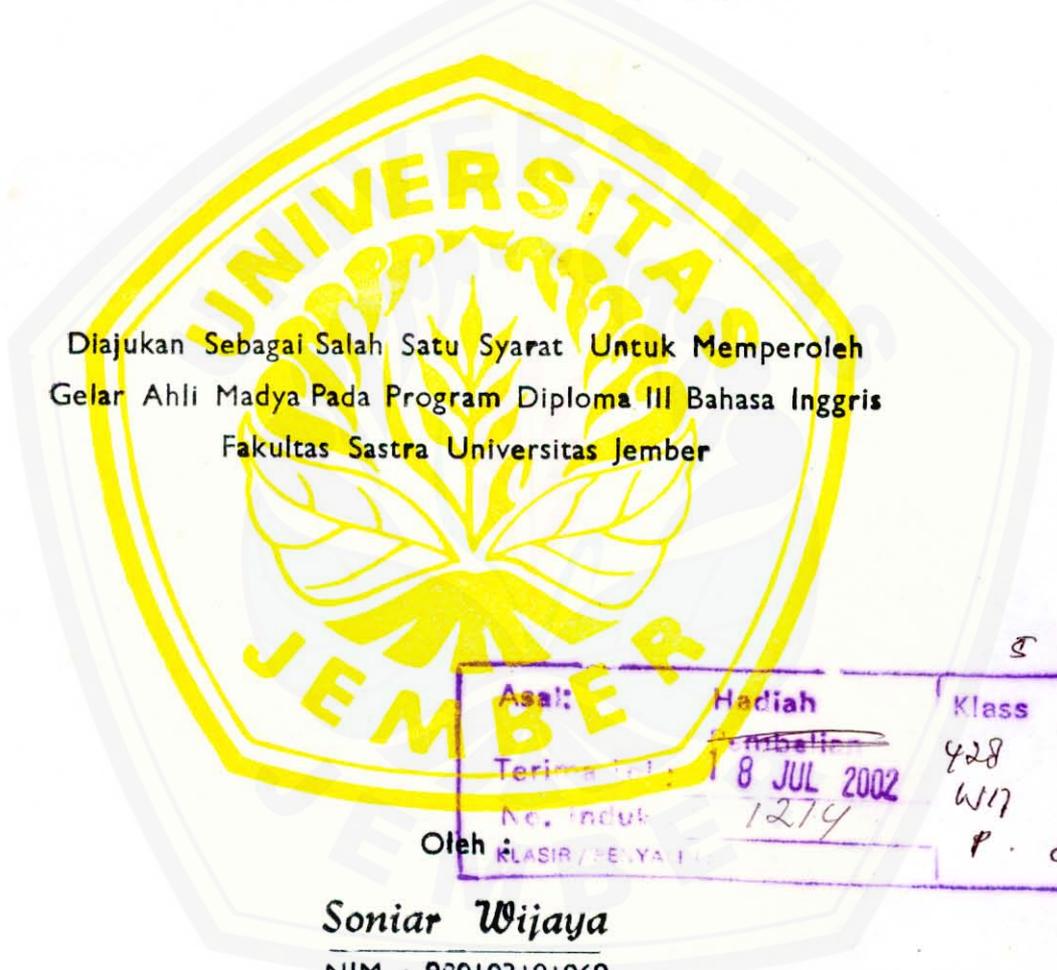




LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

PERANAN PENGUASAAN BAHASA INGGRIS PADA BAGIAN
TATA GRAHA DALAM MENUNJANG KELANCARAN
OPERASIONAL DAN PROSES PENJUALAN KAMAR
PADA HOTEL SAFARI JEMBER



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pada Program Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Asal:	Hadiah	Klass
Terima dari:	Pembelian	428
No. induk:	1274	W17
Oleh:	KLASIR/PELAYAN	P. e. 1
	18 JUL 2002	

Soniar Wijaya
NIM : 980103101069

FAKULTAS SASTRA PROGRAM DIPLOMA III
BAHASA INGGRIS UNIVERSITAS JEMBER
2002

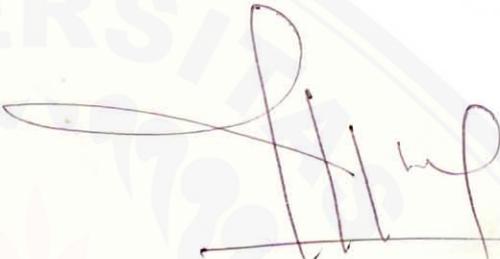
PENGESAHAN

Pengawas / Penanggung Jawab



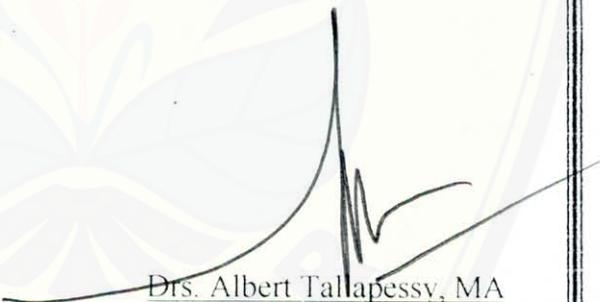
SAFARI Rr. Sri Widayanti
HOTEL General Manager

