

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

BAHASA INGGRIS DAN KETERKAITANNYA DALAM KEGIATAN  
HOUSEKEEPING DI HOTEL SAFARI JEMBER

Diajukan sebagai salah satu syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember



Milik UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

Asal	Hadiah	Klass
	Pembelian	428
Terima	: Tgl, 03 FEB 2003	SUM
No. Induk:	SKS	6
		c.1

Oleh :

*Eko Bakli Sumarsono*  
NIM. 990103101012

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER  
2003

Motto

Cinta itu seperti udara tiada satu pun  
manusia bisa hidup tanpanya

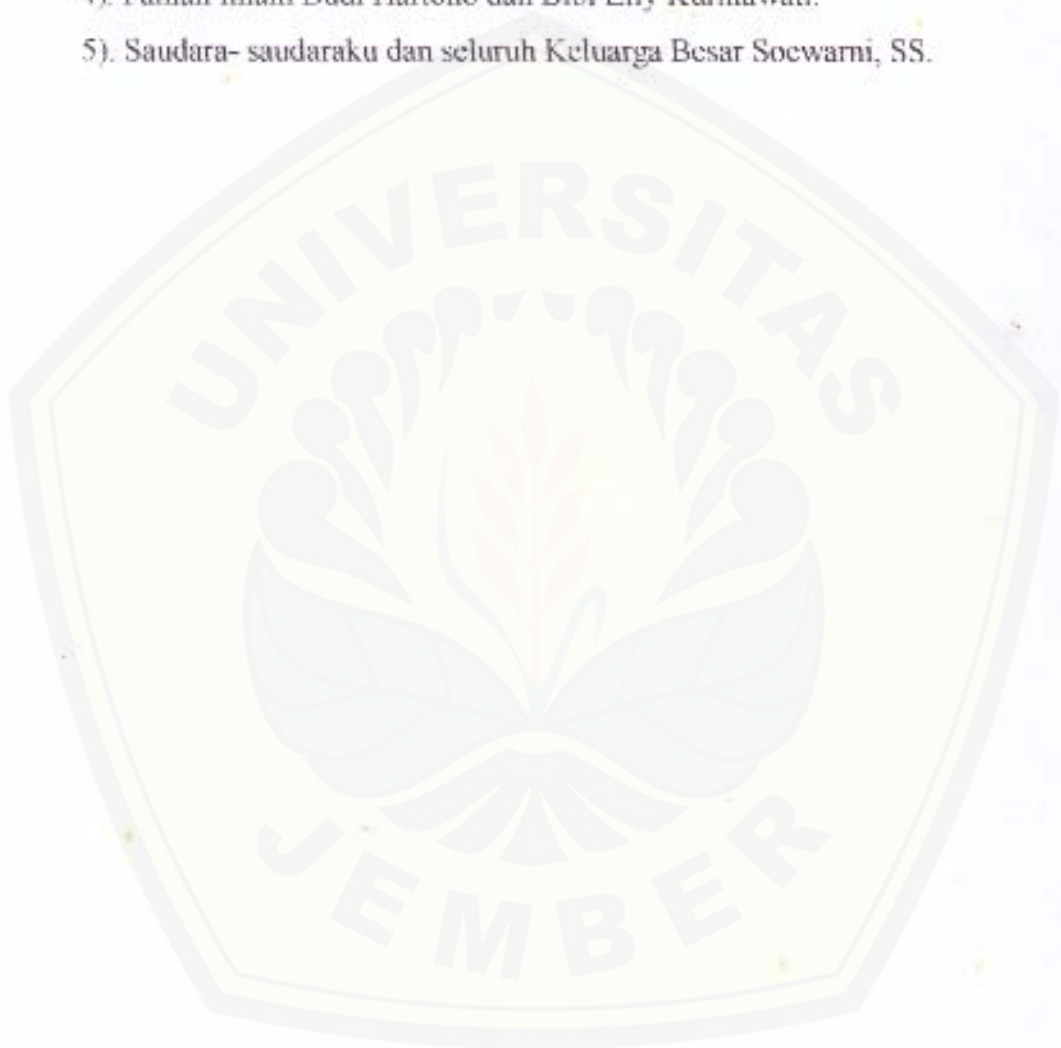
(Kareena Kapoor)



## Persembahan

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk :

- 1). Almamater tercinta Universitas Jember.
- 2). Ayah dan Ibu.
- 3). Adikku Nurma Ulvatus Putri Aliviani (VIVI).
- 4). Paman Imam Budi Hartono dan Bibi Elly Kurniawati.
- 5). Saudara- saudaraku dan seluruh Keluarga Besar Soewarni, SS.



PENGESAHAN

Pengawas / Penanggungjawab



**SA FADI**  
H O T E L  
Arisa Widayanti  
General Manager

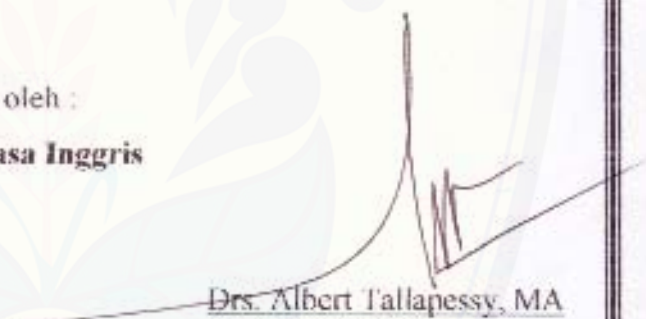
Dosen Pembimbing



Drs. Joseph Sapardjana, M.S  
NIP. 130 809 313


Laporan PKN ini disyahkan oleh :

**Ketua Program D III Bahasa Inggris**



Drs. Albert Tallapessy, MA  
NIP. 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra



Drs. H. Marwoto  
NIP. 130 368 790

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik sebagai Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **Bahasa Inggris dan Keterkaitannya Dalam Kegiatan *Housekeeping* di Hotel Safari Jember**. Laporan ini dibuat sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember.

Terselesainya penulisan laporan ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan, dan sumbangsih dari berbagai pihak. Maka dari itu dengan ketulusan dan kerendahan hati perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak sebagai berikut.

1. Bapak Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Albert Tallapessy MA, selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Joseph Supardjana, M.S. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dalam penulisan laporan ini.
4. Ibu Dra. Sri Kustiati, selaku Dosen Wali penulis saat menempuh studi di Program DIII Bahasa Inggris Universitas Jember.
5. General Manager Hotel Safari Jember, Ibu Rr. Sri Widayanti, yang telah bermurah hati memberi kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Safari Jember.
6. Bapak Astidjan, selaku Pembina Lapangan saat melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
7. Ayahanda H. Alwi Sadeli dan Ibunda Sumarsih tercinta, orang yang selalu mengiringi langkahku dengan senandung do'a dan harapan.
8. Teman-temanku di D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember Angkatan 1999.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terima kasih atas segala bantuan dan dorongannya

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa penulis mempunyai banyak kekurangan dan tidak luput dari kesalahan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat memperbaiki penulisan laporan ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **Bahasa Inggris dan Keterkaitannya Dalam Kegiatan *Housekeeping* di Hotel Safari Jember**, ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis maupun bagi pembaca.

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Motto .....	ii
Persembahan .....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Abstraksi .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata</b> .....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	2
<b>1.3 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata</b> .....	3
1.3.1 Waktu Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Tempat Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>1.4 Bidang Ilmu</b> .....	3
<b>1.5 Sistematika Laporan</b> .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Pengertian Hotel</b> .....	5
<b>2.2 Pengertian <i>Housekeeping</i></b> .....	7
<b>2.3 Tugas dan Tanggungjawab <i>Housekeeping</i></b> .....	7
<b>2.4 Pengelolaan <i>Housekeeping</i></b> .....	8
2.4.1 Hubungan Kerjasama Bag. <i>Housekeeping</i> dengan Bag. <i>Front Office</i> .....	9
2.4.1.1 Dari Pihak <i>Housekeeping</i> .....	9
2.4.1.2 Dari Pihak <i>Front Office</i> .....	10
2.4.2 Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan Bag. Binatu / <i>Laundry</i> .....	10
2.4.3 Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan Bag. <i>Engineering</i> .....	11
2.4.4 Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan Bag. <i>Food &amp; Beverage</i> .....	11

2.4.5 Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan Bag. Personalia .....	11
2.5 Peranan <i>Roomboy</i> .....	11
2.6 Jenis- Jenis Kamar .....	12
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Safari Jember .....	14
3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Safari Jember .....	14
3.3 Letak Hotel Safari Jember .....	15
3.4 Departemen- Departemen Di Hotel Safari Jember .....	15
3.5 Pembagian Jam Kerja .....	16
3.6 Kode atau Istilah Status Kamar .....	17
3.7 Fasilitas- Fasilitas Perusahaan dan Bidang Usaha Hotel Safari Jember .....	18
3.7.1 Fasilitas- Fasilitas Perusahaan .....	18
3.7.2 Bidang Usaha Hotel Safari Jember .....	20
3.7.2.1 Fasilitas Perlengkapan Kamar Tamu .....	20
3.7.2.2 <i>Guest Supplies</i> di Ruang Tamu .....	21
3.7.2.3 Perlengkapan Tempat Tidur Tamu .....	22
3.7.2.4 Perlengkapan Kamar Mandi Tamu .....	23
3.7.2.5 <i>Guest Supplies</i> di Kamar Mandi Tamu .....	23
<b>BAB IV KEGIATAN PRKTEK KERJA NYATA</b>	
4.1 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	24
4.2 Bidang Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	24
4.2.1 Persiapan Pembersihan Kamar .....	25
4.2.2 Pembersihan Kamar .....	25
4.2.3 Prosedur Penataan Tempat Tidur ( <i>Making Bed</i> ) .....	27
4.2.4 Prosedur Pembersihan Kamar Mandi Tamu .....	29
4.3 Peranan <i>Housekeeping</i> .....	32
4.4 Bahasa Inggris dan Keterkaitannya Dalam Kegiatan <i>Housekeeping</i> .....	33
4.5 Hasil- Hasil Praktek Kerja Nyata .....	35
4.6 Hambatan- Hambatan .....	38



4.7 Langkah- Langkah Penanggulangan .....	39
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	40
5.2 Saran - Saran .....	40
Daftar Pustaka .....	42
Lampiran - lampiran	



## ABSTRAKSI

Dunia perhotelan merupakan bidang usaha yang menjanjikan bila dikelola dengan baik dan profesional. Hal ini disebabkan oleh pesatnya perkembangan dunia pariwisata yang mulai membaik karena adanya stabilitas politik, ekonomi, dan keamanan dari pemerintah.

