

PERANAN *HOUSEKEEPING* DALAM
MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR PADA HOTEL
HYATT REGENCY SURABAYA

LAPORAN HASIL KULIAH KERJA

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

Oleh : Ajeng Sari Ekayani

NIM : 990903102179

Dosen Pembimbing

Drs. Sugeng Iswono, MA

NIP. 131 415 664

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2002



MAK UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

S
Hadiah
Klass
647,94
29 AUG 2002
EKA
P
C-1
1491
SEK

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan ini Kupersembahkan Untuk:

1. Papa dan Mama tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan dorongan semangat serta doa untuk keberhasilanku.
2. Adikku Angga, Fais dan Fiqqi yang turut mendukung atas kesuksesanku.
3. R. I. Wijaya selalu memberikan dorongan dan semangat serta mendampingi dalam suka dan duka.
4. Keluarga besar Hyatt Regency Surabaya yang telah banyak membantu dalam penyelesaian laporan ini.
5. Almamater tercinta Universitas Jember.

MOTTO

Janganlah Sese kali Terlintas Olehmu Untuk Memperbaiki Kejadian yang Kemarin, Karena itu Akan Sia – sia Saja. Lebih Baik Pikirkan Langkah Kamu Untuk Hari Esok dan Berusahalah Untuk Segera Memperbaikinya.

(Penulis)



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

PERSETUJUAN

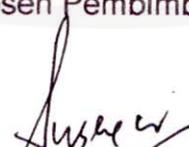
Telah disetujui Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Ajeng Sari Ekayani
NIM : 990903102179
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Peranan Housekeeping dalam Meningkatkan Hunian Kamar Pada Hotel Hyatt Regency Surabaya

Jember, Juni 2002

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Drs. Sugeng Iswono, MA

NIP. 131 415 664

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

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember:

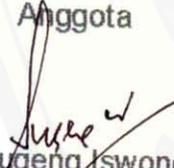
Nama : Ajeng Sari Ekayani
NIM : 990903102179
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul :

PERANAN HOUSEKEEPING DALAM MENINGKATKAN
HUNIAN KAMAR PADA HOTEL HYATT REGENCY SURABAYA

Hari : Jum'at
Tanggal : 14 Juni 2002
Jam : 16.00 WIB
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan LULUS

Panitia Penguji

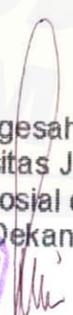
Anggota

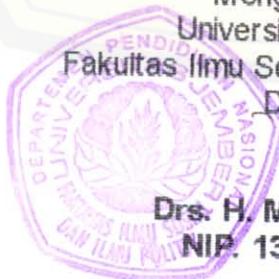

Drs. Sugeng Iswono, MA
NIP. 131 415 664

Ketua


Dra. Hj. Dwi Windradini BP, M.Si
NIP. 131 832 302

Mengesahkan
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan


Drs. H. Moch. Toerki
NIP. 130 524 832



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas bimbingan rahmat dan hidayah-Nya penulisan laporan dapat terselesaikan. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan laporan adalah dalam rangka memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna mendapatkan gelar Ahli Madya Diploma III Pariwisata pada jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Diploma III, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Dalam proses penulisan laporan tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta doa dari banyak pihak. Atas kebaikan dan jasa-jasa yang telah diberikan dengan tulus ikhlas, maka ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

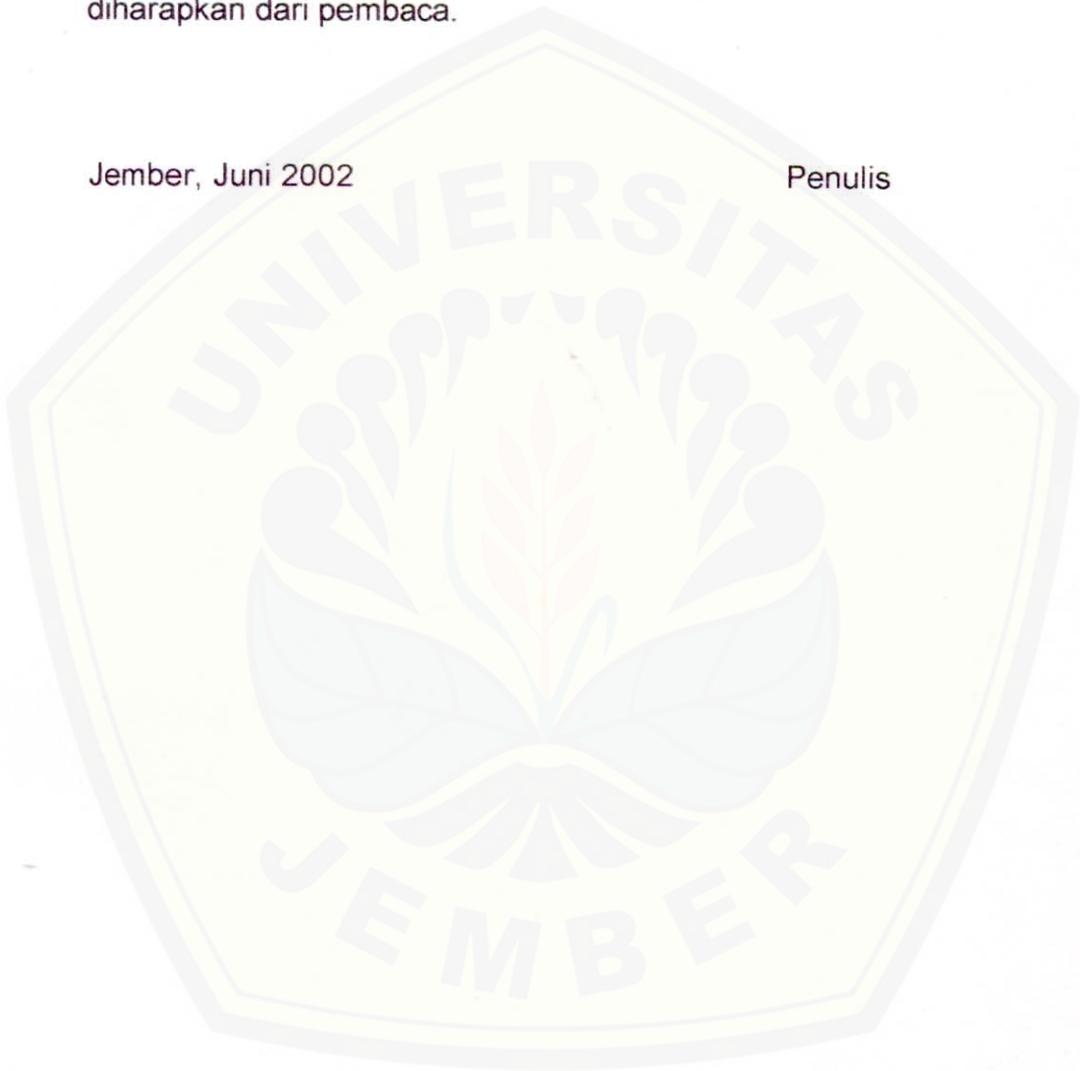
1. Bapak Drs. H. Moch Toerki, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Mud'har Syarifuddin, MSi selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi.
3. Bapak Drs. Rudy Eko Pramono, MSi selaku Ketua Program Diploma III Pariwisata.
4. Bapak Drs. Poerwowibowo, MSi selaku Dosen Wali yang telah mendidik dan membimbing selama studi.
5. Bapak Drs. Sugeng Iswono, MA selaku Dosen Pembimbing dengan penuh sabar dan perhatian dalam memberikan bimbingan dan dorongan yang sangat berarti dalam penyusunan laporan.
6. Seluruh karyawan dan staff *housekeeping* Hyatt regency Surabaya yang memberikan tempat untuk kuliah kerja.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta asisten beserta segenap unsur sivitas akademik di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terima kasih atas ilmu yang diberikan.

8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik moril maupun materiil sehingga laporan dapat terselesaikan.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca dan penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan laporan, sehingga saran dan kritik sangat diharapkan dari pembaca.

Jember, Juni 2002

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Kuliah Kerja	
1.2.1 Tujuan Kuliah Kerja	3
1.2.2 Manfaat Kuliah Kerja	3
II. GAMBARAN UMUM HYATT REGENCY SURABAYA	
2.1 Sejarah Singkat Hyatt Regency Surabaya	4
2.1.1 Perkembangan Perluasan Hotel 1993	6
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Pengertian Hotel.....	8
2.2.2 Klasifikasi Perlengkapan dan "Department Hotel"	8
2.2.3 "Housekeeping Department"	13
2.3 Visi dan Misi Hotel	
2.3.1 Visi Hotel	15
2.3.2 Misi Hotel	16
2.4 Organisasi	
2.4.1 Struktur Organisasi Hotel	16
2.4.2 "Job Discription Hotel Hyatt Regency"	19
2.4.3 Struktur Organisasi "Housekeeping "	22
2.4.4 "Job Discription Housekeeping Department"	25

III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja	27
3.2 Jenis Kamar dan Fasilitas Hyatt	
3.2.1 Jenis kamar Hyatt	31
3.2.2 Fasilitas Bar dan Restoran	32
3.2.3 Fasilitas "Converence Room"	32
3.2.4 Fasilitas Kebugaran	33
3.2.5 Fasilitas Pendukung	33
3.2.6 Fasilitas Kamar	34
3.3 Operasional Kerja "Housekeeping"	
3.3.1 Cara Membersihkan Kamar "Chek-Out"	35
3.3.2 Cara Membersihkan Kamar "Occupied"	36
3.3.3 Cara Membersihkan Kamar Mandi	37
3.4 Peranan Housekeeping dalam Meningkatkan Hunian Kamar	38
3.5 Analisa SWOT	40
IV. PENUTUP	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN-LAMPIRAN	45
DAFTAR TABEL	28

I. PENDAHULUAN



Milik UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

1.1 Latar Belakang Masalah

Akomodasi merupakan usaha penjualan kamar yang dianggap sebagai komoditas atau barang dagangan utama, sehingga pelayanan yang diberikan harus lebih cekatan dan terampil. Dengan banyaknya hotel yang ada, menyebabkan persaingan sumber daya manusia tinggi. Perhotelan tidak di dominasi untuk tempat berlibur, tetapi sudah banyak para tamu yang menggunakan jasa perhotelan untuk acara bisnis, seminar, pernikahan, dan kegunaan-kegunaan hotel lainnya. Pihak hotel berusaha memberikan berbagai macam pelayanan yang dapat menarik para pengguna jasa hotel, berbagai fasilitas disediakan seperti spa, *fitness center*, *swimming pool*, lapangan tenis, pusat bisnis, pusat perbelanjaan, restoran, butik, dan lain-lain.

