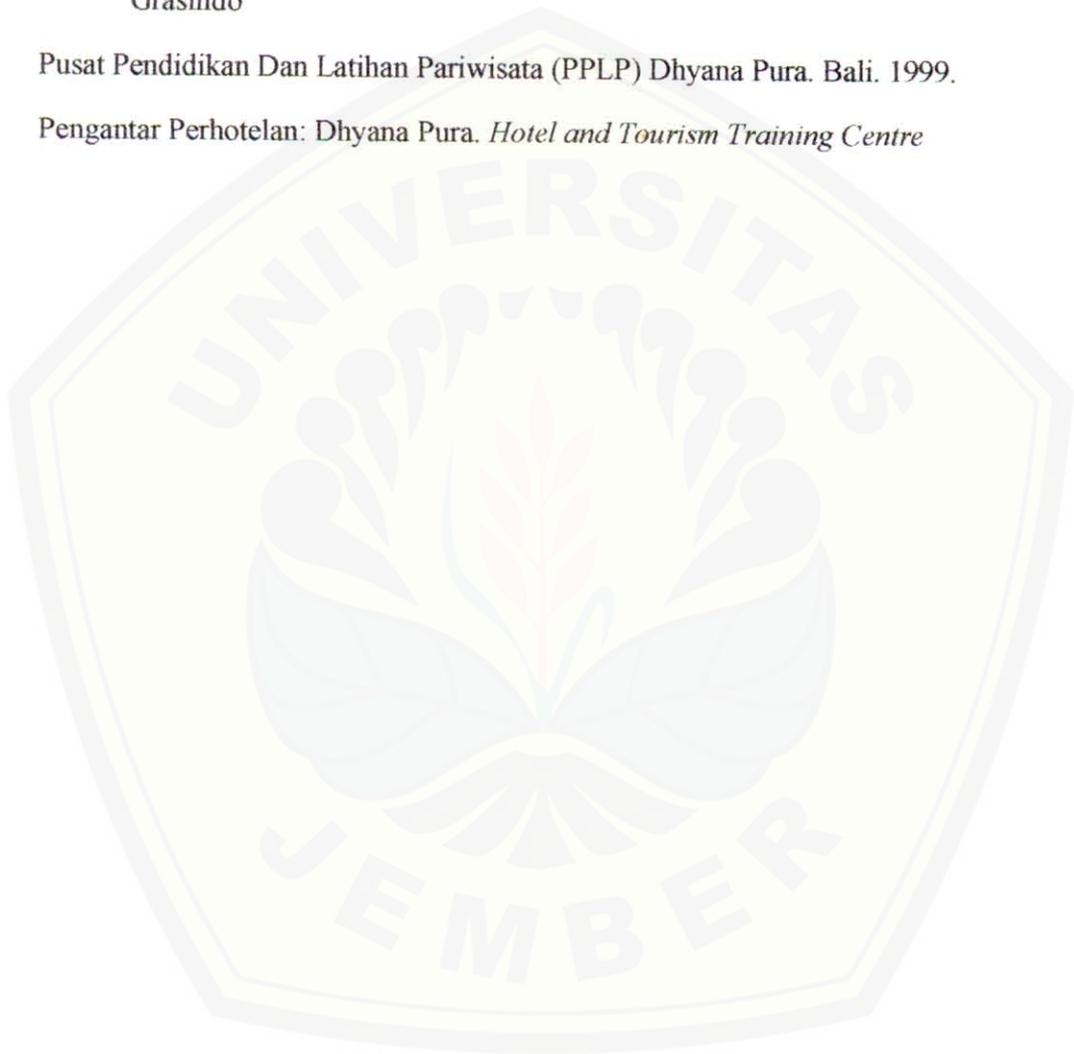
DAFTAR PUSTAKA

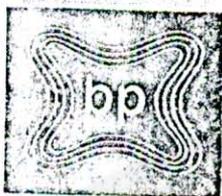
Yayuk Sri Perwani, SE.2004. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make up Room*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Agustinus Darsono. 1995. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: PT Grasindo

Pusat Pendidikan Dan Latihan Pariwisata (PPLP) Dhyana Pura. Bali. 1999.