Dosen Pembimbing



Drs. Imam Basuki, M. Hum
NIP. 131 832 316

Ketua Program DIII Bahasa Inggris



Drs. Albert Tallapessy, MA
NIP. 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. H. Marwoto
NIP. 130 368 790

MOTTO

✧ *Seseorang tanpa cita-cita, bagaikan burung tanpa sayap*

○ *Di dalam sebongkah kebenaran terdapat sekeping kesalahan.
Dan di dalam sekeping kesalahan tersebut, tidak menutup
kemungkinan terdapat secuil kebenaran*

🍎 *Life is a game we play and love is the reason we play it*

PERSEMBAHAN

✍ *Ayahanda Imam Chodjali dan Ibunda Leny Hariyati. Terimakasih atas do'a, bimbingan, dan ikhtiarnya selama ini. Sembah sujudku selalu.*

😊 *Kakak-kakakku tersayang, Sofiar Hidayat dan Lita Yuniarti, serta adikku terkasih, Roni Sanjaya. Terima kasih atas dorongan, inspirasi, dan kasih sayangnya.*

♥ *Keponakanku tercinta, Yunika Arin Ferdhani. Terima kasih atas tawa, tangis, lucu, sayang, dan bandelnya.*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan rahasia-rahasia indah kepada hamba-hamba-Nya, serta memenuhi hati para hamba-Nya dengan secercah cahaya agama. Dialah Yang Maha Kasih dan Penyayang yang mencurahkan segala berkah, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Praktik Kerja Nyata guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember. Salawat dan salam bagi Nabi Muhammad saw yang menuntun umatnya dan memberi syafa'at sejati yang seringkali ajaran-ajaran Beliau penulis ingkari.

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

1. Bapak Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA, selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Imam Basuki, MHum, selaku dosen pembimbing dalam penulisan laporan ini.
4. Ibu Dra. Dewi Rikzah Rindang, selaku dosen wali penulis saat menempuh studi di Program Diploma III Fakultas Sastra, Universitas Jember.
5. General Manager Hotel Safari Jember, Ibu Rr. Sri Widayanti, yang bermurah hati memberi kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata di Hotel Safari Jember.
6. Bapak Astijan atau Bapak Joko, selaku pembina lapangan (*supervisor*) saat penulis melakukan Praktik Kerja Nyata di Hotel Safari Jember.

7. Ayahanda Imam Chodjali dan Ibunda Leny Haryati tercinta, yang selalu mendampingi dan mengiringi langkahku dengan senandung do'a dan harapan.
8. Kakak-kakakku tersayang: Sofiar Hidayat dan Lita Yuniarti. Terima kasih atas semangat, dorongan, dan kasih sayangnya selama ini, serta adikku terkasih: Roni Sanjaya. Selama mentari masih bersinar, jadikanlah hidupmu lebih berarti dari mimpi-mimpimu.
9. Keponakanku terkasih: Yunika Arin Ferdhani. Terima kasih buat tawa, tangis, dan bandelnya.
10. Teman-temanku senasib tempat berbagi suka dan duka saat melaksanakan studi di Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember, angkatan 98. Terima kasih atas tawa, canda, dan kebersamaannya selama ini.
11. Sahabat setiaku: Hendro siswono. Terima kasih atas semangat dan dorongan serta persahabatannya.
12. Seluruh pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, penulis tidak luput dari kesalahan-kesalahan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik, saran, dan sumbangsih yang bersifat membangun sehingga laporan Praktik Kerja Nyata yang berjudul: ***Peranan Penguasaan Bahasa Inggris Pada Bagian Tata Graha Dalam Menunjang Kelancaran Operasional Dan Proses Penjualan Kamar Pada Hotel Safari Jember*** ini menjadi lebih baik dan dapat bermanfaat, baik bagi penulis maupun bagi para pembaca.