Salah satu bagian terpenting dalam industri perhotelan adalah *housekeeping*. Menurut Sudiarto Mangkuwerdoyo (1999:71), *Housekeeping* sebagai departemen operasional berpengaruh dalam menunjang keberadaan tamu. Beberapa hal yang dianggap penting merupakan suatu keharusan tentang kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keindahan daripada hotel harus dipikirkan menjadi faktor utama. Kendala utama dalam keberadaan *housekeeping* menjadi tanggung jawab yang harus dipikul. Subyek dari faktor tersebut adalah sumber daya manusia yang diharapkan siap pakai dengan kualitas dan etos kerja yang baik.

Dalam persaingan industri perhotelan sumber daya manusia diharapkan sebagai pemegang kendali utama dalam pelaksanaan kerja di *housekeeping department*. Dalam konteks tenaga kerja adanya kemungkinan bahwa keberadaan tenaga kerja tidak boleh dipandang sebagai unit produksi, tapi sebagai pelaksana yang dapat meningkatkan kualitas kerja. Di dalam *housekeeping department* banyak hal yang dikerjakan karena sebagian area hotel merupakan bagian kerja dari

housekeeping. Yang termasuk wilayah *housekeeping* diantaranya seperti kamar tamu, *lobby*, *office*, *restoran*, *rest room*, *garden*, *koridor*, dan sebagainya merupakan tempat yang bersih, nyaman, dan indah. Keberhasilan pengusahaan suatu hotel tercermin dari jumlah penghasilan yang di dapat dari penjualan kamar.

Agar tamu betah tinggal di hotel, seluruh kamar dan ruangan yang ada di hotel harus bersih dan senyaman mungkin sehingga tamu setelah meninggalkan hotel diharapkan akan kembali lagi untuk menginap di hotel tersebut karena tamu hotel telah merasa cocok dengan pelayanan kebersihan dan keindahan yang diberikan. Tugas dan kewajiban *housekeeping department* merupakan tugas yang sangat penting dari cara meningkatkan penjualan kamar hotel (*in house selling*) dan menarik untuk dikaji. Dari uraian diatas, *housekeeping* menjadi bahan topik pemikiran bagi penulis dalam pembuatan laporan dengan judul "Peranan *Housekeeping* Dalam Meningkatkan Hunian Kamar Pada Hotel Hyatt Regency Surabaya".

1.2 Tujuan dan Manfaat Kuliah Kerja

1.2.1 Tujuan Kuliah Kerja

Tujuan dari diadakannya kuliah kerja adalah sebagai berikut :

- a) Untuk mengetahui sistem kerja *housekeeping*.
- b) Untuk mengetahui tugas dan kewajiban yang berhubungan dengan *housekeeping*.
- c) Untuk mengetahui sampai sejauh mana peranan *housekeeping* didalam meningkatkan hunian kamar

1.2.2 Manfaat Kuliah Kerja

Manfaat diadakannya kuliah kerja adalah sebagai berikut :

- a) Untuk mengaplikasikan teori dan praktek kerja tentang *housekeeping* yang didapat dari kampus dengan di hotel yang sebenarnya.
- b) Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan lebih dalam mengenai perhotelan khususnya tentang *housekeeping*.



II. GAMBARAN UMUM HYATT REGENCY SURABAYA

2.1 Sejarah Singkat Hotel Hyatt Regency Surabaya

Perseroan didirikan dalam rangka Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) berdasarkan akta-akta No. 130 tanggal 26 Juni 1973 dan No. 103 tanggal 28 November 1973, keduanya dibuat dihadapan Djoko Soepomo SH, notaries di Surabaya dan disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 12 Desember 1973 dengan surat Keputusan No. Y.A.5/433/12 dan didaftarkan dikantor Pengadilan Negeri Surabaya dibawah No. 1824 tanggal 27 Desember 1973, serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 1 tanggal 2 Januari 1974 Tambahan No. 7 tahun 1974 Perseroan bergerak dibidang Kepariwisata serta Usaha Perhotelan, telah mendapatkan surat Persetujuan Tetap (SPT) No. 1348/C.5/BKPM/IV/1977 tanggal 22 Juni 1977 dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

Pada tahun 1976, Perseroan membangun sebuah Hotel bertaraf Internasional bertingkat 10 diatas areal tanah seluas 1,3 ha dengan luas bangunan 6500 m persegi dan berkapasitas 268 kamar. Pada tanggal 20 Oktober 1975, telah ditandatangani sebuah *Management Agreement* antara PT. Bumi Modern dengan Hyatt *Internasional Corporation*, Hongkong untuk mengelola hotel tersebut selama 20 tahun sejak peresmiannya yang kemudian disempurnakan dengan penandatanganan *Management Agreement* baru pada tanggal 16 Desember 1979 antara PT. Bumi Modern dengan HYATT *INTERNATIONAL CORPORATION* di Chicago, Illionis, Amerika Serikat, yang berlaku selama 20 tahun sejak tanggal penandatanganan *Management Agreement* baru.

Pada tanggal 16 Desember 1979, hotel Bumi Hyatt Surabaya telah diresmikan oleh Menteri Perhubungan pada waktu itu Bapak Roesmin Noerjadin. Setelah melampaui masa Commercial Operation, diperoleh Izin Usaha Tetap No. 104/T/PARPOSTEL/1990 tanggal 12 Februari 1990

yang dikeluarkan oleh Ketua Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) atas nama Menteri PARPOSTEL.

Saat Hotel Bumi Hyatt Surabaya diresmikan, susunan para pemegang saham Perseroan setelah mengalami beberapa perubahan sebelumnya adalah sebagai berikut:

Nama	Saham Prioritas	Saham Biasa
Peter Sondakh	17%	1,84%
H.A. Latief Thoyeb	10%	0,99%
AJB Bumiputera 1912	73%	97,17%

Sumber : Hotel Bumi Hyatt Surabaya 2000

Pada tanggal 25 Maret 1983 telah dilakukan penjualan seluruh Saham atas nama Peter Sondakh kepada AJB Bumiputera 1912 dan pada tanggal 15 April 1985 telah dilakukan pula penjualan seluruh Saham atas nama H.A. Latief Thoyeb kepada AJB Bumiputera 1912. Dengan demikian sejak tanggal tersebut AJB Bumiputera 1912 menguasai 100% baik Saham prioritas maupun Saham Biasa sebagai Pemegang Saham Tunggal.

Hotel Hyatt terletak di tempat yang strategis di daerah bisnis dan hiburan yang ramai di kota pelabuhan terbesar ke dua di Indonesia. Sejak tahun 1989 Hyatt Bumi Surabaya berubah menjadi Hyatt Regency Surabaya dengan logo yang sekarang ini: yaitu Garis Kres yang menandakan pelayanan yang diberikan oleh staff Hyatt dari matahari terbit hingga terbenam. Sebelum tahun 1989 logo Hyatt Bumi Surabaya berbentuk daun semanggi. Pada akhir tahun ini dimulailah pembangunan perluasan Hyatt Regency Surabaya, yang menghabiskan dana US \$89,5 juta.

Sejak akhir Desember 1993 Hyatt Regency Surabaya yang merupakan hotel satu-satunya hotel berbintang lima berlian yang dapat dicapai dengan mudah dari pusat perkantoran, pusat perbelanjaan, maupun tempat-tempat hiburan malam. Perjalanan dari Airport ke Hotel dapat ditempuh hanya dalam waktu 20 menit.

Setelah menyelesaikan pembangunan perluasan Tower Hyatt Regency Surabaya yang baru dan renovasi dalam bulan Desember 1993. Hyatt Regency Surabaya mempunyai 12 apartemen, 5 restoran, *Ballroom* dan 4 *function room* yang telah diperluas, pusat kebugaran jasmani yang serba komputer dan tempat parkir yang dapat menampung 400 unit kendaraan. Di dalam komplek hotel ini terdapat pula Gedung Perkantoran berlantai 6 yang telah disewa oleh Bank of Tokyo, Shang Hai & Hongkong Bank, Garuda Indonesia, Sempati, Japan Airlines, Cathay Pacific dan beberapa maskapai penerbangan asing lainnya.

2.1.1 Perkembangan Perluasan Hotel 1993

Pembangunan fisik perluasan hotel sesuai dengan jadwal yaitu bulan November 1993, secara prinsip telah dapat diselesaikan, baik bangunan "Regency Tower", Apartemen maupun Gedung Perkantoran.

Untuk mempertimbangkan keadaan pembangunan fisik tersebut Gubernur KDH Tk.I Jawa Timur Bapak Soelarso telah mengadakan kunjungan kerja di Proyek Hotel Hyatt pada tanggal 20 November 1993. Bertepatan dengan ulang tahun Hyatt Regency Surabaya yang ke-14 1993, peresmianya oleh Bapak Joop Ave selaku Menteri Parpostel dan Bapak Susilo Soedarman selaku Menko Polkam.

Setelah diadakan evaluasi oleh Direktorat Jenderal Pariwisata, Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi, dinilai layak untuk diberikan penghargaan sebagai Hotel Bintang Lima Berlian dengan surat keputusan No: Kep 03/PPKH/DIRJEN/XII/1993 tertanggal 11 Desember 1993. Hotel Hyatt dapat dipastikan ada diseluruh dunia misalnya: Negara Malaysia, Singapore, Belanda, Turki dan sebagainya termasuk Indonesia. Hotel Hyatt berpusat di Chicago Amerika Serikat.

Sebagai hotel berbintang lima di Surabaya, Hotel Hyatt sejajar dengan Hotel Westin, Shangrilla, Mandarin dan Sheraton.