Dunia perhotelan dalam menjalankan haruslah profesional agar tamu merasa puas. Salah satu caranya adalah dengan memberi pelayanan yang baik kepada tamu. Ini akan terwujud bila terdapat kualitas, Kemampuan dan kecakapan karyawan pada setiap departemen yang ada di hotel memadai.

Salah satu departemen yang berperan penting dalam sebuah hotel adalah Departemen tata graha (*housekeeping*). Karena departemen inilah yang menyediakan kamar beserta perlengkapannya untuk tamu. Sehingga tanggungjawab departemen ini sangatlah besar. Dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, karyawan departemen tata graha dituntut profesional, baik dalam pemeliharaan hotel atau dalam melayani tamu.

Selain itu untuk menunjang kelancaran operasional departemen tata graha, karyawan harus mempunyai kemampuan lebih selain kemampuan dalam bidang tata graha. Seperti menguasai bahasa asing contohnya Bahasa Inggris. Sehingga nantinya jika bertemu dengan wisatawan mancanegara dapat berkomunikasi dan melayani tamu dengan baik. Disinilah pentingnya peranan penguasaan bahasa Inggris sebagai bahasa internasional bagi karyawan departemen tata graha sebuah hotel.

BAB I  
PENDAHULUAN



Milik UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

1.1 Latar belakang

Sejalan dengan perkembangan pariwisata, dunia perhotelan perlu mendapat perhatian. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi, industri perhotelan akan terus berkembang sehingga perlu meningkatkan pelayanannya.

Sebuah hotel yang baik adalah hotel yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberi kepuasan bagi tamunya. Pihak manajemen hotel harus memberikan dan mencoba untuk memotivasi para karyawan untuk memahami pentingnya pelayanan yang baik kepada tamu. Tamulah yang menjadikan karyawan berada di dunia usaha hotel ini. Oleh karena itu, mereka perlu menempatkan tamu sebagai klien atau pelanggan utama.

Untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelayanan kepada tamu terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, mulai dari perencanaan desain ruangan sampai penyediaan dan pemasangan perlengkapan atau peralatan operasional serta perekrutan karyawan. Salah satu bagian hotel yang mempunyai fungsi penting dalam pelayanan ini adalah tata graha (*housekeeping*).

Bagian tata graha adalah salah satu bagian yang terdapat dalam organisasi hotel yang mempunyai peranan memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan hotel. Tanggung jawab bagian tata graha meliputi bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja, spre, sarung bantal, korden. Di samping itu tanggung jawabnya juga menjaga kerapian dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya dan sampai pada pengadaan atau penggantian serta pemeliharaan ruangan hotel beserta perlengkapannya.

Fungsi departemen tata graha dalam hotel sangat penting. Kelancaran, penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh tata graha. Karena pendapatan hotel yang paling besar berasal dari penyewaan kamar, maka tata graha harus diperhatikan agar dapat membuat para tamu betah tinggal di hotel, termasuk di Hotel Safari Jember. Selain itu bagian tata graha sangat berperan

dalam meningkatkan pamor hotel. Suatu hotel akan lebih disukai dan dikenal apabila pelayanan kamar dan kenyamanan serta keamanannya terjamin. Penentu citra di tata graha adalah *roomboy* atau pramugraha yang harus memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Berkaitan dengan masalah betapa pentingnya bidang ketatagrahaan disetiap hotel maka laporan ini ditulis dengan judul “**BAHASA INGGRIS DAN KETERKAITANNYA DALAM KEGIATAN HOUSEKEEPING DI HOTEL SAFARI JEMBER**”.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

### 1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Program Diploma III Bahasa Inggris mewajibkan mahasiswanya melaksanakan Praktek Kerja Nyata, yang merupakan bagian dari kurikulum. Beberapa tujuan tersebut dijelaskan di bawah ini:

1. Tujuan utama Praktek Kerja Nyata ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Mengetahui pelaksanaan kegiatan tata graha (*housekeeping*) dan sejauh mana pentingnya peranan tata graha dalam menunjang kelancaran proses penjualan jasa akomodasi pada Hotel Safari Jember.
3. Memperoleh pengalaman praktis dengan mempraktekkan materi kuliah yang berhubungan dengan perhotelan.

### 1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat Praktek Kerja Nyata khususnya yang dilaksanakan di Hotel Safari Jember meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Menambah pengetahuan dan wawasan di bidang perhotelan pada umumnya dan bidang tata graha khususnya.
2. Memperoleh keterampilan khusus di bidang tata graha (*housekeeping*).
3. Berlatih berkomunikasi langsung dengan tamu baik tamu domestik maupun mancanegara agar dapat menambah pengalaman dalam dunia kerja kelak.
4. Menumbuhkan sikap profesionalisme dalam bekerja.

## 1.3 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata

### 1.3.1 Waktu Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan paada tanggal 1 Juli sampai dengan 15 Agustus 2002. Pelaksanaannya ditentukan minimal 240 jam kerja efektif atau sesuai persetujuan dengan instansi tempat Praktek Kerja Nyata. Masa 240 jam ini dipandang cukup untuk memahami dan mendalami bidang kerja yang dipilih agar nantinya dapat dijadikan sebagai pengalaman untuk memasuki dunia kerja.

### 1.3.2 Tempat Praktek Kerja Nyata

Mahasiswa bebas menentukan tempat untuk melakukan Praktek Kerja Nyata, namun instansi Pemerintah atau swasta yang dipilih harus sesuai atau berhubungan dengan setidaknya tidaknya satu Mata Kuliah yang ditempuh diprogram DIII Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember. Dalam hal ini saya menentukan Hotel Safari Jember yang berlokasi di Jalan K.H. Ahmad Dahlan 33 Jember, sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dengan berbagai pertimbangan, berikut ini :

1. Hotel Safari Jember adalah hotel berbintang satu yang mempunyai standart internasional.
2. Hotel Safari Jember banyak dikunjungi wisatawan domestik dan mancanegara yang ingin berkunjung ke Jember.
3. Hotel Safari Jember berlokasi sangat strategis yaitu berada di pusat kota.
4. Hotel Safari Jember dapat dijadikan sebagai tempat menerapkan ilmu yang telah didapat dibangku kuliah.

## 1.4 Bidang Ilmu

Bidang Ilmu yang digunakan sebagai landasan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata meliputi bidang- bidang berikut ini :

1. *English for hotel* sebagai sumber informasi tentang istilah di dunia perhotelan dalam melakukan Praktek Kerja Nyata.
2. Transportasi dan akomodasi pariwisata, merupakan bidang ilmu yang mempelajari segala hal yang berkaitan dengan jasa transportasi dan akomodasi wisata.

3. Manajemen pariwisata, merupakan bidang ilmu yang mempelajari tentang perkembangan pariwisata di Indonesia.
4. *Speaking*, merupakan bidang ilmu yang mempelajari tentang bagaimana cara berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara dengan menggunakan bahasa Inggris.
5. *Vocabulary*, merupakan bidang ilmu yang mempelajari tentang kosakata yang digunakan dalam dunia perhotelan.

## 1.5 Sistematika Laporan

Bagian Tata Graha merupakan salah satu bagian di hotel yang mempunyai peranan penting dalam kelancaran operasional hotel, dengan tidak mengesampingkan peranan bagian lainnya. Bagian ini bertanggungjawab atas kebersihan, kerapian dan keperluan tamu hotel secara menyeluruh baik di dalam kamar maupun luar kamar hotel.

Pada laporan Praktek Kerja Nyata ini, saya memilih judul **"BAHASA INGGRIS DAN KETERKAITANNYA DALAM KEGIATAN HOUSEKEEPING DI HOTEL SAFARI JEMBER"**. Bagian pertama dari laporan ini mengulas latar belakang Praktek Kerja Nyata termasuk tujuan dan manfaat Praktek Kerja Nyata ini berikut waktu dan tempat Praktek Kerja Nyata serta bidang ilmu yang digunakan dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata. Pemilihan judul didukung oleh landasan teori yang terdapat di Bab II, menjelaskan mengenai pengertian, tugas dan tanggungjawab dan sasaran tata graha juga mengenai peranan dan penentuan jumlah pramugraha, serta mengenai hubungan tata graha dengan bagian lainnya. Latar belakang berdirinya hotel, tujuan didirikannya hotel, klasifikasi hotel, struktur organisasi hotel, dan fasilitas yang diberikan oleh hotel serta hal lainnya yang berhubungan dengan keberadaan Hotel Safari Jember dipaparkan pada Bab III. Bab IV menguraikan tentang kegiatan yang dilakukan selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan Bab V yang merupakan bab terakhir dari laporan ini memberikan kesimpulan atas kegiatan saya sebagai pramugraha serta saran-saran yang bisa dipertimbangkan oleh pihak fakultas, pihak hotel dan calon mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Hotel

Ada banyak pengertian tentang hotel yang dikemukakan oleh pakar atau orang yang berkecimpung dalam industri pariwisata. Namun, ada beberapa pengertian yang dikemukakan oleh pemerintah yang bisa dijadikan dasar atau acuan, pengertian- pengertian tersebut adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan surat keputusan yang dikeluarkan oleh Menteri pos dan Telekomunikasi (SK MENPARPOSTEL NO. KM 34/103/MPPT- 87). Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan atau sebagian atau keseluruhan bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang telah ditetapkan.
2. Berdasarkan surat keputusan yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan tertanggal 12 Desember 1977 BAB I pasal 1 (SK. MENHUB NO. PM 10/PW/PHH/77). Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya.

Mengingat semakin beragamnya bentuk hotel maka, jenis hotel dapat diklasifikasikan, (Yayuk Sri Perwani, 1999:6) sebagai berikut.

1. Dari segi harga jual.

Dari segi harga jual, hotel dapat diklasifikasikan menjadi lima golongan; Pertama, *European Plan Hotel*, yaitu hotel dengan harga jual untuk hanya kamar saja. Kedua, *American Plan Hotel*, yaitu hotel dengan harga kamar satu kali, dua kali, atau tiga kali makan. Ketiga, *Deluxe Hotel*, yaitu hotel dengan harga jual paling mahal. Keempat, *First Class Hotel*, yaitu hotel dengan harga jual *medium rates* (menengah). Kelima, *Economy Hotel*, yaitu hotel dengan harga jual terendah.

2. Dari segi lamanya tamu hotel tinggal.

Dari segi lamanya tamu hotel tinggal, hotel dapat diklasifikasikan kedalam tiga golongan. Pertama, *Transit Hotel*, yaitu hotel dengan lama tamu tinggal rata – rata semalam. Kedua, *Residential Hotel*, yaitu hotel dengan lama tamu tinggal cukup lama. Ketiga, *Semi-residential Hotel*, yaitu hotel yang lama tamu tinggal lebih dari satu hari namun tetap dalam jangka waktu pendek.