Jember, Mei 2002

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAKSI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata	3
1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata	3
1.3.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata	4
1.4 Waktu dan Tempat Praktik Kerja Nyata	5
1.4.1 Waktu Praktik Kerja Nyata	5
1.4.2 Tempat Praktik Kerja Nyata	5
1.5 Metode dan Teknik Penulisan Laporan	5
1.5.1 Metode Penulisan Laporan	5
1.5.2 Teknik Penulisan Laporan	6
1.6 Sistematika penulisan Laporan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Hotel	8
2.2 Pengertian Akomodasi	10
2.3 Pengertian Tata Graha (<i>Housekeeping</i>)	11

2.4 Pengertian <i>Roomboy</i>	11
2.4.1 Peranan dan Tugas <i>Roomboy</i>	12
2.5 Jenis-Jenis Kamar	12

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Safari Jember	14
3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Safari Jember	15
3.2.1 Tujuan Jangka Pendek	15
3.2.2 Tujuan Jangka Panjang	15
3.3 Posisi Hotel Safari Jember	16
3.4 Struktur Organisasi Hotel Safari Jember	16
3.5 Departemen-Departemen di Hotel Safari Jember	17
3.6 Sistem Pembagian Jam Kerja	18
3.7 Kode Atau Istilah Status Kamar	19
3.8 Jenis-Jenis Kamar di Hotel Safari Jember	20
3.9 Fasilitas-Fasilitas Perusahaan dan Fasilitas-Fasilitas Kamar di Hotel Safari Jember	20
3.9.1 Fasilitas-Fasilitas Perusahaan	20
3.9.2 Fasilitas-Fasilitas Kamar	23
3.9.2.1 Fasilitas Perlengkapan Kamar	23
3.9.2.2 <i>Guest Supplies</i> di Ruang Tamu	25
3.9.2.3 Perlengkapan Tempat Tidur Tamu	27
3.9.2.4 Perlengkapan Kamar Mandi Tamu	28
3.9.2.5 <i>Guest Supplies</i> di Kamar Mandi Tamu	29

BAB IV PERANAN BAHASA INGGRIS PADA BAGIAN TATA GRAHA DALAM KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA DI HOTEL SAFARI

4.1 Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	30
4.2 Bidang Kegiatan Praktik Kerja Nyata	30

4.2.1	Persiapan Pembersihan Kamar	31
4.2.2	Pembersihan kamar	31
4.2.3	Sopan Santun Dalam Menjamu Wisatawan Domestik	38
4.2.4	Sopan Santun Dalam Menjamu Wisatawan Manca Negara	39
4.3	Peranan Tata Graha (<i>Housekeeping</i>)	40
4.3.1	Tugas dan Tanggung Jawab Tata Graha	41
4.3.2	Pengelolaan Tata Graha	41
4.4	Peranan Penguasaan Bahasa Inggris Pada Bagian Tata Graha di Hotel Safari Jember	45
4.4.1	Istilah-Istilah Bahasa Inggris di Bagian Tata Graha	45
4.4.2	Fungsi dan Peranan Bahasa Inggris di Bagian Tata Graha	47
4.5	Hasil-Hasil Praktik Kerja Nyata	48
4.5.1	Hambatan-Hambatan	49
4.5.2	Langkah-Langkah Penanggulangan	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAKSI

Praktik Kerja Nyata (PKN) merupakan salah satu mata kuliah wajib di luar kampus (tatap muka) yang memiliki bobot 4 Satuan Kredit Semester yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna mendapatkan gelar Ahli Madya (A. Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember. Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata, setiap mahasiswa diberi kebebasan dalam menentukan tempat atau objek Praktik Kerja Nyata dengan persetujuan dari Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember.

Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini bertujuan untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan ketrampilan yang tidak diberikan di bangku kuliah. Dengan melaksanakan Praktik Kerja Nyata, mahasiswa dilatih untuk beradaptasi dan bersosialisasi dengan lingkungan kerja, sehingga mahasiswa menjadi terbiasa dalam menghadapi lingkungan kerja tersebut. Di samping itu, mahasiswa juga diharapkan dapat menerapkan pengetahuan, wawasan, dan ketrampilan yang didapat dan dimiliki sewaktu menempuh studi di Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember.