Hotel Hyatt International mempunyai beberapa jenis, diantaranya :

a. Hyatt Regency Hotel

Merupakan persekutuan hotel yang menyediakan fasilitas mewah menengah untuk individual, group maupun untuk keperluan meeting. Hotel ini memiliki *Regency Club Floor* untuk tamu yang memerlukan *extra acomodasi*.

b. Grand Hyatt Hotel

Merupakan hotel *super deluxe*, hotel terbesar tingkatannya baik pelayanan maupun fasilitas untuk perorangan maupun group. Hotel ini memiliki 390-870 kamar dan menyediakan ruang meeting serta convention market. Grand Hyatt ini terdapat di delapan negara Asia Pasifik.

c. Park Hyatt

Merupakan hotel terkecil dalam tingkatannya di Eropa yang memiliki 160-250 kamar dengan ciri khas yang mewah, didesign elegan. Hotel ini mempunyai tujuh park Hyatt di negara Internasional.

d. Hyatt Resort

Merupakan hotel resort yang disediakan untuk liburan dan fasilitas penuh, Hyatt Resort di design untuk daerah-daerah tujuan wisata yang lengkap sehingga membuat tamu ingin tinggal lebih lama.

Sedangkan Hotel Hyatt yang ada di wilayah Indonesia sendiri terdapat di kota-kota besar seperti :

1. Grand Hyatt Jakarta di Jakarta.
2. Grand Hyatt Bali di Bali.
3. The Arya Duta Jakarta di Jakarta.
4. Hyatt Regency Bandung di Bandung.

5. Hyatt Regency Yogyakarta di Yogyakarta.
6. Hyatt Regency Surabaya di Surabaya.
7. Bali Hyatt di Bali.

Perbedaan Grand Hyatt dan Hyatt Regency adalah pada fasilitas yang diberikan lebih bagus, mewah, lengkap dan dikomersialkan untuk kalangan atas atau para bisnisan. Hotel Hyatt Regency Surabaya berlokasi dipusat kota yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum dan kendaraan pribadi.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Hotel

Pengertian hotel menurut beberapa sumber mengatakan :

Menurut Direktorat Jendral Indonesia.

Keputusan menteri pariwisata pos dan telekomunikasi No.Km 37/Pw.304/Mppt-86 (1986) :

Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel, untuk umum yang memenuhi syarat-syarat kenyamanan dan bertujuan komersial.

Menurut Agustinus Darsono (1992:1) :

Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang jasa dan dikelola secara komersial dimana tamu mendapatkan pelayanan, penginapan, makanan, minuman dan fasilitas lainnya.

Menurut Yayuk Sri Purwani (1992:2) :

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum.

2.2.2 Klasifikasi, Perlengkapan Dan Departemen Hotel

A. Klasifikasi Hotel

Menurut Sudiarto Mangkuwerdoyo (1999:14) hotel sebagai tempat akomodasi dapat dibagi kedalam beberapa kategori sebagai berikut:

1. Sesuai besar kecil hotel
 - a. Hotel kecil memiliki paling sedikit 25 kamar.
 - b. Hotel sedang memiliki 25 – 100 kamar.
 - c. Hotel menengah memiliki 100 – 299 kamar.
 - d. Hotel besar memiliki lebih dari 300 kamar.
2. Segi pelayanan tamu disediakan untuk:
 - a. Keluarga
 - b. Usahawan
 - c. Wisatawan
 - d. Tempat transit
 - e. Keperluan pengobatan
3. Lama tinggal tamu
 - a. "Transient hotel" dimana tamu dapat menginap untuk semalam atau kurang dan mereka tidak perlu menanda tangani perjanjian sewa kamar untuk menginap.
 - b. "Resident Hotel" dirancang untuk tamu yang tinggal lama dengan menandatangani surat perjanjian.
 - c. "Semi Resident" Hotel menerima tamu yang tinggal semalam disamping tamu yang menetap lama.
4. Sesuai Tarif Kamar
 - a. "European Plan", harga jual hanya untuk kamar.
 - b. "American Plan", harga jual kamar termasuk harga makanan yang ditentukan.
 - c. "Deluxe Hotel", harga jual kamar paling mahal.
 - d. "First Class Hotel", harga jual kamar menengah.
 - e. "Ekonomi Hotel", harga jual kamar terendah.
5. Hotel Berbintang
 - a. Bintang satu (*One Star Hotels*).
 - b. Bintang dua (*Two Star Hotels*).
 - c. Bintang tiga (*Three Star Hotels*).
 - d. Bintang empat (*Four Star Hotels*).
 - e. Bintang lima (*Five Star Hotels*).
 - f. Berlian (*Diamond Hotels*).
6. Lokasi Hotel
 - a. *Resort Hotel*, terletak didaerah wisata.
 - b. *City Hotel*, didalam hotel.
 - c. *Highway Hotel*, ditepi jalan raya antar kota misalnya: motel.
7. Lama Periode Operasi
 - a. "Season Hotel", buka pada waktu musim tertentu (musim panas, dingin dan liburan)
 - b. "Year Round Operating Hotel", buka sepanjang tahun.

**B. Tipe- tipe Kamar menurut Sudiarto Mangkuwerdoyo
(1999:75)**

- a. *Standart room*, kamar tidak terlalu besar dan dilengkapi dengan *twin*, *single* atau *double bed* dan biasanya tidak mempunyai ruangan duduk khusus.
- b. *Twin bed room*, kamar yang dilengkapi dengan dua tempat tidur *single bed* untuk dua orang.
- c. *Double bed room*, kamar yang dilengkapi dengan satu tempat tidur untuk dua orang.
- d. *Connecting room*, dua kamar yang bersebelahan dan dihubungkan dengan *connecting door* (pintu tembus penghubung).
- e. *Adjoining room*, kamar yang bersebelahan tetapi tidak mempunyai pintu penghubung.
- f. *Junior suite*, kamar besar dan dilengkapi dengan standart bed ditambah dengan *hide away bide* (*sofa bed*).
- g. *Deluxe room*, kamar yang berukuran lebih besar dan biasanya perlengkapannya lebih lengkap dan mewah, mempunyai ruang duduk khusus, kamar mandi dan ruangan tidur lebih dari satu.
- h. *Panthouse*, kamar berukuran sangat besar terdiri dari kamar mandi dan ruang tidur lebih dari satu, ruang makan serta dapur, ruang tamu, ruang untuk keluarga dan ruang kerja.

**C. Perlengkapan Standart Kamar Hotel menurut Sudiarto
Mangkuwerdoyo (1999:80)**

1. Tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu atau dua orang sesuai dengan ukuran kamar standart, yaitu :
 - a. Spring mattres dengan pegas yang kuat dan stabil.
 - b. Satu atau dua bantal.
 - c. Tiga lembar sprei, yang salah satunya untuk *top sheet* (penutup *blangket*).
 - d. Satu buah *blangket* per satu tempat tidur.
 - e. Satu buah *bed cover* per satu tempat tidur.
 - f. Satu buah *bed pad* (alas tempat tidur dibawah sprei).
 - g. Dianjurkan untuk menyediakan berbagai jenis bantal atas permintaan tamu (kapuk, busa atau bulu).
 - h. Semua perlengkapan tempat tidur harus selalu dalam keadaan baik dan terawat.
2. Lemari pakaian dengan delapan buah gantungan baju.
3. Meja kecil disamping tempat tidur dengan lampu 30 watt.
4. Meja rias dengan kaca dan kursinya.
5. Meja dengan dua buah kursi sofa.

6. *Luggage rack* (rak tempat menyimpan barang)
7. Keranjang sampah.
8. Tempat air minum dengan dua buah gelas yang telah dimasukkan dalam kantong steril.
9. Kantong tempat cucian pakaian.
10. Sebuah map lengkap dengan isinya, minimum kertas-kertas untuk menulis surat, amplop surat, blangko telegram dan ballpoint.
11. *Door knob* atau tanda yang digantung di *knob* pintu (*Don't Disturb Sign*).
12. Sebuah kaca rias panjang ukuran 160 cm dipasang didinding dengan jarak 10 cm dari dasar lantai.
13. Daftar cucian (*Laundry/dry cleaning list*).
14. Kartu pesanan makan pagi (*door knob menu*).
15. Daftar menu makanan dan minuman (*door service menu*).
16. Lampu yang menyala secara otomatis bila saluran PLN putus.
17. Petunjuk pelayanan hotel.
18. Alat pembersih sepatu.
19. Kotak yang berisi peralatan menjahit sederhana seperti jarum, benang dan sebagainya (*sewing kit*).
20. Asbak, minimum dua buah korek api (di *smoking room*)
21. Saluran program musik hotel dan program radio umum.
22. Televisi berwarna dengan program TV pemerintah
23. Sebuah lemari es yang dilengkapi dengan berbagai macam minuman atau mini bar.
24. Saluran telepon untuk keperluan "intern dan ekstern".
25. Buku petunjuk telepon.
26. Buku petunjuk cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam dua bahasa (bahasa negara setempat dan bahasa Inggris).
27. Kitab suci agama (atas permintaan tamu) dan diakui negara setempat.
28. Kotak penyimpanan barang-barang berharga (*safe deposit box*).

D. Perlengkapan Standart Kamar Mandi Hotel menurut

Sudiarto Mengkuwerdoyo (1999:83)

1. "Bath tub" dengan alas antislip (agar tamu tidak tergelincir), pancuran (*shower*), pegangan tangan untuk orang agar tidak tergelincir (*grabber*) dan tempat sabun. kamar.
2. Tempat cuci tangan (*wash basin*) yang dilengkapi dengan kaca rias.
3. Toilet bowl dan Bidet untuk *suite room*.
4. Tirai plastik untuk *shower* (Mandi pancur)

5. Tempat sampah.
6. Asbak dan korek api.
7. Telepon paralel dengan kamar tidur.
8. Berbagai jenis handuk, sekurang-kurangnya tiga macam untuk muka, tangan dan handuk mandi masing-masing dua buah.
9. Gantungan handuk (*towel horse*).
10. Kertas tissue toilet bowl dengan tempatnya.
11. Sabun mandi cair dan sabun mandi padat.
12. Dua buah gelas untuk keperluan menggosok gigi.
13. Keset dari handuk (*bath mat*).
14. Lampu yang secara otomatis menyala bila saluran listrik PLN padam.
15. Kantong untuk membuang pembalut wanita (*sanitary bag*).
16. Topi plastik untuk mandi (*shower cap*).