### 3. Dari segi lokasi hotel.

Dari segi lokasi, hotel dapat diklasifikasikan ke dalam lima kelompok. Pertama, *City Hotel*, hotel yang terletak di kota-kota besar terutama ibu kota. Kedua, *Urban Hotel*, hotel yang terletak di dekat kota. Ketiga, *Suburb Hotel*, hotel yang terletak di daerah pinggiran kota. Keempat, *Resort Hotel*, hotel yang terletak di daerah peristirahatan. Kelima, *Airport Hotel*, hotel yang terletak di area bandara udara.

### 4. Dari segi aktivitas tamu.

Dari segi aktivitas tamu, hotel dapat diklasifikasikan kedalam empat golongan. Pertama, *Sport Hotel*, hotel yang merupakan bagian dari satu kompleks olah raga. Kedua, *Ski Hotel*, hotel yang dikhususkan untuk tamu yang akan bermain ski. Ketiga, *Convention Hotel*, hotel yang merupakan bagian dari kompleks konvensional. *Budget Motel*, motel yang pembangunannya relatif murah.

### 5. Dari segi rating bintang.

Dari segi rating bintang hotel dapat diklasifikasikan menjadi;

- ❖ Hotel berbintang satu, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 15 kamar, dengan fasilitas kamar mandi di dalam. Luas standar untuk kamar minimum 20 m<sup>2</sup>.
- ❖ Hotel berbintang dua, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 20 kamar dan satu buah kamar *suite*, dengan fasilitas kamar mandi didalam. Luas kamar standar minimum 22 m<sup>2</sup> dan luas kamar *suite* minimum 44 m<sup>2</sup>.
- ❖ Hotel berbintang tiga, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 30 kamar dan minimum dua kamar *suite*, dengan fasilitas kamar



mandi didalam. Luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup> dan kamar *suite*, minimum 48 m<sup>2</sup>.

- ❖ Hotel berbintang empat, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 50 kamar dan minimum 3 kamar *suite*, dengan fasilitas kamar mandi di dalam. Luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup> dan kamar *suite* minimum 48 m<sup>2</sup>.
- ❖ Hotel berbintang lima, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 100 kamar dan minimum 4 kamar *suite*, dengan fasilitas kamar mandi di dalam. Luas kamar standar minimum 26 m<sup>2</sup> dan kamar *suite*, minimum 52 m<sup>2</sup>.

## 2.2 Pengertian *Housekeeping*

*Housekeeping* adalah salah satu bagian yang terdapat di dalam hotel yang menangani hal- hal yang berkaitan dengan keindahan, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, serta area – area umum lainnya , agar seluruh kamar dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman berada di dalam hotel. ( Endar Sugiarto, 1998:35). Berdasarkan definisi tersebut, jelas bagian *housekeeping* merupakan bagian yang sangat berperan dalam menentukan dan meningkatkan pendapatan hotel.

## 2.3 Tugas dan Tanggung Jawab *Housekeeping*

Fungsi *housekeeping* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *housekeeping*. Hal ini cukup beralasan karena pendapatan hotel yang terbesar berasal dari penyewaan kamar.

Bagian *housekeeping* bertugas mengurus mulai dari bahan- bahan yang terbuat dari kain seperti; sprei,taplak meja (*table cloth*), sarung bantal, korden, serta bertugas menjaga kebersihan dan kerapian ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan dan penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel yang meliputi, kamar – kamar tamu, ruangan rapat, ruangan umum seperti koridor, lobi dan restoran yang kesemuanya disebut *front of the house*. Di samping itu bagian *housekeeping* juga

bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian *back of the house* seperti; ruang dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor, dan sebagainya.

Tugas bagian *housekeeping* di dalam hotel sangat kompleks dan luas. Adapun tugas bagian *housekeeping* (Richard Sihite, 2000:61), adalah sebagai berikut;

- Memeriksa status kamar.
- Melakukan penataan kamar dan perawatan *guest room* dan melengkapi kamar dengan *standart supplies* yang telah ditentukan.
- Melakukan *Turn Down Service* untuk kamar *occupied*.
- Menerima dan melaporkan keluhan para tamu.
- Melakukan *errands job* atau penurunan barang bawaan tamu dari kamar atas permintaan tamu.
- Menjalin dan membina hubungan dengan tamu.

## 2.4 Pengelolaan *Housekeeping*

Pengelolaan *housekeeping* lebih dititikberatkan pada pencapaian sasaran – sasaran *housekeeping* yang meliputi bersih, menarik, nyaman, dan aman. Disamping itu tugas yang dilakukan adalah serta penyiapan, penataan dan pemeliharaan kamar – kamar beserta seluruh bagian atau ruangan yang ada di hotel, baik *front of the house* maupun *back of the house*. Di samping itu departemen *housekeeping* meningkatkan hubungan yang harmonis antar departemen untuk meningkatkan operasional hotel agar dapat berjalan lancar.

Adapun sasaran *Housekeeping* yang ingin di capai menurut pandangan Agustinus Darsono, (1995:2), meliputi hal- hal berikut :

- ◆ Bersih, kebersihan di suatu ruangan dan kamar tamu di hotel sangat menentukan. Bila kebersihan terjaga maka tamu menjadi tenang, karena sanitasi dan *hygiene* terjamin. Inilah langkah pertama tamu menilai suatu hotel.

- ◆ Menarik, dengan dasar kebersihan pada suatu ruangan dan ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi maka ruangan akan menjadi menarik.
- ◆ Nyaman, lingkungan dan ruangan hotel yang selalu bersih, menarik, dan tenang dengan perasaan yang memuaskan akan membuat tamu dan pengunjung merasa nyaman dan tinggal lebih lama atau kembali berkunjung ke hotel.
- ◆ Aman, faktor penting yang selalu didambakan pengunjung atau tamu adalah keamanan. Keamanan tamu selama berkunjung atau menginap di hotel, meliputi keamanan pribadi dari pencurian, kebakaran, dan bahaya dari peralatan hotel.

Dalam setiap bagian atau departemen dalam sebuah hotel terdapat suatu kerja sama karena setiap departemen tidak bisa bekerja sendiri guna mencapai target yang ditentukan, termasuk departemen *housekeeping*. Dalam pelaksanaan kegiatan *housekeeping* sehari harinya, bagian *housekeeping* bekerja sama dengan bagian lain (Agustinus Darsono, 1995:2).

### 2.4.1 Hubungan kerja sama bagian *Housekeeping* dengan Kantor Depan (*Front Office*).

Hubungan kerja sama *housekeeping* dengan kantor depan di bagi menjadi dua hal, yaitu dari pihak *housekeeping* dan dari pihak kantor depan.

#### 2.4.1.1 Dari pihak *housekeeping* dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Laporan status kamar (*Room report*).

*Housekeeping* melaporkan kepada kantor depan mengenai status kamar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hal ini penting karena kantor depan akan tahu mengenai kamar – kamar yang dapat disewa tamu, kamar sedang dalam keadaan bersih, kamar yang belum bersih, kamar yang rusak, dan kamar yang *general cleaning*.

- b. Laporan mengenai kehilangan barang- barang milik hotel yang dibawa tamu.
- c. Laporan mengenai penemuan barang milik tamu yang tertinggal di kamar hotel sesudah tamu meninggalkan hotel / *check out*.

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

2.4.1.2 Dari pihak kantor depan (*front office*) kerjasama meliputi hal-hal sebagai berikut.

- a. Mengirimkan daftar hunian setiap pagi.
- b. Mengirimkan daftar kamar-kamar yang akan ditempati oleh tamu, meliputi tamu perorangan, tamu rombongan, atau tamu penting.
- c. Memberikan kepada *housekeeping* mengenai kamar-kamar yang tamunya sudah *check out* sehingga kamar tersebut dapat segera dibersihkan.
- d. Memberikan *guest list* agar *housekeeping* mengetahui tentang tamu yang akan *check in*.
- e. Memberitahukan kebutuhan tambahan untuk tamu misalnya, *extra bed*, *baby box*, dan tambahan kursi.
- f. Memberitahu perpindahan tamu dari kamar yang satu ke yang lain.
- g. Jika terjadi laporan perbedaan penghunian kamar antara *housekeeping* dengan kantor depan dan kasir kantor depan, harus dibuat *room discrepancy report* dan diadakan pengecekan langsung. Kantor depan akan memeriksa kunci kamar, *guest list* dan *registration card*. Kasir akan memeriksa rekening tamu dan kartu registrasi. *Housekeeping* akan memeriksa langsung ke kamar tamu.

2.4.2 Hubungan kerja sama Bagian *Housekeeping* dengan Bagian Binatu (*laundry*).

Hubungan kerja sama antara *housekeeping* dengan *laundry* adalah meliputi, pencucian pakaian tamu, pakaian karyawan, dan pencucian linen- linen yang digunakan oleh bagian *housekeeping*. Hubungan *housekeeping* dengan *laundry* sangat penting karena bila terjadi ketidakharmonisan maka aktifitas kerja *housekeeping* akan terganggu. Misalnya, bila terjadi keterlambatan pengiriman linen- linen bersih yang akan dipakai bagian *housekeeping*, maka *housekeeping* tidak bisa melaksanakan kegiatannya merapikan kamar.

**2.4.3 Hubungan kerja sama Bagian *Housekeeping* dengan Bagian *Engineering*.**

Hubungan kerja sama bagian *housekeeping* dengan bagian *engineering* meliputi:

1. Perbaikan dan pemeliharaan alat alat terutama yang menyangkut alat- alat yang digunakan oleh bagian *housekeeping*. Misalnya, perbaikan telepon, AC, air, dan refrigerator.
2. Perbaikan perlengkapan *housekeeping* yang ada di kamar tamu.

**2.4.4 Hubungan kerja sama Bagian *Housekeeping* dengan Bagian *Food and Beverage*.**

Hubungan kerja sama bagian *housekeeping* dengan bagian *food and beverage* meliputi, *room service* kepada tamu dan pengiriman karangan buah (*fruitstand*) untuk tamu yang penting atau tamu di *executive room*.

**2.4.5 Hubungan Bagian *Housekeeping* dengan Bagian Kepegawaian (Personalia).**

Hubungan kerja sama bagian *housekeeping* dengan bagian personalia meliputi pengadaan tenaga kerja, pengangkatan pegawai, dan pemutusan hubungan kerja. Di samping itu, bagian personalia bertugas memberikan pelatihan kerja pegawai, pengurusan cuti karyawan, pembayaran gaji karyawan, memberikan surat peringatan untuk pegawai yang dinilai menyimpang.