Pengantar Perhotelan: Dhyana Pura. *Hotel and Tourism Training Centre*





Hotel Bandung Permai

Certificate

This is certify that

Ani Farida

From January 24th 2005 Until March 20th 2005

**HAS UNDERGONE PRACTICAL TRAINING AT
FOOD & BAVERAGE AND
HOUSE KEEPING DEPARTMENT**

Jember, March 19th 2005

Ratna Ikatanti
Ass. Manager

"HOTEL BANDUNG PERMAI"
Jl. Hayam Wuruk 32 Telp. 484528
FAX. 486500
JEMBER



PENILAIAN

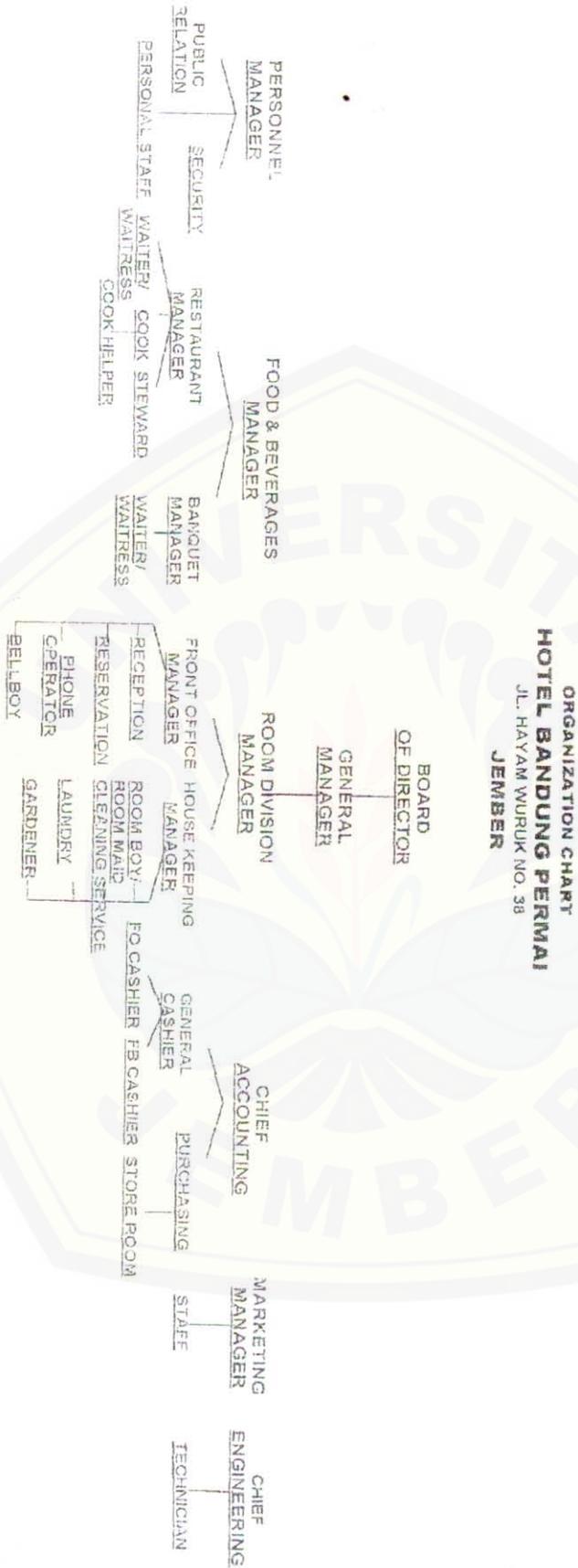
PENILAIAN NON TEKNIN	NILAI
Kemampuan Dan Kerjasama	B
Kepribadian Dan Penampilan	B
Inisiatief Dan Kreatifitas	C
Kerajinan Dan Semangat Kerja	B
Disiplin	B
Tanggung Jawab Dan Kualitas Kerja	C