E. Bagian-bagian Hotel

Didalam suatu hotel menurut Richard Sihite (1992:25) banyak sekali departemen yang saling berhubungan satu sama lain, diantaranya adalah :

1. Bagian "Front Office".
Berhubungan langsung dengan tamu yang tugasnya melayani tamu mengenai reservation, reception, registration, information dan operation.
2. Bagian "Housekeeping"
Departemen yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan area hotel baik outdoor maupun indoor.
3. Bagian "Food & Beverage".
Bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman tamu atau karyawan hotel.
4. Bagian "Sales & Marketing".
Bertanggung jawab terhadap promosi dan penjualan produk-produk hotel.
5. Bagian "Accounting".
Bertanggung jawab atas kelancaran jalannya keuangan dan pembukuan hotel.
6. Bagian "Engineering".
Bertanggung jawab terhadap perbaikan fasilitas-fasilitas hotel yang mengalami kerusakan.
7. Bagian "Personnal".
Bertanggung jawab atas segala keperluan karyawan dan permasalahannya.
8. Bagian "Administration".

Bertanggung jawab terhadap permasalahan administrasi hotel.

9. Bagian "Security".

Bertanggung jawab terhadap keamanan seluruh hotel, sehingga tamu dan karyawan merasa aman dan nyaman dilingkungan hotel.

10. Bagian "Purchasing".

Bertanggung jawab terhadap pengadaan barang yang dibutuhkan oleh seluruh departement yang ada di hotel serta penyimpanannya.

2.2.3 "Housekeeping Department"

A. Pengertian "Housekeeping"

Menurut Sudiarto Mangkuwerdoyo (1999:69)

Housekeeping Department adalah departemen yang paling besar, memiliki peranan penting dan mempunyai tanggung jawab yang sangat luas.

Yayuk Sri Perwani (1992:11) berpendapat bahwa:

" *Housekeeping* atau Tata Graha adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, kesehatan seluruh kamar juga aera umum lainnya agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di hotel".

Sedangkan menurut Agustinus Darsono (1995:10)

"*Housekeeping* adalah Bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*Guest Room*), ruangan umum, restorant, bar dan *outlet* lainnya".

B. Tanggung jawab "Housekeeping Department"

1. Tanggung jawab terhadap Manajer

Menurut Sudiarto Mangkuwerdoyo (1999:71) lingkungan kerja "Housekeeping Department" memerlukan tenaga atau bahan material yang mahal maka "Housekeeping" harus melakukan ketentuan sebagai berikut :

- a. Mengadakan pelatihan terhadap para karyawannya dalam penggunaan bahan kimia dan peralatan *housekeeping* sehingga tercapai efisien tenaga secara optimal.
- b. Memilih dan menentukan *cleaning equipment dan cleaning material* yang disesuaikan dengan kebutuhan.
- c. Setiap akhir bulan mengadakan inventarisasi terhadap semua barang.
- d. Mengusahakan terbinanya kerja sama antar bagian.
- e. Mengusahakan sistem komunikasi yang baik.

2. Tanggung jawab terhadap tamu

Menurut Sudiarto Mangkuwerdoyo (1999:71) Faktor utama dalam penyelenggaraan hotel bagi tamu adalah :

kenyamanan dan keamanan, maka diperlukan ruangan yang menyenangkan dan ruangan yang terjamin kebersihannya misalnya : terhindar dari binatang (nyamuk, serangga, tikus dan sebagainya) sehingga membuat tamu merasa senang dan betah tinggal di dalam kamar.

3. Tanggung jawab terhadap departemen lain

Menurut Sudiarto Mangkuwerdoyo (1999:73)

Housekeeping mempunyai tanggung jawab terhadap beberapa departemen atau bagian dalam hotel, diantaranya:

- a. Terhadap *Front Office Department*
Menjalin komunikasi timbal balik yang mana Front Office berfungsi menjual produk Housekeeping.
- b. Terhadap *Food & Beverage*
Menciptakan ruangan-ruangan restoran dan area umum yang bersih termasuk pula untuk keperluan lainnya yaitu pergantian linen.
- c. Terhadap *Engineering Departement*
Menciptakan hubungan komunikasi timbal balik yang baik agar setiap kerusakan dapat secepatnya diperbaiki dan kamar dapat dijual kembali atau dipergunakan oleh tamu.
- d. Terhadap *Staf Housekeeping*
 1. Saling membantu dan menunjang pekerja tanpa mengurangi wewenang masing-masing.
 2. Saling menghargai, menghormati dan berdisiplin.

Housekeeping Department menurut Ramaini (1992:10) mempunyai tugas yang dilaksanakan oleh bagian-bagian yang berada di departemen "housekeeping" yaitu :

- a. Bagian untuk kamar (*Room Section*)
- b. Bagian untuk seragam karyawan (*Uniform & Linen section*)
- c. Bagian untuk karangan bunga (*Flower Shop / Florist*)
- d. Bagian operasi tata graha (*Housekeeping Office*)
- e. Bagian pertamanan (*Gardener*)

4. Lingkup kerja " Housekeeping "

Menurut Sudiarto Mengkuwerdoyo (1999:75) area kerja *housekeeping* meliputi :

- a. Kamar-kamar hotel beserta kamar mandi.
- b. Public Area (area umum) misalnya : kantor-kantor, loby, restoran, bar, toilet umum, locker karyawan, parkir mobil, kolam renang, garden (didalam dan diluar gedung) dan sebagainya.
- c. Penyediaan perlengkapan kamar, sarana kebersihan dan pemeliharaan seragam karyawan misalnya : penggantian linen, seragam, alat pembersih dan sebagainya.
- d. Pelayanan tempat tidur (extra bed), melaporkan apabila ada barang tamu yang tertinggal di dalam kamar. Alat-alat dari room service yang telah dipakai oleh tamu untuk makan dan belum diclear up dan membawanya ke area pantry untuk dapat diambil oleh petugasnya.

2.3 Visi Dan Misi Hotel

2.3.1 Visi Hotel

- a. "Brand Vision".

Merek dagang Hyatt diperkenalkan melalui pelanggan potensial kita sebagai perusahaan jasa paling sukses dengan produk pelayanan yang inovatif dan kaya akan budaya lokal.

- b. "Food & Beverage Vision"

Hyatt hotel secara konsisten akan menyajikan produk makanan, minuman, jasa dan fasilitas yang prima dan menjadi pemimpin didalam pasar lokal.

c. "Hotel Finance Vision".

Meningkatkan sistem perputaran modal untuk melindungi asset kepemilikan bagi pemegang saham dan meningkatkan keuntungan.

d. "Human Resources Vision".

Membina dan mengembangkan ketrampilan ganda bagi karyawan untuk mewujudkan budaya Hyatt, tujuan dan nilai-nilai perubahan dikalangan bisnis.

e. "Marketing Vision".

Tempat paling baik untuk melakukan bisnisnya bagi tamu Hyatt, tempat paling baik untuk menanamkan modalnya bagi investor dan tempat paling baik serta menyenangkan untuk bekerja bagi karyawan Hyatt, pengembangan produk, penyedia jasa dan komunikasi yang melampaui harapan tamu.

f. "Teknologi Vision"

Memanfaatkan teknologi dan informasi terbaru untuk menentukan arah bisnis yang lebih baik, mengembangkan efisiensi dan kepuasan tamu, meningkatkan pendapatan dan menekan biaya dalam bisnis.

2.3.2 Misi Hotel

Hyatt hotel secara konsisten akan menyediakan produk dan pelayanan yang prima, inovatif dan sesuai dengan kebutuhan tamu. Perusahaan yang ahli dalam mengelola asset dan keuntungan perusahaan.

2.4 Organisasi

2.4.1 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Hyatt Regency Surabaya adalah sbb:

1. "General Manager".
2. "Director of Room".

3. "Director of Finance".
4. "Director of Bussines".
5. "Director of Human Resources".
6. "Director of Engineering".
7. "Director of Food And Beverage".



2.4.2 "Job Discription Hotel Hyatt Regency "

Perusahaan industri perhotelan mempunyai beberapa staf, yang memiliki tugas dan wewenang masing-masing. Staf tertinggi adalah *general manager* yang membawahi *director of room, director of finance, director of bussines, director of human resources, director of engineering dan director of food and beverage*. Tugas dan wewenang masing-masing staf antara lain:

1. "General Manager"

General Manager mempunyai tugas dan wewenang dalam mengelola perusahaan jasa hotel, sebagai wakil *owner* *General Manager* memiliki tugas memimpin kelancaran usaha hotel, melakukan pengendalian, koordinasi, pengawasan, pengoperasian dalam penyelenggaraan hotel untuk mencapai pertumbuhan aset hotel dan bekerja sama dengan *Director- Director* lainnya sesuai dengan bidangnya masing-masing dan *director-director* bertanggung jawab kepada *General Manager*.

2. "Director of Room"

Membawahi bagian-bagian Departemen *Front Office Manager, Assistant Front Office, Assistant Manager Housekeeping* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab:

- a. Memimpin *housekeeping* dan *front office department*.
- b. Kegiatan kerja *housekeeping* dan *front office departement* dipertanggung jawabkan kepada *Director of Room*.
- c. *Director of Room* mengontrol dan mengkoordinasi *housekeeping manager* dan *front office manager department*.

- d. *Director of Room* bekerja sama dengan *housekeeping manager* menjaga dan mengawasi kebersihan seluruh area hotel.
 - e. *Housekeeping department* menjalin kerja sama dan komunikasi timbal balik didalam pembersihan dan penyiapan kamar yang akan dijual oleh *front office*.
 - f. Mengadakan inventarisasi barang-barang hotel.
 - g. *Housekeeping manager* bekerja sama dengan *team florist* dalam mengatur keindahan kamar tamu yang dihiasi rangkaian bunga.
 - h. *Director of Room* bertanggung jawab memimpin pemeliharaan dan perbaikan laundry hotel bekerja sama dengan *team leader laundry*.
3. "Director of Finance"
- Membawahi bagian-bagian *Manager, Assistant Director of Finance, Purchasing Manager* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab :
- a. Mengatur dan mengelola keuangan hotel.
 - b. Mengkoordinasi dan mengontrol pengeluaran keuangan hotel baik untuk keperluan intern maupun ekstern.
 - c. Membina dan membimbing para *junior-junior Accountant*.
 - d. Mengawasi urusan-urusan keuangan (*cashier*) ditiaptiap pelayanan makanan dan minuman.
 - e. Memberikan gaji para karyawan hotel.
4. "Director of Bussines Development"
- Membawahi bagian-bagian *Assistant Director of Bussines Development* yang tugasnya antara lain :
- a. Mempromosikan dan memasarkan hotel.
 - b. Membantu perkembangan bisnis hotel.