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata kali ini, penulis memilih Hotel Safari Jember, bagian tata graha, sebagai tempat melaksanakan Praktik Kerja Nyata. Hal ini didasari oleh pesatnya perkembangan industri pariwisata, khususnya dunia perhotelan. Selain itu, Hotel Safari Jember merupakan satu-satunya hotel berbintang satu yang dinilai mampu bersaing dengan hotel-hotel lain yang ada di Jember dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Reservation Form*
- Lampiran 2 : *Reservation Form Model "A"*
- Lampiran 3 : *Registration Form*
- Lampiran 4 : *Spesification Form*
- Lampiran 5 : *Room Report*
- Lampiran 6 : *Daily Minibar Report*
- Lampiran 7 : *Guest Supplies Inventory*
- Lampiran 8 : *Struktur Organisasi Hotel Safari Jember*



1.1 Latar Belakang

Di era komunikasi tanpa batas seperti sekarang ini, orang dapat dengan mudah mendapatkan informasi penting yang mereka butuhkan, baik informasi mengenai bisnis, olah raga, *entertainment*, maupun informasi mengenai industri pariwisata melalui media informasi dan komunikasi seperti televisi, radio, media cetak, bahkan melalui internet. Dari informasi-informasi inilah, mereka sering kali melakukan perjalanan jauh dari tempat tinggalnya dengan berbagai alasan dan tujuan mulai dari bisnis, berdagang, seminar, konferensi, atau hanya sekedar melepas kepenatan serta ingin mendapatkan pengalaman dan kenangan manis dengan mengunjungi tempat-tempat tujuan wisata yang indah, unik dan menarik yang kesemuanya memungkinkan mereka untuk mendapatkan tempat beristirahat yang nyaman dan tenang.

Maka dari itu, dibangunlah tempat-tempat penginapan yang memadahi untuk mereka, salah satunya adalah hotel. Usaha dibidang perhotelan bisa dijadikan sebagai alternatif dalam berbisnis, karena usaha di bidang ini sangat menjanjikan keuntungan yang sangat besar jika dikelola secara profesional. Mengingat perkembangan industri pariwisata yang sangat pesat dewasa ini, menuntut setiap orang bekerja secara disiplin dan profesional dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Seperti halnya usaha-usaha lain yang bergerak di bidang industri pariwisata, usaha jasa perhotelan pun dituntut untuk mengelola hotel secara profesional terutama yang berada di bagian tata graha, karena harus mengerti dan menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik dan profesional. Peranan bagian tata graha sangat penting karena bagian ini bertugas membersihkan, menata, memelihara, dan menjaga segala perabot yang ada di hotel baik yang ada di *front of the house* maupun

yang ada di *back of the house*. Bagian ini turut andil besar dalam meraih keuntungan, karena tamu akan merasa betah untuk tinggal di sebuah hotel jika kebersihan hotel tersebut baik dan memuaskan. Di samping itu pelayanan yang baik terhadap tamu dari bagian ini sangat berperan dalam meningkatkan pendapatan hotel. Dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu, karyawan bagian ini harus mampu berkomunikasi dengan baik mengingat tamu yang datang di hotel sangat beragam corak bahasa dan budayanya, maka dari itu karyawan bagian tata graha dituntut mampu dan mempunyai keahlian dalam berkomunikasi. Dalam menghadapi tamu asing, karyawan bagian tata graha dituntut mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa asing yang mudah dimengerti dalam hal ini Bahasa Inggris sebagai salah satu bahasa internasional. Penguasaan Bahasa Inggris yang baik sangat berperan dalam berkomunikasi sehingga menghindari kesalahpahaman atau *misunderstanding*.

Mengingat penguasaan Bahasa Inggris sangat penting bagi karyawan bagian tata graha tersebut, maka dalam memenuhi kewajibannya dalam melaksanakan Praktik Kerja Nyata (*On The Job Training*) penulis memilih bagian tata graha pada Hotel Safari Jember sebagai tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata. Praktik Kerja Nyata merupakan mata kuliah yang memiliki bobot 4 Satuan Kredit Semester (SKS) yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa sebagai salah satu persyaratan akademik untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember, agar mahasiswa mendapatkan manfaat dari pelaksanaan Praktik Kerja Nyata. Setelah melaksanakan Pratik Kerja Nyata selama satu bulan pada Hotel Safari Jember, penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan dengan judul **Peranan Penguasaan Bahasa Inggris Pada Bagian Tata Graha Dalam Menunjang Kelancaran Operasional dan Proses Penjualan Kamar Pada Hotel Safari Jember.**

1.2 Batasan Masalah

Mengingat luasnya kegiatan yang ada di bagian bagian tata graha dan keterbatasan waktu serta tempat, maka ada tiga permasalahan yang akan dibahas dalam bagian tata graha di Hotel Safari Jember, antara lain:

1. Seberapa jauh peranan tata graha dalam melancarkan operasional hotel pada Hotel Safari Jember.
2. Seberapa jauh peranan seorang pramugraha dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab serta kewajiban.
3. Seberapa jauh peranan penguasaan Bahasa Inggris pada bagian tata graha dalam menunjang kelancaran operasional dan proses penjualan kamar pada Hotel Safari Jember.