BOBOT NILAI

NILAI	INTERVAL	PREDIKAT
A	85 - 100	Baik Sekali
B	76 - 84	Baik
C	60 - 75	Cukup
D	10 - 59	Kurang

HOTEL BANDUMG PERMAI
Jl. Hayam Wuruk 38 Jember 68135 JATIM
Telp. (0331) 484528 (HUNTING) FAX (0331) 486500

Lampiran 2 : Organization Chart Of Hotel Bandung Permai



Lampiran 4. Reservation



HOTEL BANDUNG PERMAI

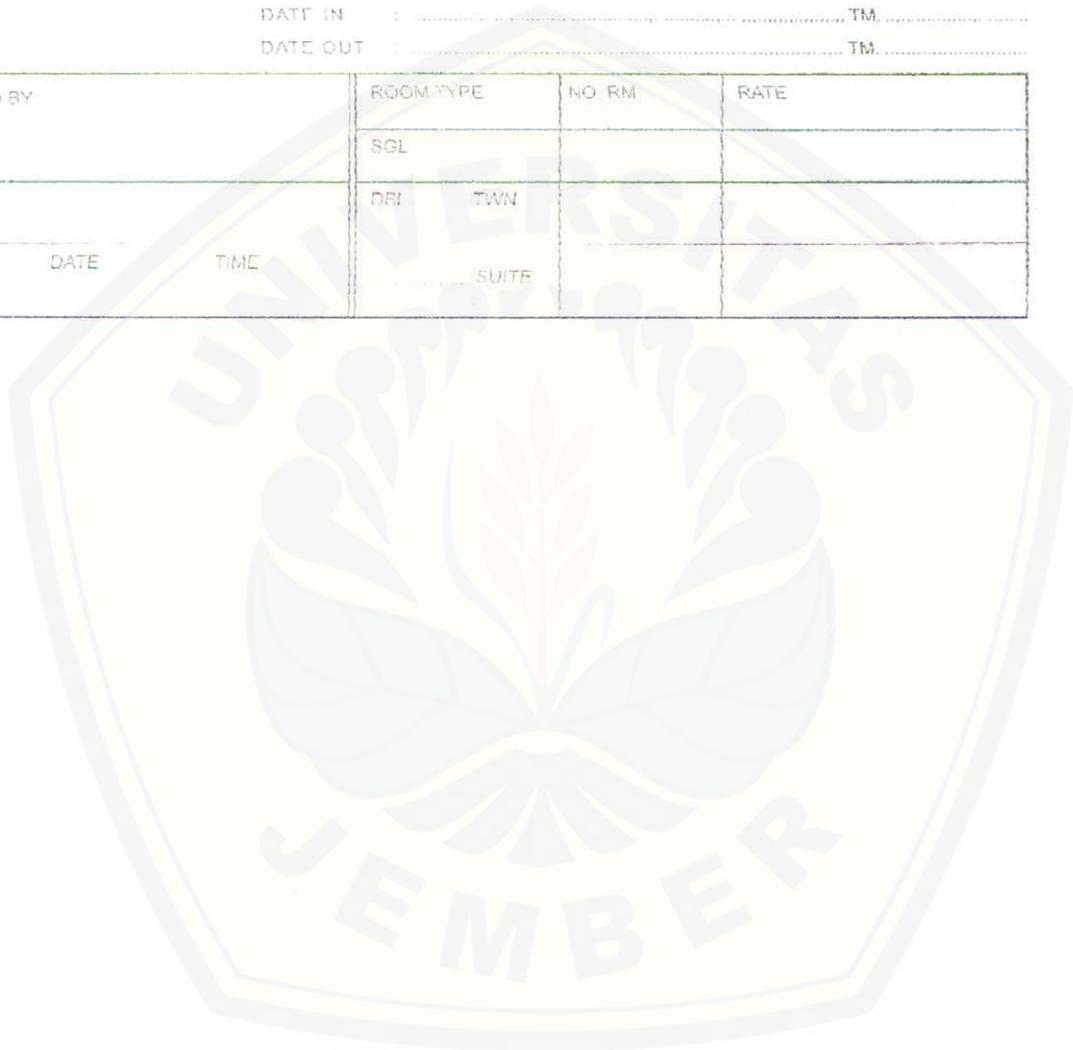
JALAN BAYAM WURUK 36 JEMBER 68115 JAWA
 TELEPHONE : (0331) 481528-481530-481531-481532
 FACSIMILE : (0331) 486500