Dengan demikian, bagian personalia bertugas mengurus dan menentukan segala sesuatu mengenai tenaga kerja bagian *housekeeping* selaku karyawan hotel.

**2.5 Peranan *Roomboy*.**

*Roomboy* adalah karyawan sebuah hotel yang tugas utamanya membersihkan, menata, dan merapikan kamar sehingga memenuhi syarat untuk di huni tamu sesuai dengan standar yang berlaku di hotel tersebut. (Endar Sugiarto, 1998:42). Beberapa istilah lain dari *roomboy* adalah *Roommaid*, *Chambermaid*, dan *Room attendant*.

Tugas pokok seorang *roomboy* adalah melakukan pekerjaan membersihkan kamar dan melakukan pekerjaan pelayanan kamar dan kamar mandi secara rutin dan menangani jika ada tamu yang menyampaikan keluhan. Untuk dapat melaksanakan tugas tersebut dengan baik, maka setiap *roomboy* dituntut mengerti tugasnya dan bekerja secara profesional agar hasil yang diperoleh memuaskan. Untuk memberikan pelayanan secara memuaskan, seorang *roomboy* harus paham jenis- jenis kamar di dalam hotel. Pada bagian berikut dijelaskan tentang jenis- jenis kamar.

## 2.6 Jenis- Jenis Kamar

Kamar-kamar di hotel mempunyai jenis yang bermacam-macam, hal ini dimaksudkan agar tamu dapat memilih kamar sesuai dengan kebutuhan mereka. Adapun jenis- jenis kamar (Agustinus Darsono, 1995:37), adalah sebagai berikut:

Pertama, *Single Studio Room*, adalah satu kamar dengan satu tempat tidur dan sofa yang berfungsi sebagai tempat tidur tambahan. Kedua, *Single Room*, kamar dengan satu tempat tidur untuk satu orang. Ketiga, *Twin Room*, adalah satu kamar dengan dua tempat tidur untuk dua orang. Keempat, *Double Room*, satu kamar yang dilengkapi dengan satu tempat tidur besar. Kelima, *Triple Room*, adalah satu kamar yang dilengkapi dengan *double bed* untuk dua orang dan diberi tempat tidur tambahan. Keenam, *Twin Single Use*, kamar *twin* yang hanya diisi satu orang tamu. Ketujuh, *Connecting Room*, adalah dua kamar yang bersebelahan dan dihubungkan dengan pintu. Kedelapan, *Adjoining Room*, dua kamar yang saling bersebelahan. Kesembilan, *Suite Room*, Dua kamar atau lebih yang dilengkapi dengan kamar tamu, kamar tidur, dan dapur. Kesepuluh, *President Suite Room*, adalah tiga kamar atau lebih yang terdiri dari kamar tidur, kamar tamu, ruang makan, dapur, bar, dan ruang rapat.

Seperti halnya kamar, jenis- jenis tempat tidur pun bermacam-macam disesuaikan dengan keadaan kamar dan untuk memenuhi permintaan tamu. Adapun jenis-jenis tempat tidur (Yayuk Sri Perwani, 1999,2) adalah sebagai berikut:

Pertama *single bed* adalah tempat tidur untuk tamu untuk satu orang dengan ukuran 200x100 cm. Kedua, *twin bed* adalah tempat tidur untuk dua orang tamu tetapi terdiri dari dua tempat tidur *single bed* dengan ukuran 200x100 cm. Ketiga *double bed*, tempat tidur untuk dua orang dengan ukuran 200x160 cm. Keempat, *twin double bed* adalah dua tempat tidur untuk empat orang dengan ukuran 2x(200x160 cm). Kelima, *extra bed* adalah tempat tidur tambahan untuk menambah kekurangan tempat tidur. Ukuran *extra bed* 90x90 cm. Keenam, *studio bed* adalah sofa yang bisa berfungsi sebagai tempat tidur dengan ukuran 90x190 cm. Ketujuh, *murphy bed*, adalah sebuah tempat tidur yang bisa dilipat ke dalam dinding, sehingga kamar memiliki dwifungsi sebagai *sleeping room* dan *living room* dengan ukuran 90x190 cm.

Seorang *roomboy* dituntut untuk mengetahui jenis-jenis kamar dan jenis-jenis tempat tidur karena ini dapat membantu menyelesaikan tugasnya. Dengan mengetahui jenis-jenis kamar dan jenis-jenis tempat tidur, maka seorang *roomboy* dapat dengan mudah menentukan perlengkapan apa saja yang diperlukan untuk membersihkan kamar.

### BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN



#### 3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Safari Jember

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya jasa penginapan, Hotel Safari Jember bisa dikatakan sukses karena mampu bersaing dengan hotel-hotel lain yang ada di kota Jember. Pada tahun 1974 Hotel Safari merupakan Wisma Safari dengan Bapak Abu Bakar sebagai pemilik hotel dan bapak Soewadi sebagai *General Managernya*, yang pada waktu itu masih belum bersifat komersial melainkan hanya untuk pribadi. Jumlah Kamar yang ada waktu itu sebanyak empat buah kamar. Pada tahun 1975 Wisma Safari menambah 5 buah kamar sehingga menjadi 9 buah kamar. Pada bulan April 1976 Wisma Safari dibuka secara resmi sebagai guest house mengingat banyaknya orang yang membutuhkan tempat penginapan. Pada tahun 1986, terjadi pergantian pemilik yang selanjutnya diambil alih oleh Bapak Hadi Santoso.

Pada tanggal 19 juni 1998 terjadi lagi pergantian kepemimpinan yang semula Bapak Soewadi sebagai *General Manager* Hotel Safari dan dikelola oleh Ibu Landarti, istri dari Almarhum Bapak Hadi Santoso diganti oleh Bapak Robert Santoso, A.md, yang merupakan anak bungsu dari Bapak Hadi Santoso dan Ibu Landarti. Setelah terjadi pergantian pemilik pada tahun 1986, Hotel Safari mengadakan pembenahan diri dengan merenovasi taman hotel. Pembenahan terlihat dari penambahan kamar yang sampai saat ini berjumlah 22 kamar dengan fasilitas AC. Pembenahan juga dilakukan pada Restoran Dewi Sri yang direnovasi total pada awal puasa tahun 1996 dan pada awal Hari Raya Idul Fitri 1997 diadakan peresmian dan dibuka untuk umum. Pada Maret 1999 kepemilikan Hotel Safari diganti oleh PT. Perhotelan Safari Sapta Putra dan Bapak Robert Santoso, A.md, yang sebelumnya menjabat sebagai *General Manager*, digantikan oleh Ibu Rr. Sri Widayanti.

#### 3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Safari Jember



Sebagai perusahaan yang bergerak di dunia pariwisata khususnya perhotelan, Hotel Safari didirikan dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang. Berikut ini rincian tujuan – tujuan tersebut.

## 1. Tujuan Jangka Pendek.

- # Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan lain dari hotel yang lain dengan cara meningkatkan pelayanan hotel secara lebih baik.
- # Mengelola hotel seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengontrol naik turunnya pendapatan sepanjang tahun dan menghindari pemborosan.
- # Meningkatkan kesejahteraan karyawan.

## 2. Tujuan Jangka Panjang

Menjadikan Hotel Safari sebagai tempat transit bagi wisatawan mancanegara yang akan mengunjungi tempat- tempat wisata di Jawa Timur dan Bali dengan cara menjalin kerja sama dengan biro perjalanan wisata, dengan tanpa mengesampingkan wisatawan domestik.

### 3.3 Letak Hotel Safari Jember

Lokasi Sebuah hotel yang tepat dan strategis akan memberikan nilai tambah bagi hotel sehingga dapat menaikan pendapatan hotel tersebut. Penentuan letak sebuah hotel harus mempertimbangkan beberapa aspek, baik dari aspek ekonomi, aspek sosial budaya, dan aspek kemasyarakatan.

Hotel Safari Jember berada di lokasi yang tepat dan strategis karena berada di daerah pusat kota ditunjang dengan keadaan alamnya yang tenang dan asri, tepatnya di Jalan KH. Ahmad Dahlan 33 Jember 68137 dengan nomor telepon (0331) 481882, 481883, 481886, 422045 faks. (62. 0331) 481887.

### 3.4 Departemen- Departemen di Hotel Safari Jember

Departemen- departemen yang ada di hotel Safari Jember meliputi enam (6) departemen, yaitu: Departemen *Administrasi and General*, Departemen *Front Office*, Departemen *Housekeeping*, Departemen *Food and Beverage*, Departemen

*Security*, dan Departemen *Engineering*. Berikut ini penjelasan masing- masing Departemen.

- a. *Administrasi and General (A&G)*, bagian terpenting dalam struktur organisasi perusahaan karena bagian ini berfungsi mengawasi atau mengontrol semua kegiatan di masing- masing bagian, dan juga melakukan pencatatan (administrasi) dari semua transaksi keuangan meliputi pengeluaran dan pemasukan.
- b. *Front Office Departement*, merupakan pusat kegiatan sebuah hotel karena dari departemen inilah dapat di ketahui kinerja hotel tersebut.
- c. *Housekeeping Departement*, merupakan departemen yang ada di Hotel Safari Jember yang berkewajiban menjaga, merawat, dan memelihara semua fasilitas yang dimiliki oleh hotel.
- d. *Food and Beverage Departement*, merupakan departemen yang mengurus segala hal yang berhubungan dengan pelayanan makanan dan minuman, ruang kerja di *restoran, kitchen, bar, serta room service*.
- e. *Security Departement*, departemen yang berkewajiban menjaga keamanan dan berusaha menciptakan ketenangan baik bagi tamu, karyawan dan fasilitas yang ada di hotel.
- f. *Engineering Departement*, merupakan bagian yang berfungsi dan bertanggung jawab memperbaiki segala kerusakan alat- alat dan fasilitas yang dimiliki hotel.

### 3.5 Sistem Pembagian Kerja

Jam kerja yang berlaku di Hotel Safari Jember dibagi dalam tiga *shift* yang masing – masing *shift* bekerja selama delapan (8) jam. Adapun pembagian jam kerja tersebut adalah :

1. *Morning Shift* : 06.00- 14.00 WIB
2. *Afternoon Shift* : 14.00- 22.00 WIB
3. *Evening Shift* : 22.00- 06.00 WIB

Dalam setiap shift tersebut ada waktu istirahat selama satu jam yang digunakan untuk makan dan sholat bagi yang beragama islam dan masing- masing karyawan mendapatkan satu hari libur (*off*) setiap minggunya.