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

Praktik Kerja Nyata bagi mahasiswa merupakan bagian dari proses belajar yang berdasarkan pengalaman di luar sistim proses belajar mengajar tatap muka. Setelah melaksanakan kegiatan tersebut, diharapkan mahasiswa akan memperoleh keterampilan yang tidak hanya bersifat psikomotor saja, melainkan juga *skill* yang meliputi keterampilan fisik, intelektual, sosial dan managerial. Dalam rangka perluasan cakrawala pemahaman, setiap mahasiswa dianjurkan untuk melaksanakan anjansana sambil mencari informasi dan fakta.

1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

A. Tujuan Umum

Secara umum pelaksanaan Praktik Kerja Nyata bertujuan untuk memperluas wawasan dan meningkatkan pengetahuan serta dapat meningkatkan interaksi sosial dan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, sehingga kelak mahasiswa sudah mempunyai bekal keahlian dan ketrampilan kerja. Selain itu melatih mahasiswa mampu

mengembangkan ketrampilan tertentu yang tidak didapatkan di Universitas Jember.

B. Tujuan Khusus

Secara khusus pelaksanaan Praktik Kerja Nyata bertujuan:

1. Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember.
2. Sebagai salah satu sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan, ketrampilan, keahlian, dan wawasan yang dimiliki oleh setiap mahasiswa.
3. Mempersiapkan dan membekali setiap mahasiswa dengan keahlian, pengetahuan dan ketrampilan yang tidak hanya bersifat teoritis, sehingga mahasiswa merasa mampu dan siap untuk terjun ke dunia kerja jika mereka lulus kelak.
4. Melatih mahasiswa berpikir kritis dan menggunakan daya nalarnya dengan memberikan kritik dan saran terhadap kegiatan yang mereka lakukan dalam bentuk laporan yang dibukukan.

1.3.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata

Dengan melaksanakan Praktik Kerja Nyata (PKN) ini diharapkan mahasiswa dapat mengambil manfaatnya. Adapun manfaat Praktik Kerja Nyata ini adalah:

1. Agar mahasiswa dapat menambah wawasan, pengetahuan, ketrampilan, dan keahlian di bidang perhotelan, dapat meningkatkan interaksi sosial, dan dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja.
2. Agar mahasiswa dapat menambah sikap disiplin dan profesionalisme dalam bekerja.
3. Menambah keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang dapat digunakan sebagai bekal ketika terjun ke dalam dunia kerja.

1.4 Waktu dan Tempat Praktik Kerja Nyata

1.4.1 Waktu Praktik Kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini sekitar satu bulan atau 240 jam kerja efektif. Namun jangka waktu yang dilaksanakan oleh penulis hanya 3 minggu atau 152 jam kerja yang dimulai pada tanggal 25 Juni 2001 sampai dengan 14 Juli 2001 atas keinginan dan persetujuan dari instansi tempat Praktik Kerja Nyata.

Masa 152 jam ini dipandang cukup untuk memahami dan mendalami bidang kerja yang dipilih agar nantinya dijadikan sebagai pengalaman dasar kerja dalam memasuki dunia kerja.

1.4.2 Tempat Praktik Kerja Nyata

Setiap mahasiswa diberi kebebasan dalam menentukan tempat yang akan dipergunakan untuk Praktik Kerja Nyata, baik di instansi pemerintah maupun swasta. Namun demikian tempat yang dipilih tersebut harus sesuai atau berhubungan dengan bidang ilmu yang ditekuni.

Dalam hal ini penulis memilih Hotel Safari Jember, yang berlokasi di Jalan KH. Ahmad Dahlan 33 Jember telpon (0331) 481882, 481882, 481886, 422045 sebagai tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata (*On The Job Training*).

1.5 Metode dan Teknik Penulisan Laporan

1.5.1 Metode Penulisan Laporan

Metode yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah metode deskriptif, yaitu metode yang sifatnya memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, dan menguraikan semua data dan informasi-informasi yang diperoleh pada saat melaksanakan PKN.