17

RESERVATION

NAME :
 DATE IN : TM
 DATE OUT : TM

SERVED BY	ROOM TYPE	NO RM	RATE
RONH	SGL		
ICT	DBL TWN		
DATE	SUITE		
TIME			



Lampiran 3. In House Guest List

INHOUSE GUEST LIST

FRONT OFFICE DEPT.

DATE 31 JAN 2005

NO	ROOM	NAME	PERS	ARRIVAL	DEPARTURE	REMARK RESV/WI
01	320	MR. JERRY	2	31012005	20.00	FULL COMPLIMENT
02	107	SEKRETERIAT	2	31012005	17.00	CAMP RESV ONLY
03	426	MR. AGUS+LINA	2	31012005	17.00	CAMP RESV ONLY
04	217	MS. ANNILIAS	2	31012005	17.00	RESV DINKES
05	219	MR. BERRY	2	31012005	17.00	RESV DINKES
06	223	MR. YONI+LINA	2+05	31012005	17.00	RESV DINKES
07	225	MR. TUDUS	2	31012005	17.00	RESV DINKES
08	424	Bl... ..	2	31012005	17.00	RESV DINKES
09	207	MR. TITUT+TARUNG	2	31012005	17.00	RESV DINKES
10	205	MR. HUTABALLA+LINA	2	31012005	15.00	RESV DINKES
11	206	MR. SANTI+LINA	2	31012005	15.00	RESV DINKES
12	207	MR. ANDRI+ANGGASODIA	2	31012005	15.00	RESV DINKES
13	208	MR. BAMBANG+ANGGASODIA (DP)	2	31012005	15.00	RESV DINKES
14	209	MS. NURSI+LINA	2	31012005	15.00	RESV DINKES
15	211	MS. SUJUK+DINA	2	31012005	15.00	RESV DINKES
16	215	MS. DINI+KASTIN	2	31012005	15.00	RESV DINKES
17	221	MS. WIJI+DINA	2	31012005	15.00	RESV DINKES
18	304	MS. WIDIA+ESTRI	2	31012005	15.00	RESV DINKES
19	305	MS. WIDIA+ESTRI	2	31012005	15.00	RESV DINKES
20	308	MS. ANGGASODIA+LINA	2	31012005	15.00	RESV DINKES
21	318	MR. DUDUNG+SYAMSUL	2	31012005	15.00	RESV DINKES
22	322	MR. JOHAN+AMIR (DP)	2	31012005	15.00	RESV DINKES
23	324	MS. KARTIKA	2	31012005	15.00	RESV DINKES
24	402	MR. KHOLIL+AMIN	2	31012005	15.00	RESV DINKES
25	404	MR. ISMAIL+AMBI	2	31012005	15.00	RESV DINKES
26	406	MS. STTY+YULI	2	31012005	15.00	RESV DINKES
27	406	MR. ARI DWI+AMBI	2	31012005	15.00	RESV DINKES
28	417	MR. SUDARSONO+HABILI	2	31012005	15.00	RESV DINKES
29	418	MR. ARYAN+SYIFUL	2	31012005	15.00	RESV DINKES
30	419	MR. SOYANTO+AMBI	2	31012005	15.00	RESV DINKES
31	425	MR. ROHARD+AMBI	2	31012005	15.00	RESV DINKES
32	226	MR. BDDY (TRAINER)	2	31012005	15.00	RESV DINKES
33	103	MR. HAPPY LADRA	2	31012005	21.30	RESV DINKES
34	415	MR. DRIVER	1	31012005	21.30	W.I SURABAYA DRIVER R 103