- c. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan perusahaan-perusahaan lain.
- d. Melayani customer melalui *reservation*.
- e. Memberikan informasi bagi tamu yang membutuhkan.

5. "Director of Human Resources"

Membawahi bagian-bagian *Chief security*, *Assistant training manager*, *Assistant personal manager* yang memiliki tugas antara lain :

- a. *Chief security* menjaga keamanan dan kenyamanan tamu dan karyawan hotel.
- b. Menerima para *trainers* baik dari tingkat SMU maupun Akademika.
- c. Menerima dan menyeleksi karyawan baru serta memberikan kontrak kerja sesuai dengan kebutuhan.
- d. Membantu kelancaran usaha hotel.
- e. Mengadakan pengawasan dan latihan terhadap karyawan lama maupun baru.

6. "Director of Engineering"

Membawahi bagian-bagian *Assistant Engineering* yang mempunyai tugas antara lain :

- a. Mencatat setiap kerusakan-kerusakan perlengkapan hotel dan segera memperbaiki perlengkapan yang rusak agar dapat digunakan kembali oleh tamu.
- b. Memperbaiki bangunan-bangunan hotel yang dipandang perlu untuk diperbaiki guna menarik para pengunjung hotel.
- c. Mengontrol dan mengawasi peralatan mesin-mesin yang ada dihotel.

7. "Director of Food And Beverage"

Membawahi bagian-bagian *Assistant Director food and Beverage, Executif sous chief* yang mempunyai tugas antara lain :

- a. Memenuhi kebutuhan makanan dan minuman tamu.
- b. Bekerja sama dengan *Room service* melayani kebutuhan tamu yang menginap di hotel.
- c. Menyediakan berbagai macam jenis makanan menurut selera tamu dan pengunjung lain.
- d. Membina dan membimbing para karyawannya sebagai *waiter* dan *waitrees*.
- e. Melayani paket-paket perkawinan, acara seminar, acara ulang tahun yang berhubungan dengan makanan dan minuman.
- f. Memimpin kelancaran tiap-tiap restoran di hotel.
- g. Menjaga mutu dan kualitas makanan, minuman tamu.
- h. Mengawasi dan mengontrol penjualan makanan ringan (kue-kue) di *counter shop* hotel.

2.4.3 Struktur organisasi "housekeeping".

Struktur organisasi *Housekeeping Department* Hotel Hyatt Regency Surabaya :

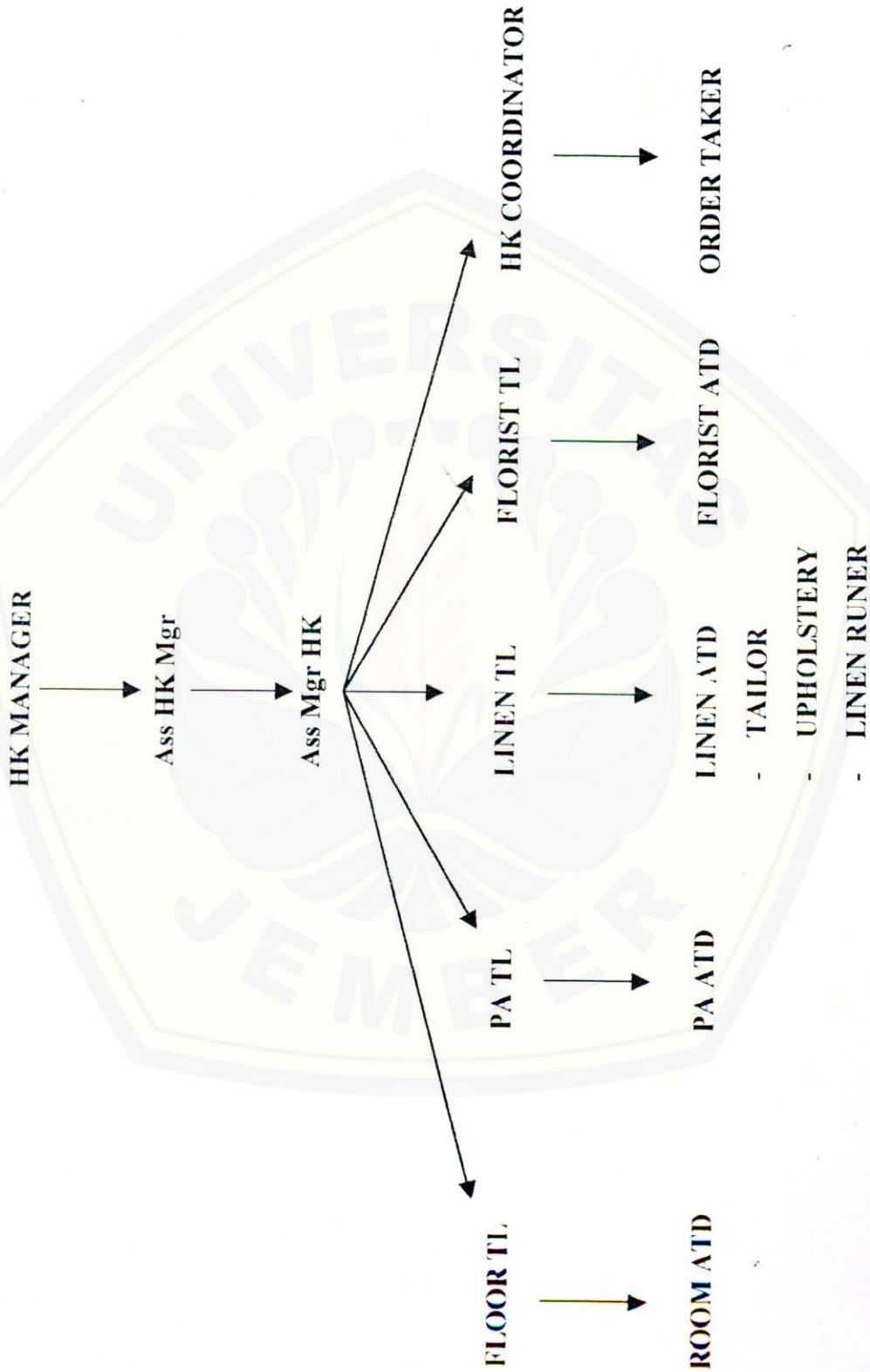
- 1) *Housekeeping Manager*
- 2) *Assisten Housekeeping Manager*
- 3) *Assisten Manager Housekeeping*
 - a) *Floor Team Leader*
 - (1) *Room Attendent*
 - b) *Public Area Team leader*
 - (1) *Public Area Attendent*
 - c) *Linen Team Leader*
 - (1) *Linen Attendent*

- (a) *Tailor*
- (b) *Upholstery*
- (c) *Linen Runner*
- d) *Florist Team Leader*
 - (1) *Florist Attendent*
- e) *Housekeeping Coordinator*
 - (1) *Housekeeping Order Taker*

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam struktur organisasi berikut ini :



HOUSEKEEPING CHART



Sumber : Housekeeping Organization Hyatt Regency Surabaya

2.4.4 "Job Discription Housekeeping department"

Didalam housekeeping tiap-tiap bagian mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda, bagian bagian kerja housekeeping terdiri dari:

1. *Housekeeping manager*

Bertanggung jawab atas keseluruhan opsional yang ada di departement housekeeping yang membawahi bagian-bagian *linen, florist, publik area, room* dan mengenai biaya pengeluaran yang ada di *housekeeping*.

2. *Assisten Housekeeper Manager*

Membantu tugas dan tanggung jawab housekeeping manager serta menjadi wakil bilamana housekeeping manager berhalangan hadir.

3. *Assisten Manager Housekeeper*

Membantu administrasi dan operasi serta berkewajiban mengatur housekeeping termasuk supervisi dan koordinasi supervisor dan mereka-mereka yang bertanggung jawab.

4. *Floor Team Leader*

Melaksanakan atas koordinasi pengawasan, pengelolaan kegiatan, teknis perawatan, penataan guest room dan lingkungannya.

5. *Room Attendent*

Bertanggung jawab menyiapkan, membersihkan, menjaga kebersihan area kamar dan koridor serta melaporkan kepada floor supervisor apabila ada barang tamu yang tertinggal.

6. *Public Area Team Leader*

Bertanggung jawab atas kelancaran operasi secara keseluruhan, terutama dalam memelihara atau menjaga kebersihan public area dan kantor-kantor.

7. *Public Area Attendent*

Mengerjakan dan melaksanakan kebersihan seluruh area hotel diantaranya *rest room, lobby, locker, ballroom, restoran dan office*.

8. *Linen Team Leader*

Bertugas melaksanakan pengelolaan kegiatan teknik penyimpanan dan distribusi *Linen Uniform* serta perbaikan kerusakannya.

9. *Linen Attendent*

Melaksanakan penyimpanan, perbaikan dan distribusi *linen* diantaranya :

- a. *Tailor*, bertugas memperbaiki pakaian seragam karyawan yang rusak, mengerjakan epron (ikat putih untuk *kitchen*) dan napkin.
- b. *Upholstery*, bertugas memperbaiki furniture hotel yang rusak atau kotor (*restoran, room, office*)
- c. *Linen Runner*, Bertugas mengambil kain yang kotor dari kamar untuk dibawa ke laundry kemudian di cuci, setelah itu diantar ke kamar. Untuk kain yang kotor dan rusak ditulis dalam daftar.

10. *Florist Team Leader*

Bertugas membuat karangan bunga untuk area hotel seperti di *office, room, lobby*, atau pada saat ada tamu VIP dan event-event yang diadakan didalam area hotel.

11. *Florist Attendent*

Membantu *Florist Team Leader* dalam melaksanakan tugasnya.

12. *Housekeeping Coordinator*

Bertanggung jawab terhadap pembagian kerja *housekeeping* agar terjalin komunikasi antar *housekeeping* maupun departement yang lain.

13. *Housekeeping Order Taker*

Mencatat order via telepon yang dilakukan oleh tamu dan bertanggung jawab atas pemenuhannya.