1.5.2 Teknik Penulisan Laporan

Adapun teknik yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah dengan cara menyusun data dan informasi-informasi yang diperoleh melalui cara:

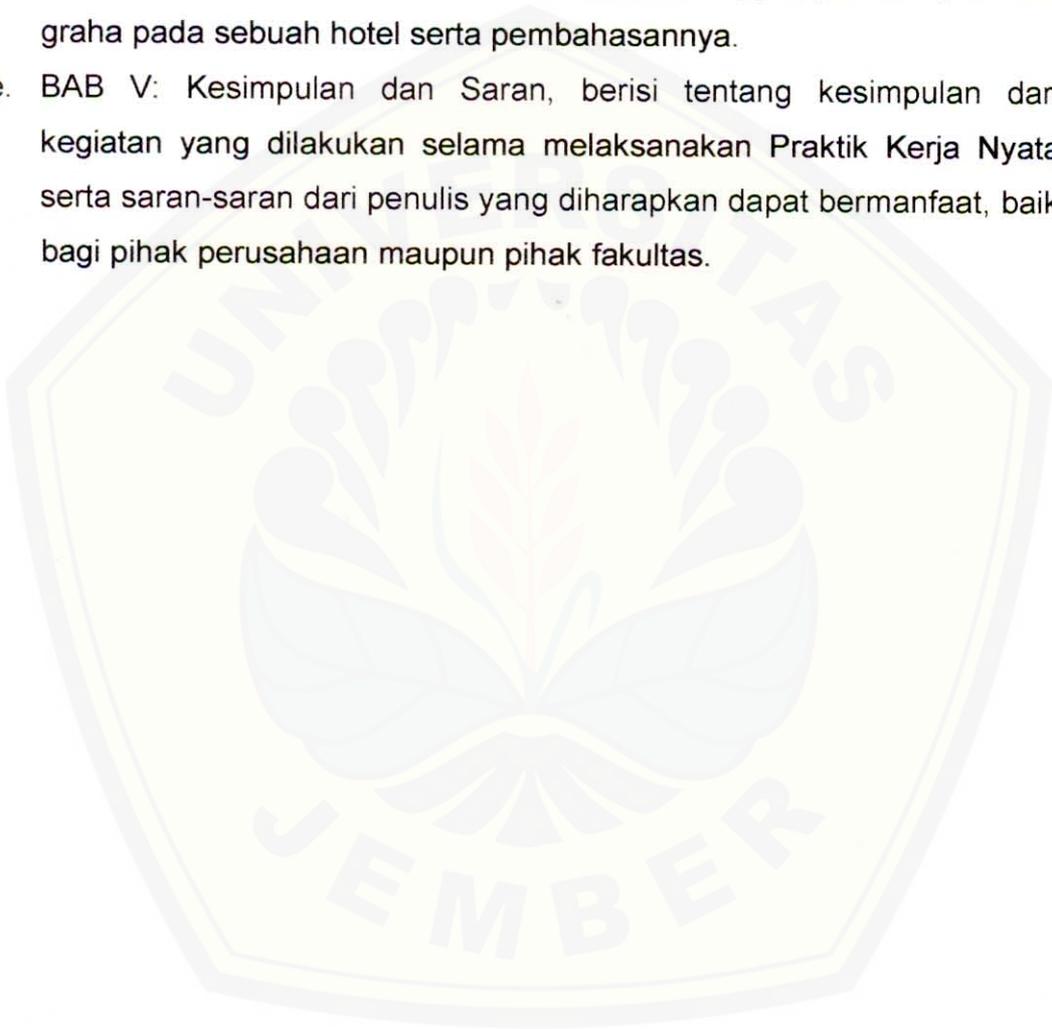
1. Observasi, yaitu teknik dasar pengumpulan data yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek dan kegiatan yang ada di Hotel Safari Jember.
2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan pihak Hotel Safari Jember dalam hal ini dengan pembimbing Praktik Kerja Nyata yang ditunjuk oleh pihak manajemen hotel.
3. Studi dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengamati catatan-catatan dokumentasi yang ada, sehingga didapatkan data mengenai keadaan Hotel Safari Jember.
4. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mempelajari beberapa literatur dan karya tulis ilmiah serta sumber-sumber lain yang dapat dipercaya untuk mendapatkan dasar-dasar teoritis .

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Agar hasil penulisan laporan ini dapat dipahami dan dimengerti dengan mudah, maka pokok-pokok permasalahan yang terdapat dalam laporan ini dibagi dalam beberapa bab, dengan sistematika sebagai berikut:

- a. BAB I: Pendahuluan, berisi tentang isi laporan secara garis besar yang meliputi: latar belakang, batasan masalah, waktu dan tempat Praktik Kerja Nyata, prosedur pelaksanaan Praktik Kerja Nyata, metode dan teknik penulisan laporan, dan sistematika penulisan laporan.
- b. BAB II: Tinjauan Pustaka, berisi tentang teori-teori mengenai tata graha dan hal-hal yang berhubungan dengan tata graha yang dikutip dari dari buku-buku dan karya ilmiah lainnya.