### 3.5 Kode Atau Istilah Status Kamar

Dalam penulisan status kamar, digunakan kode- kode yang disepakati bersama untuk memudahkan penulisannya. Kode- kode tersebut menurut Agustinus Darsono (1995 : 38) adalah :

- a. *O (occupied)*, adalah singkatan untuk status kamar yang ditempati oleh tamu. Biasanya dituliskan jumlah tamunya.
- b. *V (Vacant)*, singkatan untuk status kamar yang dalam keadaan kosong, rapi, bersih, dan siap untuk disewakan kepada tamu.
- c. *SO (Sleep Out)*, singkatan untuk kamar yang sudah disewa oleh tamu, akan tetapi tamu tidak menempati kamar tersebut.
- d. *C/O (Check Out)*, merupakan singkatan untuk status kamar yang dalam keadaan kotor karena tamu baru saja meninggalkan kamar atau *check out*.
- e. *CI (Check In)*, kode status kamar yang baru saja disewa dan ditempati tamu.
- f. *NB (Occupied No Baggage)*, adalah kode untuk status kamar yang disewa dan ditempati oleh tamu namun tamu tidak membawa barang- barang atau koper kedalam kamar.
- g. *OO (Out Of Order)*, singkatan untuk status kamar yang dalam keadaan rusak, sehingga tidak dapat dijual atau disewakan kepada tamu.
- h. *E.C/O (Early Check Out)*, adalah kode untuk status kamar yang kosong karena tamu baru saja meninggalkan kamar lebih cepat sebelum waktu *check out*.
- i. *E.CI (Early Check In)*, merupakan singkatan untuk status kamar yang ditempati oleh tamu lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan oleh tamu.
- j. *Ext (Extend Stay)*, singkatan untuk status kamar yang masih ditempati oleh tamu karena tamu memperpanjang masa tinggalnya di hotel.
- k. *Rsv (Reservation)*, adalah kode status kamar yang sudah dipesan oleh tamu pada waktu tertentu sebelum kamar tersebut ditempati.

1. *XX (Cancelled)*, merupakan singkatan untuk status kamar yang sudah dipesan tamu, namun tamu membatalkan pesannya karena suatu hal.

### 3.6 Fasilitas - Fasilitas Perusahaan dan Bidang Usaha Hotel Safari Jember

#### 3.6.1 Fasilitas- Fasilitas Perusahaan

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya jasa pelayanan kamar, Hotel Safari Jember memiliki fasilitas utama berupa kamar – kamar yang siap digunakan oleh tamu yang ingin memanfaatkan fasilitas ini. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari tamu, maka Hotel Safari Jember menyediakan beberapa tipe kamar yang siap untuk disewakan kepada tamu.

Adapun kamar yang dimiliki Hotel safari Jember sebanyak 22 kamar. Ada yang menghadap ke jalan, hingga tamu bisa melihat aktivitas yang dilakukan publik di jalan tersebut, dan ada kamar yang menghadap ke taman dipadu dengan air terjun buatan. Ke- 22 kamar yang dimiliki Hotel Safari Jember dibedakan ke dalam lima tipe, yaitu :

1. *Economy Room* berjumlah 3 kamar berkapasitas untuk 2 orang dengan tarif Rp. 75.000/ malam.
2. *Standart Room* berjumlah 5 kamar berkapasitas untuk 2 orang dengan tarif Rp. 115.000/ malam
3. *Deluxe Room* berjumlah 12 kamar berkapasitas untuk 2 orang dengan tarif Rp. 145.000/ malam.
4. *Junior Suite Room* berjumlah 1 kamar bekapasitas untuk 2 orang dengan tarif Rp. 180.000/ malam.
5. *Suite Room* berjumlah 1 kamar berkapasitas untuk 2 orang dengan tarif Rp. 200.000/ malam.

Harga di atas belum termasuk 11% *service charge* dan 10% *government tax*. Dan semua kamar tersebut diatas berukuran 4 x 7,5 m.

Di dalam setiap kamar tersebut terdapat beberapa fasilitas yang disediakan oleh hotel dan disesuaikan menurut jenis kamarnya. Adapun fasilitas yang disediakan di dalam setiap kamar tersebut adalah :

- a. Tempat tidur dan bantal yang disesuaikan dengan jenis kamar, khusus kamar *economy room* tempat tidurnya menggunakan tempat tidur biasa bukan *spring mattress*.
- b. Televisi berukuran 20" untuk *suite room*, 17" untuk *junior suite room*, dan *deluxe room*, dan 14" untuk *standart room* dan *economy room* dengan saluran dalam negeri dan luar negeri.
- c. *Air Condituner*, telepon, *refrigerator (mini bar)* lengkap dengan berbagai jenis minuman ringan (*soft drink*). Khusus untuk kamar *economy room* tidak dilengkapi dengan mini bar.
- d. *Bath tub* dan *shower* dengan fasilitas air panas dan air dingin.

Untuk penambahan tempat tidur (*extra bed*) dikenakan biaya tambahan sebesar Rp.35.000/ malam, sedangkan untuk penambahan orang yang menginap dikenakan biaya tambahan sebesar Rp.30.000/ malam yang tagihannya dibayar saat tamu hendak *check out* / meninggalkan hotel.

Selain memiliki fasilitas utama, Hotel Safari Jember juga memiliki fasilitas- fasilitas penunjang guna memperlancar usahanya yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para tamu dan pengunjung. Adapun fasilitas- fasilitas penunjang yang disediakan oleh pihak Hotel Safari Jember, adalah sebagai berikut :

- a. *Dewi Sri Restaurant*, merupakan fasilitas penunjang yang dimiliki oleh Hotel Safari Jember dan mempunyai kapasitas 40 tempat duduk yang menyajikan makanan dan minuman dalam beberapa menu pilihan, antara lain: menu Indonesia dan Eropa. *Dewi Sri Restaurant* buka dari pukul 06.00 WIB sampai pukul 22.00 WIB.
- b. *Drug Store*, merupakan fasilitas yang disediakan oleh hotel yang menyediakan keperluan beberapa produk obat-obatan tertentu yang sewaktu waktu diperlukan oleh tamu. Disamping itu, *drug store* juga menyediakan beberapa jenis makanan ringan, seperti makanan khas Jember.
- c. *Safe Deposit box*, fasilitas yang disediakan hotel yang diperuntukkan bagi tamu yang ingin menitipkan barang-barang berharga milik tamu (perhiasan,

paspor, cek, dll.). Fasilitas ini terletak di *Reception Desk* dan ditawarkan secara cuma-cuma.

- d. *Laundry Service*, merupakan fasilitas yang disediakan oleh hotel berupa jasa pelayanan pencucian pakaian tamu yang tagihannya diselesaikan bersamaan dengan pembayaran sewa kamar saat tamu hendak *check out*. Jasa laundry beroperasi dari pukul 07.00 sampai 24.00 WIB. Pengambilan cucian dari tamu dilakukan oleh *Roomboy*.
- e. *Parking Area*, merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh hotel yang dapat digunakan tamu maupun pengunjung hotel. Selain itu, tamu juga mendapatkan fasilitas jasa pencucian mobil bagi para tamu yang membawa mobil secara cuma-cuma setiap paginya tanpa harus meminta.

### 3.6.2 Bidang Usaha Hotel Safari Jember

Hotel Safari Jember merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Usaha utamanya yang dijalankan adalah menyewakan kamar sebagai fasilitas utama dan fasilitas- fasilitas penunjang lainnya. Maka dari itu, pihak manajemen hotel harus memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya kepada tamu.

#### 3.6.2.1 Fasilitas Perlengkapan Kamar

Perlengkapan kamar untuk setiap hotel pada dasarnya sama, namun terkadang ada perbedaan. Hal ini tergantung dari jenis dan kemampuan hotel itu sendiri. Meskipun demikian, perlengkapan kamar untuk setiap jenis kamar yang sama dalam sebuah hotel hendaknya diusahakan sama dengan standar yang ditetapkan hotel tersebut.

Demikian halnya dengan Hotel Safari Jember, Sebagai hotel yang berbintang satu yang ada di Jember, Hotel Safari Jember juga mempunyai fasilitas perlengkapan kamar yang sesuai dengan standar internasional. Adapun perlengkapan kamar yang dimiliki dan disediakan oleh Hotel Safari Jember, adalah:

Tempat tidur, tempat tidur tamu disesuaikan dengan jenis kamarnya, tempat tidur tamu terbuat dari *spring mattress*, khusus kamar ekonomi memakai

tempat tidur biasa dengan dua bantal, satu selimut, satu *bed pad* dan satu *bed cover*. Disamping itu ada *wardrobe*, yaitu lemari pakaian yang dilengkapi dengan 7 buah gantungan baju. Selanjutnya ada *coffe table* yaitu meja kecil untuk meletakkan peralatan makan dan peralatan *room service*. Kemudian ada *easy chair*, kursi untuk tempat duduk tamu saat santai sebagai pelengkap *coffe table*.

*Dressing table* adalah tempat untuk meletakkan peralatan kecantikan milik tamu yang dilengkapi dengan cermin untuk berhias. Disamping itu ada *dressing chair*, yaitu kursi untuk pelengkap *dressing table* yang berfungsi sebagai tempat duduk. Kemudian ada *mirror*, dengan segala macam bentuk maupun kegunaannya. *Night table* adalah perlengkapan kamar yang berupa meja di dekat atau diantara tempat tidur dan biasanya di atasnya diletakkan telepon, buku kecil, asbak, alat tulis dan pada rak bagian bawah terdapat buku petunjuk telepon. Selanjutnya *night table lamp* juga harus tersedia, yaitu lampu yang diletakkan diatas *night table* sebagai penerangan di malam hari. Kemudian *ceiling lamp*, yaitu lampu yang dipasang di plafon atau langit-langit kamar dekat pintu masuk untuk menerangi ruangan kamar bagian depan. Yang harus tersedia lainnya adalah *wall mount bed lamp* yaitu lampu yang dipasang di atas *head board*. Lampu ini berguna untuk menerangi tamu saat tidur atau membaca di tempat tidur. Disamping itu, *TV set* yang disediakan untuk semua kamar yang disesuaikan dengan jenis kamar serta *refrigerator* yang berisi minuman ringan (*soft drink*).