III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA

3.1 Deskripsi pelaksanaan Kuliah Kerja

Pelaksanaan Praktek Kuliah Kerja ini dimulai pada tanggal 11 Februari 2002 sampai dengan 10 Mei 2002. Pelaksanaan Kegiatan kuliah kerja ini berlangsung selama kurang lebih tiga bulan, pelaksanaan kuliah kerja dilaksanakan di Hotel Hyatt Regency Surabaya yang berlokasi di jalan Basuki Rachmad 106-128 Surabaya.

Dalam kegiatan kuliah kerja disambut dengan rasa kekeluargaan dan keramah tamahan oleh para staf yang ada di Hotel Hyatt Regency Surabaya. Selama melaksanakan Kuliah Kerja, mendapat arahan dan bimbingan tentang pelaksanaan kuliah kerja di hotel oleh pihak *Human Resources* (Bu Isa) yang menangani para *trainers*.

Kuliah Kerja dilaksanakan setiap hari yaitu enam hari efektif kerja dengan penjadwalan sebagai berikut :

Tabel 1. Jadwal kegiatan kuliah kerja

Shift	jam kerja	istirahat
Shift I	08.00-16.00 WIB	12.00-13.00 WIB
Shift II	15.00-23.00 WIB	18.00-19.00 WIB
Shift III	18.00-03.00 WIB	20.00-21.00 WIB

Dalam pelaksanaan kegiatan kuliah kerja masuk dalam shift I dan shift II, dipaparkan dalam bentuk format penjadwalan dengan beberapa kegiatan yang terbagi sebagai berikut :

NO	Pelaksanaan Kegiatan Kerja	Minggu			
		1	2	3	4
1.	Bulan Februari 2002, Shift I.				
	A. Pengenalan tentang Hyatt Regency Surabaya		X		
	B. Penempatan kerja pada bagian Room, yang tugasnya antara lain : (1) Set-Up Trolley (2) making Bed (3) Dusting Furniture (4) Vacuum carpet			X	
	C. Penempatan kerja pada bagian Public Area yang tugasnya : (1) Cleaning Toilet (2) Cleaning Locker (3) Dusting Mirror (4) Fill Hand Soap (5) Mopping (6) Check every one time				X
2.	Bulan Maret 2002, Shift II				
	A. Penempatan kerja pada bagian Apartemen yang tugasnya antara lain :	X			

- (1) Making Bed
- (2) Cleaning floor
- (3) Dusting Furniture
- (4) Moping

B. Penempatan kerja pada bagian X

Room yang tugasnya antara lain :

- (1) Set-Up Trolley
- (2) Making bed
- (3) Dusting Furniture
- (4) Vacuum Carpet

C. Penempatan kerja pada bagian X

public Area yang tugasnya antara lain :

- (1) Cleaning Toilet
- (2) Cleaning Locker
- (3) Dusting Mirror
- (4) Fill Hand Soap
- (5) Moping
- (6) Check every one time

D. Penempatan kerja pada bagian X

Apartemen yang tugasnya antara lain :

- (1) Making bed
- (2) Cleaning Floor
- (3) Dusting Furniture
- (4) Moping

3. Bulan April 2002, Shift I

A. Penempatan kerja pada bagian X

Room, yang tugasnya antara lain :

- (1) Set-Up Trolley
- (2) making Bed
- (3) Dusting Furniture
- (4) Vacuum carpet

B. Penempatan kerja pada X

bagian Public Area yang tugasnya :

- (1) Cleaning Toilet
- (2) Cleaning Locker
- (3) Dusting Mirror
- (4) Fill Hand Soap
- (5) Mopping
- (6) Check every one time

C. Penempatan kerja pada bagian X

Apartemen yang tugasnya antara lain :

- (1) Making Bed
- (2) Cleaning floor
- (3) Dusting Furniture
- (4) Mopping

D. Penempatan kerja pada bagian X

Room yang tugasnya antara lain :

- (1) Set-Up Trolley
 - (2) Making bed
 - (3) Dusting Furniture
 - (4) Vacuum Carpet
4. Bulan Mei 2002, Shift II
- A. Penempatan kerja pada bagian X
room yang tugasnya antara lain :
- (1) Set-UP Trolley
 - (2) Making bed
 - (3) Dusting furniture
 - (4) Vacuum Carpet

Dalam pelaksanaan kegiatan kuliah kerja penulis masuk setiap enam hari kerja efektif, dan berganti shift setiap minggunya demikian pula jadwal kerja yang diberikan oleh pihak *housekeeping* kepada para *trainers* lainnya.

3.2 KAMAR DAN FASILITAS HYATT

3.2.1 JENIS KAMAR HYATT

Hyatt Regency Surabaya memiliki jumlah kamar kurang lebih 500 buah kamar dengan beberapa jenis antara lain :

- a. *Standart Room (Main wing)* 250 kamar
- b. *Standart Room Tower* 250 kamar
- c. *Grand Suite Room* 3 kamar
- d. *Regency Suite* 8 kamar
- e. *Penthouse* 2 kamar

Grand Suite mempunyai fasilitas *living room* dan dua ruangan untuk *bed room*, yang dilengkapi dengan fasilitas Televisi, Satu Set

Sofa, Toilet Room, Mini Bar dan *Refrigrator*. Penthouse merupakan suatu ruangan dengan ukuran lebih besar yang memiliki fasilitas tambahan Dapur, Meja Makan Ruang Keluarga dan Ruang Kecil untuk menonton Televisi.

3.2.2 Fasilitas Bar dan Restoran

- A. Restoran "Kizahashi", dengan ciri khas makanan Jepang yang memiliki ruang pribadi yang dinamakan Tatami termasuk *Sushi Counter* dan Meja *Teppanyaki*. Restoran ini buka mulai pukul 09.00-23.00 WIB.
- B. Restoran "Cascade Poolside" merupakan restoran yang menyediakan masakan Eropa bersebelahan dengan kolam renang, lapangan tennis sehingga tamu merasa dialam bebas, restoran ini buka pukul 06.30 -23.00 WIB.
- C. Restoran "Primavera" dengan ciri khas makanan Itali dengan tempat yang sangat romantis diiringi oleh pianis hotel sehingga tamu betah untuk makan, restoran ini buka pukul 17.00-23.00 WIB.
- D. Restoran "Arummanis" dengan design Cina yang menyediakan makanan *Chinese* dapat digunakan untuk makan malam maupun makan siang, restoran ini buka pukul 06.30-23.00 WIB.
- E. "Tavern Pub" merupakan tempat untuk makan dan minum yang buka pukul 18.00-24.00 WIB. Pada malam hari yang ruangnya didesign dengan variasi antara Asia & Barat dan tempat hiburan yang diiringi "live band".

3.2.3 FASILITAS "CONVERENCE ROOM"

Fasilitas ini dapat digunakan untuk acara *Meeting*, Upacara Perkawinan, maupun untuk acara Ulang Tahun. Hyatt memiliki beberapa jenis *Room* diantaranya :

- a. Isyana *Ballroom* dengan kapasitas kurang lebih 750 orang.
- b. Isyana *Room* dengan kapasitas kurang lebih 300 orang.
- c. Rajasa *Room* dengan kapasitas kurang lebih 250 orang.
- d. Airlangga *Room* dengan kapasitas kurang lebih 200 orang.
- e. Gajah Mada *Room* dengan kapasitas kurang lebih 150 orang.
- f. Wijaya *Room* dengan kapasitas kurang lebih 100 orang.

3.2.4 FASILITAS KEBUGARAN

Untuk memenuhi keinginan tamu Hyatt menyediakan fasilitas untuk menjaga kesehatan dan untuk olahraga antara lain :

- a. "Fitness Centre".
- b. "Sauna dan massage".
- c. Spa.
- d. "Swimming pool".
- e. Lapangan tennis.

3.2.5 FASILITAS PENDUKUNG

- a. "Busniss Centre".
- b. "Rent-Car service".
- c. "24 hours Doctor on call".
- d. "Express Laundry service".
- e. "Baby coats".
- f. "Out side Catering".
- g. "Florist".
- h. "Valet Parking service".
- i. "Shopping Area".
- j. "Drugstore".
- k. "Major credit card".

3.2.6 FASILITAS KAMAR

Di Hotel Hyatt Regency Surabaya semua kamar tamu mempunyai tipe standart baik yang *single* maupun yang *double room* dilengkapi dengan :

1. *Bed Room*

- a. "Bed" (tempat tidur) terdiri dari *matras, spring bed, bed skirt, bed pad, blangket, tiga sheet, tiga pillow, bed cover.*
- b. "Writing desk" dan kursi.
- c. "Coffe table" dan sofa.
- d. Televisi dan 21 program swasta maupun pemerintah.
- e. "Wardrob" almari terdiri dari: gantungan baju, "laundry list", "laundry bag", "amunities rack", "shoes rack", almari besi kecil.
- f. "Standing lamp".
- g. Telephone.
- h. "Astray".
- i. "Dressing mirror".
- j. "Bed side table".
- k. "Aqua compliment".
- l. "Guest suplies" terdiri dari : 2 lembar kertas surat, 2 lembar amplop, 2 lembar fax dan brosur Hyatt.
- m. "Memo pad".
- n. "Minibar dan refrigrator".

2. *Bath room*

- a. "Bath tub" dan "shower".
- b. "Was basin" dan "mirror "(kaca).
- c. "Toilet bowl".
- d. Telephone pararel.
- e. "Tissue box".
- f. "Standing shower".
- g. Tempat tissue gulung.

- h. "Towel rack" terdiri dari : dua "hand towel", "bath mat", dua "hand mandi".
- i. Perlengkapan mandi (shampo, "sewing kit", "shower gel", "conditioner").

3.3 OPERASIONAL KERJA "HOUSEKEEPING"

Operasional kerja *housekeeping department* diterapkan oleh para *room attendant* yang sebelumnya para *room attendant* tersebut melakukan pekerjaan berdasarkan pengalaman yang dimiliki. *Room attendant* didampingi *supervisor* memberikan cara kerja pembersihan kamar dapat diuraikan sebagai berikut :

3.3.1 Cara Membersihkan Kamar "Check-Out"

- a. Tempatkan trolley didepan kamar dan tekan bel sambil mengucapkan *Greeting "Housekeeping good morning/afternoon/evening"*.
- b. Buka pintu kamar perlahan-lahan dengan kunci sampai pintu terbuka lebar.
- c. Periksa keadaan ruangan dan barang tamu yang mungkin tertinggal, segera lapor kepada *floor supervisor*.
- d. Kumpulkan sampah-sampah didalam kamar dan masukkan kedalam tempat sampah ditrolley.
- e. Buka korden jendela agar ruangan terang.
- f. Kumpulkan gelas, *astray*, cangkir dan letakkan diatas *wash basin*.
- g. Tarik *linen* yang kotor dan ganti dengan yang bersih.
- h. Mulailah dengan making bed yang menggunakan tiga *sheet* :
 - 1. Pasang *sheet* pertama pada bagian ujung atas *bed* dilebihkan kurang lebih 20 cm dan masukkan kebawah *bed* serta rapikan sekelilingnya.