- c. BAB III: Gambaran Umum Perusahaan, berisi tentang segala sesuatu mengenai Hotel Safari Jember secara umum, baik sejarah berdirinya, tujuan didirikannya, maupun keadaan serta fasilitas-fasilitas yang dimiliki Hotel Safari Jember.
- d. BAB IV: Kegiatan Praktik Kerja Nyata, berisi tentang uraian kegiatan-kegiatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Nyata serta peranan dan kedudukan Bahasa Inggris pada bagian tata graha pada sebuah hotel serta pembahasannya.
- e. BAB V: Kesimpulan dan Saran, berisi tentang kesimpulan dari kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan Praktik Kerja Nyata serta saran-saran dari penulis yang diharapkan dapat bermanfaat, baik bagi pihak perusahaan maupun pihak fakultas.



BAB. II



TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

Ada banyak pengertian tentang hotel yang dikemukakan oleh pakar atau orang yang berkecimpung di dunia industri pariwisata. Namun, ada beberapa pengertian yang dikemukakan oleh pemerintah yang bisa dijadikan sebagai dasar atau acuan, diantaranya:

1. Berdasarkan surat keputusan yang dikeluarkan oleh Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi (SK. MENPARPOSTEL NO. KM 34 / 103 / MPPT-87). Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan 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, Perwani (1999 : 6) mengklasifikasikan hotel 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 hanya untuk kamar saja. Kedua, *american plan hotel*, yaitu hotel dengan harga jual untuk kamar dengan 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* atau

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 ke dalam tiga golongan. Pertama, *transit hotel*, yaitu hotel dengan lama tinggal tamu rata-rata semalam. Kedua, *residential hotel*, yaitu hotel dengan lama tinggal tamu cukup lama. Ketiga, *semi-residential hotel*, yaitu hotel yang lama tinggal tamu 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 di ibu kota. Kedua, *urban hotel*, yaitu hotel yang terletak di dekat kota. Ketiga, *suburb hotel*, yaitu hotel yang terletak di daerah pinggiran kota. Keempat, *resort hotel*, yaitu hotel yang terletak di daerah peristirahatan. Kelima, *airport hotel*, yaitu hotel yang terletak di area bandara udara.

4. Dari Segi Aktifitas Tamu

Dari segi aktifitas tamu, hotel dapat diklasifikasikan ke dalam tiga golongan. Pertama, *sport hotel*, yaitu hotel yang merupakan bagian dari satu kompleks olah raga. Kedua, *ski hotel*, yaitu hotel yang dikhususkan untuk tamu yang akan bermain ski. Ketiga, *convention hotel*, yaitu hotel yang merupakan bagian dari kompleks konvensional.

5. Dari Segi Rating Bintang

Dari segi rating bintang, hotel dapat diklasifikasikan menjadi:

- a. Hotel berbintang satu, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 15 kamar dengan fasilitas kamar mandi di dalam. Luas kamar standar minimum 20 m².
- b. Hotel berbintang dua, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 20 kamar dan 1 buah kamar *suite* dengan fasilitas kamar

mandi di dalam. Luas kamar standar minimum 22 m^2 dan luas kamar *suite* minimum 44 m^2 .

- c. Hotel berbintang tiga, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 30 kamar dan minimum 2 buah kamar *suite* dengan fasilitas kamar mandi di dalam. Luas kamar standar minimum 24 m^2 dan luas kamar *suite* minimum 48 m^2 .
- d. 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^2 dan luas kamar *suite* minimum 48 m^2 .
- e. 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^2 dan luas kamar *suite* minimum 52 m^2 .

2.2 Pengertian Akomodasi

Akomodasi adalah wahana atau tempat yang menyediakan jasa penginapan sementara bagi orang yang bepergian yang di dalamnya disediakan jasa-jasa lainnya (Perwani, 1999 : 1). Berdasarkan definisi akomodasi tersebut, maka dapat diketahui beberapa jenis akomodasi.

Jenis akomodasi yang ada sekarang ini bermacam-macam, sesuai dengan tujuan dan alasan mengapa orang bepergian. Adapun jenis akomodasi yang ada sekarang ini menurut Perwani (1999 : 2) adalah sebagai berikut:

- a. Hotel, merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum. (SK Menteri Perhubungan No: Pm 10 / Pw 310 / Phb 77).
- b. Motel, merupakan suatu akomodasi yang dirancang untuk melayani kebutuhan orang yang bepergian menggunakan kendaraan pribadi, sehingga terdapat tempat parkir dan biasanya mudah dijangkau.