### 3.6.2.2 *Guest supplies* di Ruang Tamu

Setiap kamar dalam sebuah hotel, khususnya ruang tamu kamar harus tersedia perlengkapan – perlengkapan yang memadai yang bisa digunakan oleh tamu sehingga tamu merasa betah untuk tinggal di dalam sebuah hotel. Demikian halnya Hotel Safari Jember yang menyediakan perlengkapan- perlengkapan kamar yang siap digunakan oleh tamu. Adapun perlengkapan ruang tamu yang ada di Hotel Safari Jember adalah :

*DD Sign and Make Up Sign*, yaitu tanda bahwa tamu tidak ingin diganggu, sedangkan *make up sign* adalah tanda yang berarti tamu menginginkan kamarnya dibersihkan. Tanda ini terletak digantungan pintu bagian dalam.

Kemudian, *hanger* yaitu gantungan baju yang berjumlah 7 buah yang terletak di lemari. Selanjutnya *Laundry bag* dan daftar harga jasa pencucian, yang diletakkan di dalam lemari atau sekiranya mudah dilihat. Dalam kamar juga disertai petunjuk kiblat dan alat sholat. Amplop, kertas dan alat tulis harus tersedia dalam ruang tamu dan dimasukkan ke *stationery holder* yang berupa map. Disamping itu *astray and Matches* (asbak dan korek api) yang berlogo hotel harus tersedia dan diletakkan di atas *coffee table*.

Selanjutnya *room service menu*, yaitu daftar makanan/minuman beserta harganya yang diletakkan di meja panjang (*drawing*). Kemudian *telephone book*, yaitu buku petunjuk telepon dari PT. Telkom 1 buah dan *telephone guide and tariff* yaitu buku penggunaan telepon yang ada di kamar dengan daftar harganya 1 buah. *Tray, Glasses, and Glass Covers* juga harus tersedia, *Tray* (nampan) untuk meletakkan minuman dan gelas untuk minum 2 buah yang dilengkapi dengan *glass covers* (tutup gelas). Selanjutnya adalah keranjang sampah sebanyak 1 buah.

### 3.6.2.3 Perlengkapan Tempat Tidur Tamu

Hotel Safari Jember sebagai hotel berbintang satu yang bertaraf internasional memiliki beberapa perlengkapan tempat tidur tamu yang sudah memenuhi standar internasional perlengkapan tersebut adalah sebagai berikut :

Pertama, *Bed* yang memiliki dua bagian yaitu *head board*, papan yang terletak di ujung bed bagian kepala untuk meletakkan bantal dan *mattress* yang terbuat dari per spiral, spon, dan terbungkus kain. khusus kamar ekonomi menggunakan kasur (dari kapas) biasa. Kedua, Linen yang terdiri dari *bed pad*, yaitu penutup *mattress* yang terbuat dari bahan lena (katun) yang tebal yang berguna sebagai pelindung *mattress* dari keringat. Kemudian, *bed sheet*, sprei yang terbuat dari kain lena yang berguna untuk menutupi tempat tidur. Pada penataan tempat tidur di Hotel Safari Jember digunakan tiga lembar *sheet* untuk menutupi tempat tidur. *Blanket* adalah selimut dari kain wool sebagai pelindung badan dari dingin. Selanjutnya *pillow* yang terbuat dari kapas dan bulu angsa yang di bungkus kain lena yang dilengkapi dengan *pillow case* yaitu sarung bantal yang



terbuat dari kain lena. Selain itu, *bed cover* yang berfungsi sebagai penutup tempat tidur.

#### 3.6.2.4 Perlengkapan Kamar Mandi Tamu

Hotel Safari Jember menyediakan perlengkapan kamar mandi tamu untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Adapun perlengkapannya adalah sebagai berikut :

Pertama *bath tub*, untuk mandi berendam dan mandi *shower* dan *bath tub plug and chain* adalah karet anti selip yang dipakai sebagai penutup lubang dasar bath tub. Kedua, *wash basin*, tempat untuk cuci tangan, membasuh muka, dan sikat gigi. *Wash basin shelve* adalah sejenis rak kecil untuk meletakkan sabun, pasta gigi, *shampoo*, *kleenex tissue*, dan handuk. Ketiga, *shower* yang terdiri dari *shower head* (pegangan), *shower pipe* dan *shower hold* (gantungan *shower head*). Keempat adalah *toilet bowl* yaitu jamban untuk buang air besar. Kelima, *bath room curtain hook* yaitu pipa yang terbuat dari logam untuk menggantungkan korden kamar mandi. Kemudian, *towel rack* yaitu rak untuk meletakkan handuk di kamar mandi.

#### 3.6.2.5 Guest Supplies di Kamar Mandi Tamu

Di samping perlengkapan mandi, Hotel Safari Jember juga menyediakan persediaan- persediaan kamar mandi yang dapat digunakan oleh tamu. Persediaan tersebut antara lain :

Pertama, *toilet paper* (kertas tisu berbentuk gulungan / *roll*). Kemudian, *kleenex tissue* yaitu kertas tisu berbentuk lembaran untuk membersihkan wajah dan tangan yang diletakkan di *tissue box*. Kedua, *Shampoo*, *bath soap* (sabun mandi), *dental kit* (pasta gigi), dan handuk yang berlogo hotel dan masing- masing berjumlah 2 buah. Selanjutnya, *soap dish*, yaitu tempat untuk meletakkan sabun mandi. *Tooth brush* (sikat gigi) sebanyak 2 buah, *waste basket* (keranjang sampah) 1 buah. *Disposal bag*, plastik yang berfungsi sebagai tempat meletakkan sampah basah. Selain itu, Glass (gelas) untuk berkumur 2 buah serta *glass bag* untuk menutupi gelas agar terlindung dari kuman.



## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata selama 1,5 bulan di Hotel Safari Jember, khususnya di bagian *Housekeeping* maka penulis dapat mengemukakan beberapa kesimpulan, bahwa keberadaan *housekeeping* sangatlah penting, karena *housekeeping* turut memperlancar operasional sebuah hotel. Selain itu penulis dapat mengetahui seberapa jauh penggunaan Bahasa Inggris di dalam sebuah hotel khususnya di bagian *housekeeping*.

Selain itu bagian *housekeeping* haruslah mendapat perhatian yang serius dalam pelaksanaan kegiatan dan tanggungjawabnya, karena bagian ini merupakan bagian yang menentukan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Disamping itu kerja sama antara bagian *housekeeping* dengan bagian yang lain yang ada di sebuah hotel haruslah terjalin dengan baik karena kerja sama dan hubungan serta koordinasi yang baik dapat memperlancar operasional hotel sehingga tujuan dan sasaran yang ditetapkan oleh pihak manajemen hotel dapat terwujud. Kemudian, mengingat pentingnya peranan *housekeeping*, maka pihak manajemen hotel harus selektif dalam memilih karyawan, sehingga pihak manajemen hotel tidak merasa dirugikan dengan memperkerjakan karyawan yang kurang mampu melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.

### 5.2 Saran – Saran

Setelah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Safari Jember, khususnya di bagian *housekeeping*, penulis banyak mengetahui peranan atau keterkaitan Bahasa Inggris di bidang perhotelan. Selain itu juga mengetahui tentang kegiatan di bagian *housekeeping*, dan mengetahui bagaimana cara beradaptasi, bersosialisasi dan berkomunikasi baik terhadap tamu maupun terhadap karyawan hotel. Maka dari itu penulis berkeinginan untuk memberikan

sedikit saran yang mungkin berguna, baik untuk pihak fakultas, hotel maupun juga untuk mahasiswa yang melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

a). Saran untuk Pihak Fakultas

Saran yang dapat dikemukakan oleh penulis untuk pihak fakultas adalah, penulis berharap agar pihak fakultas memberikan mata kuliah yang lebih khusus guna untuk memasuki dunia kerja khususnya di bidang perhotelan. Selain itu penulis berharap agar pihak fakultas memberikan waktu kepada penulis untuk mengetahui dan melaksanakan pra *training* di tempat yang akan dijadikan obyek Praktek Kerja Nyata.

b). Saran untuk Pihak Hotel

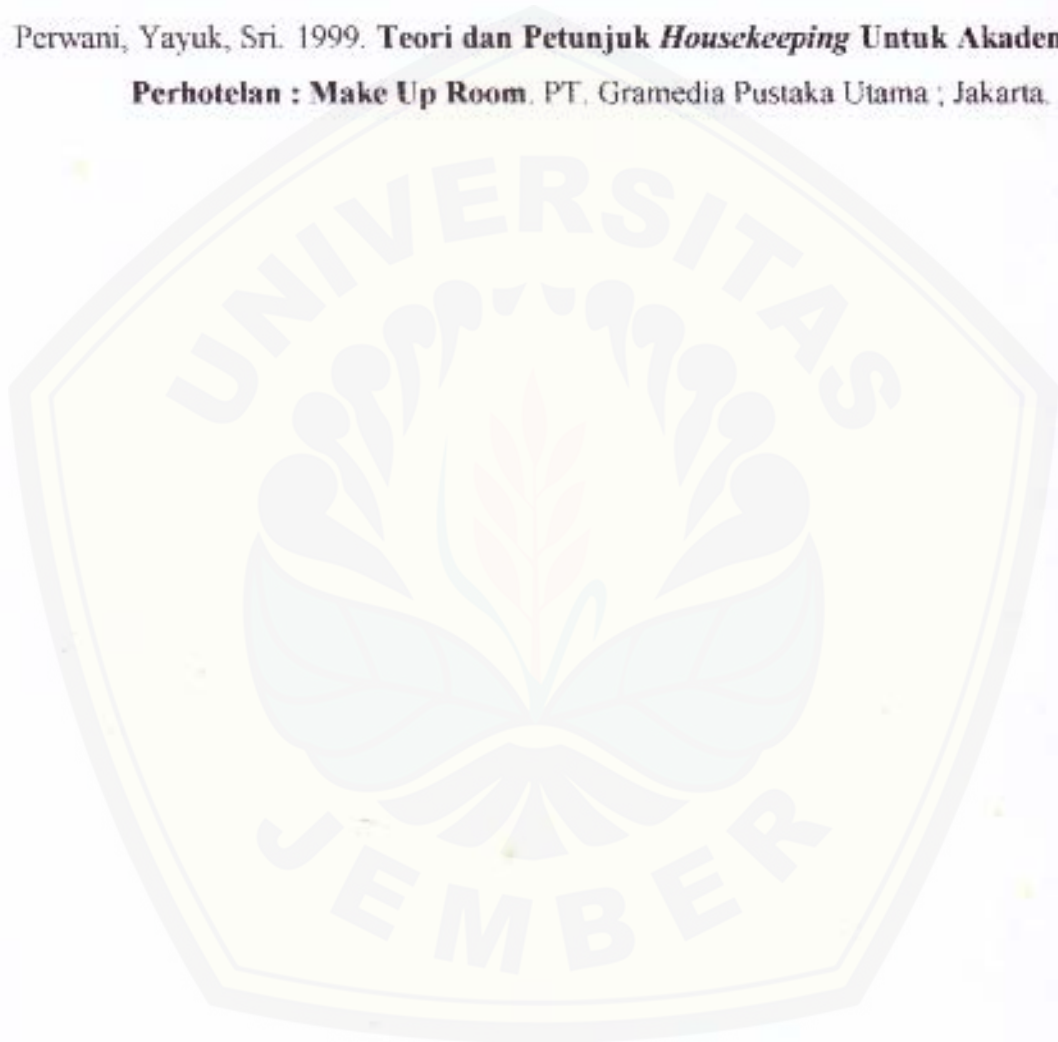
- Pihak hotel hendaknya harus lebih meningkatkan mutu pelayanannya dan sumber daya manusianya.
- Pihak hotel hendaknya lebih meningkatkan standar kebersihan hotel.
- Pihak hotel hendaknya menambah tenaga kerja yang lebih ahli / menguasai bidang *housekeeping* dengan baik sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan hotel yang dapat menaikkan citra hotel.
- Pihak hotel hendaknya mengadakan promosi hotel agar Hotel Safari Jember lebih dikenal lagi oleh masyarakat luas.
- Setiap karyawan hotel hendaknya mempunyai keahlian yang lebih selain bidang tata graha, misalnya menguasai Bahasa Inggris yang dapat digunakan untuk melayani tamu asing sehingga mutu pelayanan hotel menjadi lebih baik.