2. Diatas *sheet* pertama pasang *sheet* kedua dalam keadaan terbalik (bagian yang halus ada dibawah) bagian ujung atas dilebihkan kurang lebih 15 cm.
3. Pasang *blanket* diatas *sheet* kedua sampai ujungnya sejajar dengan *bed*.
4. Pasang *sheet* ketiga diatas *blanket*, ujung bagian atas sejajar dengan *blanket*.
5. Lipat kedalam *sheet* kedua diatas *sheet* ketiga dan lipat sekali lagi.
6. Lipat kedalam *Sheet* kedua bagian bawah *bed* diatas *sheet* ketiga.
7. Masukkan *sheet* dan *blanket* kedalam sisi matras dan rapikan.
8. Tutup dengan *bed cover* dan tambahkan *pillow* diatasnya tiga buah tutup rapi.
9. Dorong ketempat asalnya, rapikan kembali.
 - i. *Dusting* seluruh *furniture* dengan menggunakan *glass cleaner* dan lap bersih.
 - j. Cuci gelas, *astray*, cangkir dan atur kembali ketempatnya, lengkapi dengan *guest suplies*.
 - k. *Vacum Carpet* kamar.
 - l. Periksa kembali hasil kerja dan pastikan tidak ada yang tertinggal.
 - m. Tutup pintu kamar dan beri pengharum ruangan.
 - n. Tulis ke dalam *room boy control sheet* mulai jam kerja sampai dengan selesai.

3.3.2 Cara Membersihkan Kamar "Occupied"

- a. Tempatkan trolley didepan kamar dan tekan bel sambil mengucapkan *Greeting "Housekeeping good morning/ afternoon/ evening"* sampai tiga kali.

- b. Jika ada jawaban dari dalam kamar, tunggu sampai tamu membukakan pintu dan ucapkan *greeting*, tanyakan apakah kamar boleh dibersihkan.
- c. Jika tidak ada jawaban, buka pintu perlahan-lahan dengan kunci sampai pintu terbuka lebar.
- d. Kumpulkan sampah-sampah didalam kamar dan masukkan kedalam tempat sampah ditrolley.
- e. Buka korden jendela agar ruangan terang.
- f. Kumpulkan gelas, *astray*, cangkir dan letakkan diatas *wash basin*.
- g. Tarik *linen* yang kotor dan ganti dengan yang bersih.
- h. Mulailah dengan *making bed* yang menggunakan tiga *sheet* cara kerja sama dengan kamar "Check-Out".
- i. *Dusting* seluruh *furniture* dengan menggunakan *glass cleaner* dan lap bersih.
- j. Cuci gelas, *astray*, cangkir dan atur kembali ketempatnya, lengkapi dengan *guest suplies*.
- k. *Vacum Carpet* kamar.
- l. Periksa kembali hasil kerja dan pastikan tidak ada yang tertinggal.
- m. Tutup pintu kamar dan beri pengharum ruangan.
- n. Tulis dalam *room boy control sheet* jam kerja mulai start sampai finish.

3.3.3 Cara Membersihkan Kamar Mandi

- a. Semprotkan " PILAX " kedalam *toilet bowl*, *bath tub*, *was basin*.
- b. Ambil seluruh handuk atau *linen* yang kotor dan basah ganti dengan yang bersih.
- c. Bersihkan *toilet bowl* dengan sikat dan *scoth brite* kemudian bilas dengan air bersih demikian juga dengan *bath tub*.

- d. Bersihkan *stainless* atau logam dengan menggunakan *sigla* dan bilas dengan air hangat.
- e. Bersihkan kaca dengan *glass cleaner* dan lap dengan lap kering.
- f. Keringkan *bath tub*, *shower*, *toilet bowl*, telepon dan terakhir lantai.
- g. Lengkapi dengan guest supliest dan handuk : dua *bath towel*, dua *hand towel*, dua *face towel* dan satu *bath mat*.

3.4 Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Hunian Kamar Di Hyatt Regency Surabaya

Dalam meningkatkan hunian kamar di Hyatt regency Surabaya berbagai hal upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak hotel. Hotel Hyatt Regency adalah hotel bintang lima yang bertaraf internasional melakukan kebijakan untuk mencapai target yang ingin dicapai perusahaan, Adapun kebijakan yang dilakukan :

a. Produksi

Di Hyatt Regency tamu yang datang tidak hanya untuk menginap, tetapi juga untuk mencari berbagai macam pemenuhan kebutuhan. Agar suasana hotel nyaman, maka harus disediakan berbagai macam fasilitas yang dibutuhkan atau yang diinginkan tamu. Seperti di kamar tersedia fasilitas televisi, *refrigrator*, *mini bar*, *airconditioning* dan sebagainya yang menunjang keberadaan kamar dan hotel. Seorang karyawan hotel perlu dan penting untuk menguasai serta memahami apa saja yang dimiliki dan produk-produk hotel, seperti jumlah kamar, fasilitas hotel, letak *counter shop* apabila tamu menanyakan, karyawan bisa menjelaskan semua

Dalam memproduksi hunian kamar, Hotel Hyatt Regency Surabaya dikelola dan dikembangkan agar jumlah kamar yang dimiliki yaitu kurang lebih dari 500 buah kamar dengan pangsa pasar para bussinesman, wisatawan mampu meningkatkan hunian kamar dengan rata-rata 40%-50% perharinya. Kerja sama yang baik oleh para karyawan dan team kerja

housekeeping berusaha memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi standart hotel bintang lima.* Sehingga para tamu merasa betah tinggal di hotel dan terkesan terhadap *service* yang diberikan oleh pihak hotel. Dalam pengelolaan, staf hotel Hyatt Regency berusaha mengantisipasi terjadinya *overbooking* untuk menjaga *image* yang pernah diraih sebagai *Diamond hotel*.

b. Promosi

Hyatt regency Surabaya dalam meningkatkan hunian kamar melakukan berbagai hal yang dipandang perlu dan penting, upaya ini tidak hanya peran dari sales atau marketing, akan tetapi karyawan *housekeeping* juga mempunyai peran yang tidak kalah penting. Hal ini dapat dilihat dari cara kerja dalam membersihkan dan menjaga kenyamanan area kamar serta lingkungannya, sehingga membuat tamu betah untuk tinggal lebih lama. Beberapa langkah yang dilakukan pihak marketing dalam meningkatkan hunian kamar antara lain :

- a. *Direct mail*, langsung kepada pelanggan memberikan informasi mengenai Hyatt Regency.
- b. Mengirim *leaflets* kepada orang-orang yang bermaksud melakukan perjalanan atau menginap.
- c. memasang iklan dimedia cetak secara selektif, yang diperkirakan dapat menjangkau target pasar.
- d. Menggunakan semua *outlets* yang dimiliki hotel dalam kegiatan promosi seperti pemasangan logo, *design*, *window display*, dan *neo-signs* ditaman parkir.
- e. Membentuk dan membina kerja sama dengan menciptakan suatu *network* melalui organisasi.
- f. Mengadakan paket-paket kamar dan pemberian diskon selama waktu yang ditentukan.

Promosi-promosi yang dilakukan tersebut diatas diharapkan dapat lebih meningkatkan hunian kamar dan terjadi kesinambungan omset perusahaan.

c. Pemasaran

Pemasaran dalam hotel adalah aktivitas yang menggunakan strategi dan taktik, yang direncanakan sedemikian rupa untuk menyampaikan "cerita" tentang pelayanan yang diberikan suatu hotel, dengan memberikan rangsangan yang bergairah pada tamu untuk mau memilih pesan yang disampaikan hotel untuk dibandingkan dengan pilihan lain dari hotel pesaing.

Pemasaran di Hyatt Regency Surabaya berorientasi pada pangsa pasar kalangan atas seperti para pejabat politik, bussinesman, dan para wisatawan mancanegara merupakan sebagian besar tamu yang berkunjung untuk menginap di Hyatt Regency Surabaya. Dilihat dari tamu yang tinggal, pertumbuhan aset perusahaan pada Hyatt Regency Surabaya, dibanding dengan hotel lain mengalami peningkatan yang cukup baik. Oleh karenanya Hyatt mengetahui peluang yang ada sebelum hotel ini berdiri, dan Hyatt Regency Surabaya mampu mengendalikan dan menjalankan strategi yang dapat menguntungkan perusahaan. Disamping itu memiliki tujuan dan sasaran perusahaan berupa keuntungan yang dicapai, tingkat penjualan yang diharapkan dan pertumbuhan aset dalam jangka waktu sudah ditetapkan oleh pihak manajemen.

3.5 Analisis Swot

Analisis Swot adalah suatu analisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan peluang, namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan dan ancaman. Swot adalah singkatan dari lingkungan internal yaitu **Strengths** dan **Weaknesses**, serta lingkungan eksternal yaitu **Opportunities** dan **Threats**. Analisis Swot membandingkan antara faktor internal dengan faktor eksternal.

1. Kekuatan

- a. Hotel Hyatt Regency Surabaya merupakan hotel lama (1979) sehingga cukup berpengalaman dalam menghadapi persaingan pasar.
- b. Lokasi Hyatt Regency Surabaya yang strategis dekat dengan gedung-gedung perkantoran dan hiburan.
- c. Adanya bangunan baru (*tower*) yang dioperasikan dengan fasilitas yang lebih lengkap.
- e. Hyatt Regency Surabaya merupakan *Hotel Chance* atau berantai.

2. Kelemahan

- a. Posisi Hyatt Regency Surabaya tidak bergabung dengan pusat belanja.
- b. Posisi Hyatt Regency Surabaya berjauhan dengan jalan tol.
- c. Posisi Hyatt Regency Surabaya berjauhan dengan bandara Juanda.