Lampiran 4. Reservation



HOTEL BANDUNG PERMAI

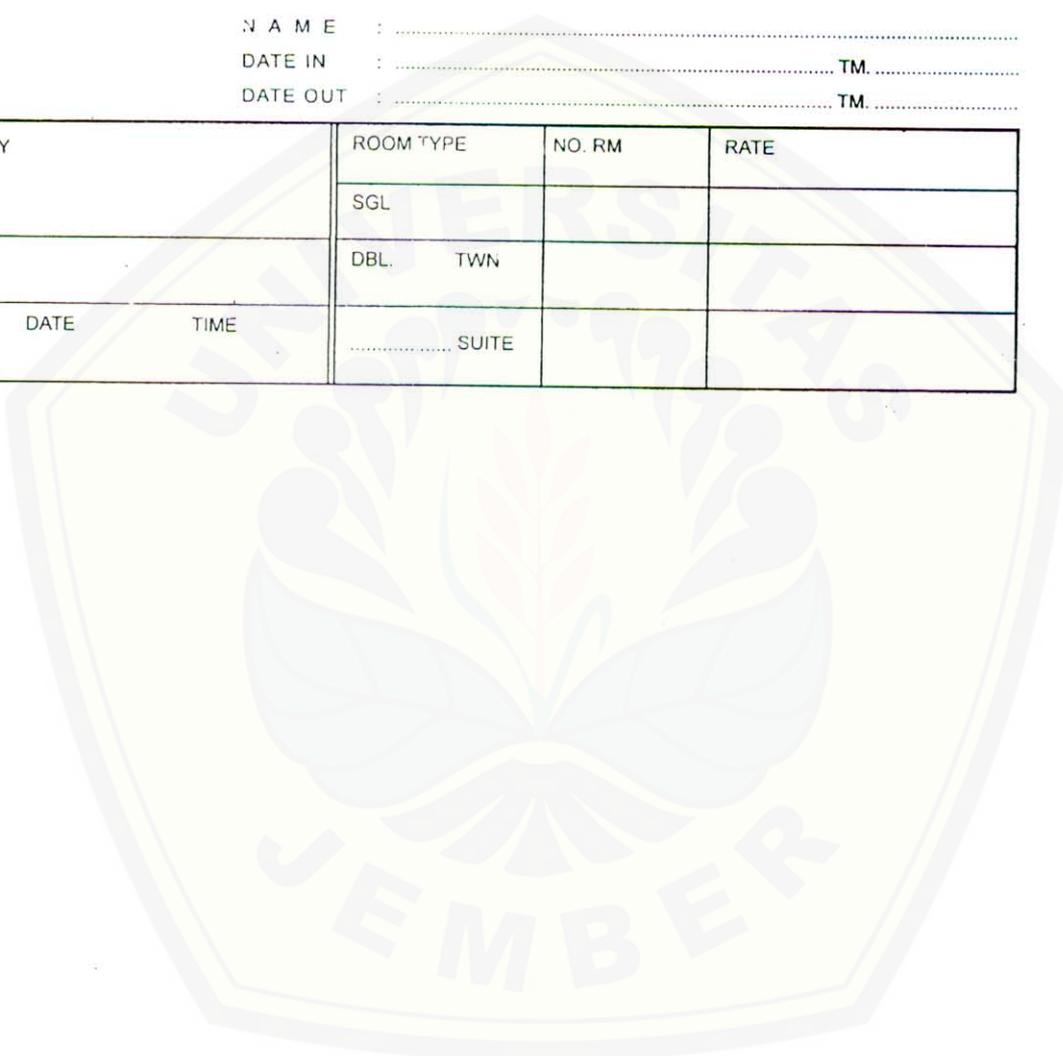
JALAN HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135-JATIM
 TELEPHONE : (0331) 484528-484530-484531-484532
 FACSIMILE : (0331) 486500