c). Saran untuk Mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata

Saran yang dapat diberikan penulis adalah, setidaknya mahasiswa harus lebih mempersiapkan diri, dan juga mahasiswa harus dapat memilih tempat untuk melakukan Praktek Kerja Nyata yang sesuai dengan bidang yang mahasiswa tekuni di bangku kuliah atau program yang ditempuh yaitu Bahasa Inggris. Dengan demikian mahasiswa betul- betul menempatkan dirinya di dunia kerja yang sesuai dengan keahliannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Darsono, Agustinus. 1995. **Tata Graha (*Housekeeping*)**. PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia ; Jakarta.
- Sugiarto, Endar. 1998. **Pengantar Akomodasi dan Restoran**. PT Gramedia Pustaka Utama ; Jakarta.
- Perwani, Yayuk, Sri. 1999. **Teori dan Petunjuk *Housekeeping* Untuk Akademi Perhotelan : Make Up Room**. PT. Gramedia Pustaka Utama ; Jakarta.

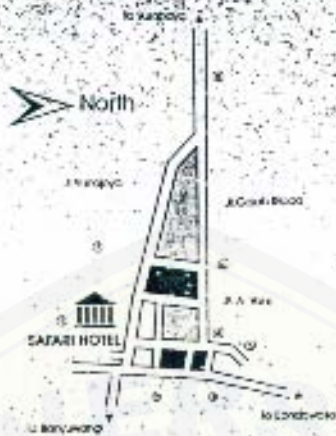


**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Brosur Hotel
2. Reservation Form
3. Registration Form
4. Specification Form
5. "A" Form
6. Daftar Menu Makanan / Minuman
7. Message Form
8. Drug Store Bill / Nota
9. Hotel Safari facilities
10. Nota Laundry Service
11. Bon Pesanan Makanan/Minuman
12. Formulir Check Out
13. Struktur Organisasi Hotel Safari Jember
14. Logo Hotel Safari Jember



Tanjung Pupuma is a beach with white sandy located in Wana Ulu beach area, 37 kilometres from Safari Hotel



Area Of Safari Hotel

1. Safari Hotel
2. Government Office
3. Square Garden
4. Al-Falaki Aztek
5. Railway Station
6. Mall and Johar Plaza
7. "Pasar Tanjung" Traditional Market
8. Bank Indonesia



T. K. H. A. Dharma 1  
Phone 031 - 8185111 (land)  
Fax - 031 - 81857  
Jember 60131

East Java - Indonesia



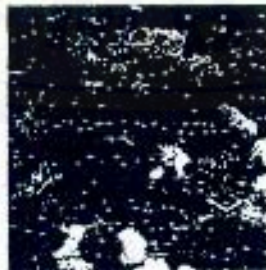
We serve you Indonesian hospitality and friendly services make a completely enjoyment along your staying in Safari Hotel, 22 rooms are conditioned



Safari Hotel is situated in the heart of Jember City that also called The Suwar-suwir and Tobacco City. Only three minutes from Mutiara and Johar Plaza, business area and Governmental Office, 1,5 km distance from Railway Station and about 10 minutes by car to Tawang Alun Bus Station

with hot and cold shower, private bath, telephone, refrigerator, CTV with parabola programme 220 Volt electricity and wall to wall carpeted

Dewi Sri Restaurant with 40 seats capacity serve Indonesian & European delicious cuisine, open from : 06.00 a.m. to 10.00 p.m.



Our rooms are fully Indonesian decorated with natural parks so that reflecting back to nature situation

OTHER FACILITIES

- drugstore
- long distance call
- laundry
- TAXI SERVICE

Make Sure Our Enjoyment Service And Welcome





**SAFARI HOTEL**

Jl. K.H. A. Dahlan 33 Telp. (0331) 481882 (3 lines) Fax. 62.0331. 461887 Jember 65137

**RESERVATION FORM**  
**SLIP PEMESANAN KAMAR**

GUEST NAME

NAMA TAMU

ARRIVAL DATE

TANGGAL CHECK IN

TIME

JAM

DEPARTURE DATE

TANGGAL CHECK OUT

TIME

JAM

TYPE OF ROOM

JENIS KAMAR

ROOM NUMBER

KAMAR NOMOR

NUMBER OF PERSON

JUMLAH ORANG

PAYMENT

PEMBAYARAN

PERSONAL

PRIBADI

COMPANY

PERUSAHAAN

**RESERVED BY / DINESAWI/OLEH**

NAME

NAMA

COMPANY/PERSONAL

PERUSAHAAN/PRIBADI

ADDRESS

ALAMAT

PHONE

TELEPON

FAXIMILE

FAX

GUEST SIGNATURE

TANDA TANGAN PEMESAN

CANCELED BY

PEMBATALAN OLEH

F.O. CLERK

PETUGAS F.O

DEPOSIT

UANG MUKA

DAY / DATE

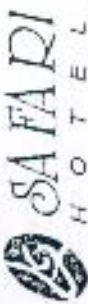
HARI / TANGGAL

REMARK

KETERANGAN

TIME

JAM



REGISTRATION FORM

NAMA MR MRS MISS		V.P. MEMBER'S ID						
NAMA MRS MISS		DATE OF BIRTH						
KEBANGSAAN NATIONALITY		ISSUED BY						
PASSPORT NO SIM / KTP		MARSUD KUALANGAN PURPOSE OF VISIT						
PELEGIUS AGAMA		OFFICIAL <input type="checkbox"/> BUSINESS <input type="checkbox"/> PLEASURE <input type="checkbox"/>						
PEKERJAAN PROFESSION		DI DATE	TIME					
ALAMAT PEKERJAAN BUSINESS ADDRESS		GO DATE	TIME					
ALAMAT RUMAH HOME ADDRESS		TUJUAN BERKUT NEXT DESTINATION						
DATE OF BIRTH TANGGAL LAHIR		ICN	INSTRUMENT					
KAMAR ROOM	ORANG PERSON	TARIF RATE	UNGG MUKA ADVANCE	RIS CR	PONDASIRAN ACCOUNT	ICN	INSTRUMENT	PEKERJAAN PROFESSION





## FORMULIR "A"

( PP. No. 45 Th. 1954 Ps. 5 Ayat 4 )

## SAFARI HOTEL

Jl. KH.A. DAHLAN 7 TELP. (0331) 81892 FAX. 81897  
JEMBER - 69117

<u>Datang Tanggal</u> Arrival Date	<u>Datang dari</u> Coming From	<u>Berangkat Tgl.</u> Departure Date	<u>Pergi ke</u> Going To
<u>Nama</u> Family Name	<u>Other</u> Name		
<u>Kebangsaan</u> Nationality	<u>Date &amp; Place</u> of Issue	<u>Tanggal Lahir</u> Date of Birth	
<u>Pekerjaan</u> Profession	<u>Nama Perusahaan</u> Name of Company	<u>Maksud Kedatangan</u> Purpose of Visit	
<u>Alamat Rumah</u> Home Address	<input type="checkbox"/> Transit <input type="checkbox"/> Tourist	<input type="checkbox"/> Pleasure <input type="checkbox"/> Business	<input type="checkbox"/> Official
<u>Visa</u> Visum	<input type="checkbox"/> Transit <input type="checkbox"/> Tourist <input type="checkbox"/> Visit	<input type="checkbox"/> Business	<input type="checkbox"/> Stay

Tanda Tangan  
SignatureTanda tangan Pengurus Hotel

# SAFARI

ALA CARTE LUNCH, DINNER, BREAKFAST

O T E L

## MENU MAKAN PAGI

- NASI GORENG
- NASI PECEL KOMPLIT
- NASI RAWON
- ROTI KOMPLIT
- PLUS TEA & KOPI

**UNTUK BREAKFAST DILAYANI ANTARA JAM 06.00 - 10.00**

ROTI/BREAD

ROTI BAKAR dg. selet meses, mentega	Rp. 5000
SAFARI SANDWICH	Rp. 5000

SOP/SOUP

SUP AYAM	Rp. 5000
SUP AYAM & SAYUR	Rp. 5000
SUP BUNTUT	Rp. 9000
SAYUR ASAM	Rp. 3000

MIE & NASI/RICE

BIHUN GORENG/KUAH	Rp. 5000
MIE GORENG/KUAH	Rp. 5000
NASI GORENG SAFARI	Rp. 6000
NASI GORENG JAWA	Rp. 6000
NASI CAPCAY	Rp. 8000
NASI RAWON	Rp. 7500
NASI SOTO	Rp. 6000
NASI PUTIH	Rp. 1500
KRUPUK UDANG	Rp. 500

SAYURAN/VEGETABLES/SALAD

NASI PECEL KOMPLIT	Rp. 6000
CAPCAY GORENG/KUAH	Rp. 7000
CA TAOGE UDANG/AYAM	Rp. 6000
CA SAWI DAGING SAPI	Rp. 7000
CA SAWI AYAM	Rp. 6000
PECEK TEMPE	Rp. 3500
SAMBAL & LALAPAN	Rp. 2000