3. Kesempatan

- a. Hyatt Regency Surabaya mempunyai peluang untuk dapat bersaing dengan hotel-hotel yang lain.
- b. Mempromosikan Hyatt Regency Surabaya melalui media masa atau elektronik dan brosur-brosur tentang Hyatt.
- c. Menggalang kekuatan informasi dan promosi dengan hotel-hotel lain.

4. Ancaman

- a. Adanya hotel-hotel baru memungkinkan atau memberi peluang hotel tersebut berkembang maju.
- b. Manajemen dan pengelolaan yang kurang baik Hyatt Regency Surabaya cepat atau lambat akan tergeser dengan hotel-hotel lain.

- c. Persaingan dengan hotel-hotel yang sejajar dengan tingkatannya baik dari segi fasilitas maupun pelayanan.
- d. Persaingan Sumber Daya Manusia dan tenaga kerja antar hotel.



DAFTAR PUSTAKA

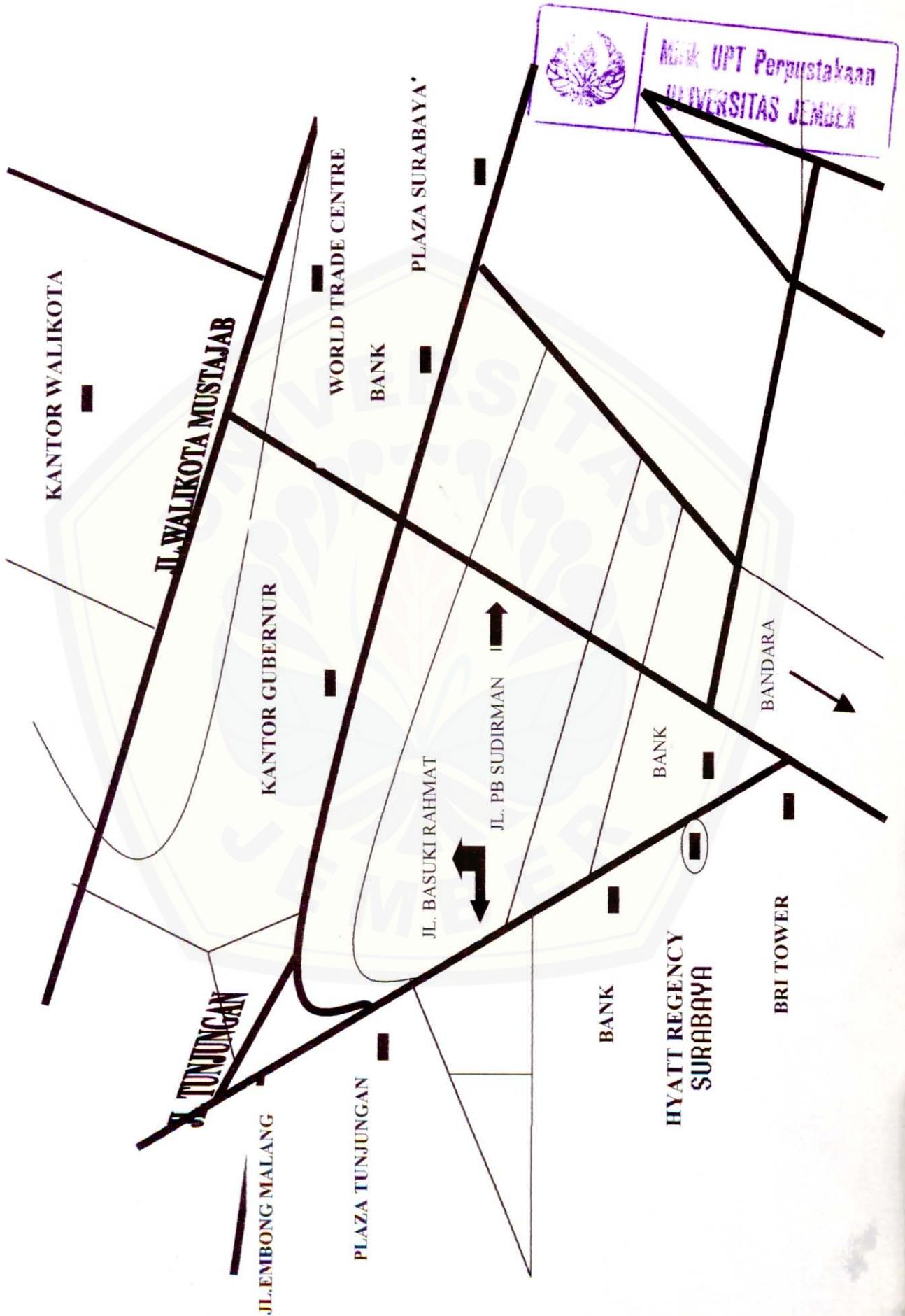
- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: Gramedia.
- Purwani Yayuk Sri. 1992. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. Jakarta: Gramedia.
- Sudiarto Mangkuwerdoyo. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jilid I Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Oka A. Yoeti. 1999. *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta: Gramedia.
- Ramaini. 1992. Cetakan I *Kamus Pariwisata dan Perhotelan*. Jakarta: Gramedia.
- Sihite. Richard. 1992. *Departmental Job Discription Of Hotel Bussines*. Surabaya: Institut Pembangunan Surabaya.



LAMPIRAN



LOKASI HOTEL HYATT REGENCY SURABAYA



HYATT REGENCY SURABAYA

Thank you for residing with us. I trust your stay was enjoyable and successful. As we continually strive for excellence, your comments would be greatly appreciated. Please let us know how we are doing and leave the completed card at the Front Desk.

Wishing you a safe onward journey.

Facility Comments : Excellent Good Fair Poor

Overall Service Comments : Excellent Good Fair Poor

Staff Attitude Comments : Excellent Good Fair Poor

If you contacted our staff with requests during your stay, did we respond to your satisfaction ?
Comments : Yes No

During your stay, did you encounter an employee who provided exceptional Hyatt services ?
 Yes No

Name of employee :

Assuming that you will need hotel accommodation in this area in the future, would you choose to stay again at Hyatt Regency Surabaya
 Yes No

Is there anything we can do to make your return visit more enjoyable ?

Digital Repository Universitas Jember

Name : _____
Company : _____
Address : _____
City : _____ State : _____ Zip Code : _____
Phone Number : _____ Room Number : _____
Dates of Stay : _____ Gold Passport # : _____

What was the primary purpose of your visit ?

Business Pleasure Convention / Group Meeting

How did you hear about us ? _____



The General Manager
Hyatt Regency Surabaya
Jl. Jend. Basuki Rakhmat 106 - 128
Surabaya 60271, Indonesia



PLEASE TICK APPROPRIATE BOX

LAUNDRY	DRY CLEANING	PRESSING

A SEPARATE FORM AND A SEPARATE BAG SHOULD BE USED FOR LAUDRY, DRY CLEANING OR PRESSING REQUESTS.

NAME: _____
 ROOM NO. _____
 DATE _____
 TOTAL PIECES _____
 SPECIAL INSTRUCTIONS _____

Starch : Yes No
 On hanger Yes No
 Folded : Yes No

No. 01319

SERVICE FROM 6:00 a.m. - 10:00 p.m.

ITEMS	LAUNDRY	DRY CLEANING	PRESSING	PIECES	GUEST COUNT	HOTEL COUNT	AMOUNT
GENTLEMEN							
SHIRT	25.000	32.000	16.500				
SAFARI SHIRT	25.000	32.000	16.500				
NECKTIE		29.000	12.000				
COAT		47.000	30.000				
JERSEY		31.000	18.000				
OVERALL	26.000						
UNDERWEAR	12.000						
UNISEX							
SUIT (2 PCS)		59.000	36.000				
SAFARI (2 PCS)	42.000	54.000	32.000				
TROUSERS	29.000	37.000	23.000				
SHORT	16.000	20.000	14.000				
T-SHIRT (SPORT)	18.000	30.000	15.000				
SCARF	13.000	28.000	10.000				
SARONG	18.000		15.000				
JACKET		46.000	29.000				
HANDKERCHIEF	12.000						
SOCKS (PER PAIR)	12.000						
PAJAMAS	24.000	30.000	18.000				
LADIES							
DRESS	34.000	47.000	29.000				
SKIRT	29.000	37.000	23.000				
BLOUSE	25.000	30.000	18.000				
SWEATER		28.000	15.000				
NIGHT GOWN	24.000	30.000	16.000				
UNDERWEAR	12.000						

Total
 Surchage
 Sub total
 21 % Tax & Svc
 Grand total

- REGULAR SERVICE
 Articles picked up before 10 a.m. will be returned by 6 p.m. on the same day.
 Articles picked up after 10 a.m. will be returned by 6 p.m. the next day.
- EXPRESS SERVICE
 Articles picked up after 10 a.m. , but before 6 p.m. will be returned the same day at 50% surcharge.
- 3 HOUR SERVICE
 Articles picked up between 7.30 a.m. and 6 p.m. will be returned within 3 hours at 100% surcharge.

Guest must sign list, otherwise, hotel count will be considered correct. Claims for loss or damages must be accompanied by this list and be made within 12 hours after receipt of articles.
 Owing to the condition and / or character of type of fabric or materials, all items are accepted for cleaning and pressing at owner's risk. Liability for loss or damage is limited to the sum equal to 10 times processing charge.
 All reasonable care will be taken in the processing, however we can not be held responsible for shrinkage, fasteners or for colour fastness. We reserve the right to refuse to process certain items. Hotel is not responsible for anything left in pockets or fastened to clothing. Total cost will be billed to your room account, please do not pay upon delivery. Do not put laundry outside the door at night / during laundry closing hours.

Guest's Signature _____ Date _____



SURAT TUGAS

No. /J25.1.2/PP.9/2002



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum dibawah ini:

Nama : Ajeng Sari Ekayani
NIM : 99 - 2179
Program Studi : D-III Pariwisata
Jurusan : Ilmu Administrasi

Untuk mengikuti Program Praktek kerja Nyata pada HYATT Regency Surabaya selama 30 (30) hari terhitung sejak tanggal ditetapkan sampai dengan selesai.

Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Praktek Kerja Nyata.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.



[Signature]
H. Moch. Toerki
NIP. 130 524 832