67

RESERVATION

N A M E :
 DATE IN : TM.
 DATE OUT : TM.

SERVED BY	ROOM TYPE	NO. RM	RATE
PHONE	SGL		
EXT.	DBL. TWN		
DATE	TIME	SUITE	



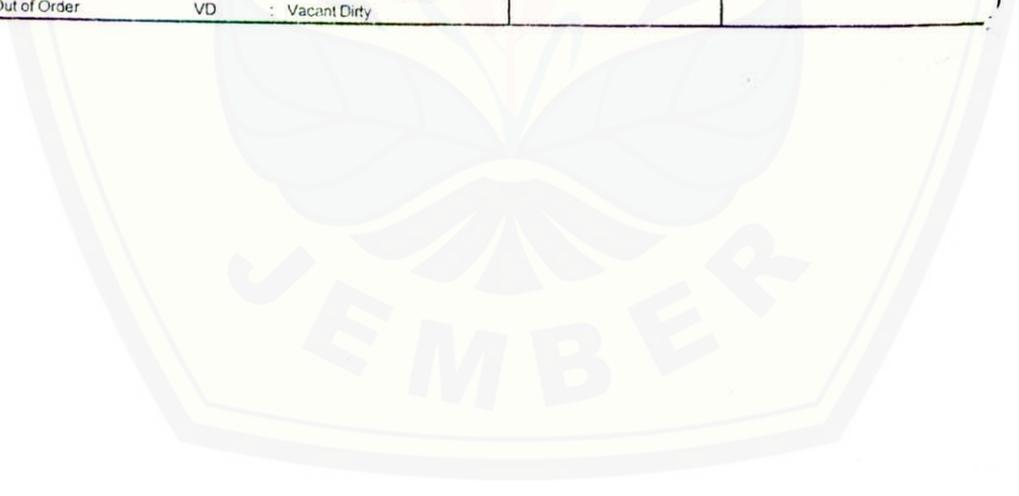
Lampiran 5. Room Report

HOTEL BANDUNG PERMAI
 Jl. Hayam Wuruk No. 38
 JEMBER

Date
 Time

ROOM REPORT

FLOOR 1			FLOOR 2			FLOOR 3			FLOOR 4			REMARK
ROOM	PERS	CODE	ROOM	PERS	CODE	ROOM	PERS	CODE	ROOM	PERS	CODE	
101			210			301			401			
103			203			303			403			
105			205			305			405			
107			207			307			407			
102			209			309			409			
104			211			311			411			
106			215			315			415			
			217			317			417			
			219			319			419			
			221			321			421			
			223			323			423			
			225			325			425			
			202			302			402			
			204			304			404			
			206			306			406			
			208			308			408			
			218			318			418			
			220			320			420			
			222			322			422			
			224			324			424			
			226			326			426			
Gc. : Front Office, Accounting, File O : Occupied DL : Double Lock V : Vacant DD : Don't Disturb CO : Check Out SU : Sleep Out CI : Check In ON : Occupied No Luggage OO : Out of Order VD : Vacant Dirty									Approved By		Reported By	



Lampiran 7. Trouble Report

TROUBLE REPORT

No. G :	Date :
Room no.	

Reported by _____ Dept. _____

Repaired _____

Attended by _____ Date _____

WHITE to Engineering Dept.
YELLOW to Engineering Dept.
GREEN to Issuing Dept.