BUAH SEGAR/FRESH FRUIT

PEPAYA	Rp. 2000
NANAS	Rp. 2000

AYAM, DAGING SAPI, TELUR, IKANCHICKEN, MEAT, EGG, FISH

AYAM GORENG MENTEGA	Rp. 7500
AYAM GORENG SAFARI	Rp. 6000
KOLOKE	Rp. 7500
BISTIK AYAM	Rp. 10000
BISTIK DAGING	Rp. 12000
FU YUNG HAI	Rp. 8000
TELUR (fried, boiled, omelette)	Rp. 1500
IKAN BAKAR/GORENG	Rp. 7000

MINUMAN/BEVERAGE

ES LEMON TEA	Rp. 1500
ES JERUK MANIS	Rp. 2500
ES JERUK NIPIS	Rp. 2500
ES SODA GEMBIRA	Rp. 5000
ES TEA	Rp. 1500
ES SYRUP	Rp. 1500
ES BATU	Rp. 500
KOPI	Rp. 2000
KOPI TUBRUK	Rp. 2500
KOPI SUSU	Rp. 2500
SUSU PANAS	Rp. 2000
WEDANG JAHE	Rp. 2000
TEA PANAS	Rp. 1000
SOFT DRINK	Rp. 2500
BIR BINTANG	Rp. 12500

SARI BUAH/JUICE

JUS TOMAT	Rp. 3000
JUS PEPAYA	Rp. 2500
JUS WORTHEL	Rp. 3000
JUS NANAS	Rp. 3000
JUS S'RSAK	Rp. 3000

HARGA MAKANAN DAN MINUMAN SUDAH TERMASUK PAJAK



**SAFARI**  
HOTEL

J. K.H. A. Duriat 33  
Telp. (0331) 481862 (3 lines)  
Fax. 02.0331. 481867 Jember 68137

**MESSAGE FOR YOU**  
**PESAN UNTUK ANDA**

TO: MR/MRS/MS Mr. Hartono ROOM \_\_\_\_\_  
Kepada: Bapak/Ibu Kamar \_\_\_\_\_  
DATE 15 April 2019 TIME 14.15 AM/PM \_\_\_\_\_  
Tanggal Jam \_\_\_\_\_

**DURING YOUR ABSENCE**  
**SELAMA ANDA TIDAK DITEMPAT**

FROM: MR/MRS/MS Mr. Hartono  
Dan Bapak/Ibu  
PHONE \_\_\_\_\_  
Telepon \_\_\_\_\_

Called you by telephone Menghubungi anda melalui telepon	<input checked="" type="checkbox"/>	Please call him/her back Harap menghubungi kembali	<input type="checkbox"/>
Will call back again Akan menghubungi anda kembali	<input type="checkbox"/>	Will come back Akan kembali lagi	<input type="checkbox"/>
Wants to see you Ingin jumpa dengan anda	<input type="checkbox"/>	Urgent Penting	<input type="checkbox"/>

MESSAGE  
Pesan

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FO CLERK 2107  
Petugas FO \_\_\_\_\_



### SABER HOTEL

JL. KH.A. DAHLAN 33 JEMBER 68137  
Phone : 0331.491882-491983-491986-422045  
Fax : 0331.491887

GRADE	CAPACITY	FACILITIES	RATE
SUITE 1	2	DWB AC split Telephone CTV remote Minibar Hot/cool bath-up/shower	Rp. 200.000
JUNIOR SUITE 1	2	DWB AC split Telephone CTV remote Minibar Hot/cool bath-up/shower	Rp. 180.000
DELUXE 12	2	DWB/TWB AC split Telephone CTV remote Minibar Hot/cool bath-up/shower	Rp. 145.000
STANDARD 5	2	TWB AC Window Telephone CTV Minibar Hot/cool bath-up/shower	Rp. 115.000
ECONOMY 3	2	DWB AC Window Telephone CTV Cool shower	Rp. 75.000
	1	Extra bed	Rp. 35.000
	1	Extra person	Rp. 30.000

All rates include 21 % Service Charge & Government tax  
All rates are subject to change without prior notice.

#### LONG STAYING & GROUP RATES

Available upon request

#### CHECK OUT TIME

Check out time is 1.00 . 50% of published rates will be charged  
for late check out between 1.00 pm - 5.00 pm and full charge  
after 5.00 pm

Included is breakfast (CBF), coffee and tea evening, car parking

**MOTEL SAFARI**  
 Jl. KH. AL Dahlan 339  
 Telp. 0231-491882 Fax. 491887  
 J e m b e r

**Nº 001201**

**LAUNDRY SERVICE**

OPEN DAILY : 07.00 AM - 12.00 PM

Room :

Date :

NO.	DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
1.	Baju anak/children wear			
2.	Blus/blouse			
3.	Bra/breast holder			
4.	Celana dalam/underwear			
5.	Celana pendek/shorts			
6.	Celana panjang/trousers			
7.	Celana panjang/jeans			
8.	Dasu/necktie			
9.	Handuk kecil/handowel			
10.	Handuk besar/bathowel			
11.	Hem kaos/polo shirt			
12.	Hem lengan pendek/style st.			
13.	Hem lengan panjang/style st.			
14.	Hem lengan panjang jeans			
15.	Jaket/jacket			
16.	Jarik			
17.	Kaus kaki/sock			
18.	Kaos oblong/t shirt			
19.	Kaos singlet/underwear			
20.	Kebaya			
21.	Kemeja safari/safari shirts			
22.	Kerudung/modern wear			
23.	Kimono			
24.	Peci/muslim wear			
25.	Rok bawah/skirt			
26.	Rok terusan/gown			
27.	Rukuh/mukena			
28.	Saputangan/handkerchiefs			
29.	Sarang/sarong			
30.	Selendang/scarf			
31.	Piyama/pajamas			
32.				
33.				

Guest

House keeping





**RESEP**

Dr. K.H. A. Cahlan 7 Jember 58137  
 Telp. (0331) 481882 (3 Line.) Fax. 62(0331)481887

**SPECIFICATION**

Name : Soikan Bintoro Morid / Sp. In. Gdsh      Check No. = 27/07/2007  
 Check Date = 23/07/2007

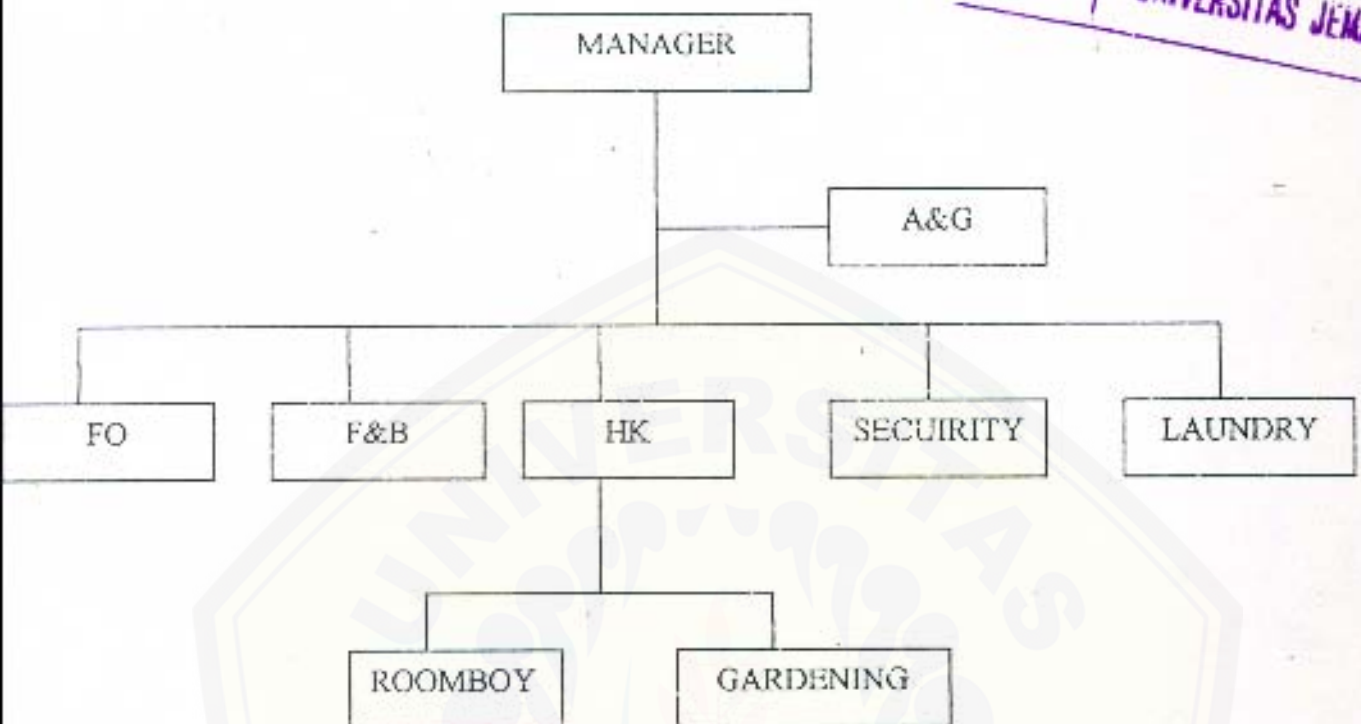
Description	Days	Rate	Amount
Room 16	1.0	115,000 Rp.	115,000
Grand Total			115,000
Drug Store			7,750
Grand Total			122,750

Seratus Tujuh Belas Ribu Dua Ratus Lima Puluh Rupiah

Andl.      Jember, 23 July 2007  
 Manager

*[Signature]*  
Bobal

**STRUKTUR ORGANISASI  
HOTEL SAFARI  
JEMBER**



Keterangan :

- a. *Front Office Departement*, bertugas melayani pemesanan kamar.
- b. *Housekeeping Departement*, bertugas menjaga, merawat, dan memelihara semua fasilitas yang dimiliki oleh hotel.
- c. *Administrasi and General (A&G)*, bertugas mengawasi atau mengontrol semua kegiatan di masing-masing bagian. Selain itu, departemen ini bertugas melakukan pencatatan (administrasi) dari semua transaksi keuangan meliputi pengeluaran dan pemasukan.
- d. *Food and Beverage Departement*, bertugas mengurus segala hal yang berhubungan dengan pelayanan makanan dan minuman, ruang kerja di restoran, dan *kitchen bar* serta *room service*.
- e. *Engineering Departement*, departemen yang berfungsi dan bertanggung jawab memperbaiki segala kerusakan-kerusakan alat-alat dan fasilitas yang dimiliki oleh hotel.
- f. *Security Departement*, merupakan departemen yang berkewajiban menjaga keamanan dan berusaha menciptakan ketenangan, baik bagi tamu, karyawan dan fasilitas yang ada di hotel.