- c. Aportel, merupakan suatu kelompok unit tinggal yang tergabung dalam suatu bangunan, yang umumnya bertingkat dan dapat disewakan.
- d. Hostel, merupakan tempat penginapan yang murah namun dilengkapi dengan fasilitas yang terbatas untuk makan dan minum, khusus bagi pengunjung yang datang berjalan kaki, naik motor atau mobil.
- e. Marina, merupakan bangunan permanen yang berada di atas air dan memiliki jalan masuk yang dibuat seperti jalan masuk ke kapal, sehingga mengesankan seperti pelabuhan kecil.
- f. *Floating Hotel*, merupakan bentuk penginapan yang ada di tepi sungai, terusan atau laut dengan ciri-ciri khusus, antara lain menggunakan perahu atau kapal laut yang berlayar dari satu tempat ke tempat lain.

2.3 Pengertian Tata Graha (*Housekeeping*)

Tata graha (*Housekeeping*) adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar dan area-area umum lainnya, agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman berada di dalam hotel (Sugiarto, 1998 : 35). Berdasarkan definisi tersebut, jelas bagian tata graha merupakan bagian yang sangat berperan dalam menentukan dan meningkatkan pendapatan hotel. Maka dari itu, kinerja bagian tata graha harus diperbaiki dan ditingkatkan agar tujuan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel dapat terwujud.

2.4 Pengertian *Roomboy*

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

2.4.1 Peranan dan Tugas Seorang *Roomboy*

Tugas pokok dari seorang *roomboy* adalah melakukan pekerjaan membersihkan kamar dan melakukan pekerjaan pelayanan kamar dan kamar mandi secara rutin dan menangani jika ada tamu yang *complain*. Untuk dapat melaksanakan tugas tersebut dengan baik, maka setiap *roomboy* dituntut mengerti tugasnya dan bekerja secara profesional agar hasil yang diperoleh memuaskan. Di samping itu, seorang *roomboy* harus dapat menjalin kerjasama dengan karyawan hotel yang lain agar dapat menunjang peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

2.5 Jenis-Jenis Kamar

Kamar-kamar di hotel mempunyai jenis yang bermacam-macam, ini dimaksudkan agar tamu dapat memilih kamar sesuai dengan kebutuhan mereka. Adapun jenis-jenis kamar (Perwani, 1999 : 19), adalah sebagai berikut:

Pertama, *standard room/ regular room*. Kedua, *superior room*. Ketiga, *deluxe room*, merupakan kamar yang lebih besar ukurannya dan biasanya perlengkapannya lebih mewah dan lengkap, mempunyai ruang duduk khusus, kamar mandi, dan ruang tidur lebih dari satu. Keempat, *studio room*, merupakan kamar yang dilengkapi dengan *studio bed*. Kamar ini kadang disebut dengan *executive room*. Kelima, *junior suite room*. Keenam, *twin bedded room*, merupakan kamar yang dilengkapi dengan dua *single bed* untuk dua orang. Ketujuh, *double bedded room*, merupakan kamar yang dilengkapi dengan satu tempat tidur untuk dua orang. Kedelapan, *single bedded room*, merupakan kamar yang dilengkapi satu *twin bed* untuk satu orang.

Jenis-jenis kamar tersebut tidak semuanya dimiliki oleh Hotel Safari Jember. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kamar yang dimiliki oleh Hotel Safari Jember dapat dilihat di bab tiga yang membahas gambaran umum Hotel Safari Jember. Dari jenis kamar tersebut dapat diketahui pula jenis-jenis tempat tidur.

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

Pertama, *single bed* adalah tempat tidur tamu untuk satu orang dengan ukuran 200 cm x 100 cm. Kedua, *twin bed* adalah tempat tidur untuk dua orang tamu tetapi terdiri dari dua tempat tidur *single bed* dengan ukuran masing-masing 200 cm x 100 cm. Ketiga, *double bed* tempat tidur untuk dua orang dengan ukuran 200cm x 160 cm. Keempat, *twin double bed* adalah dua tempat tidur untuk empat orang dengan ukuran: 2 x (200 cm x 160 cm). Kelima, *extra bed* adalah tempat tidur tambahan untuk menambah kekurangan tempat tidur. Ukuran *extra bed* 90 cm x 90 cm. Keenam, *studio bed* adalah sofa yang bisa berfungsi sebagai tempat tidur dengan ukuran 90 cm x 190 cm. Ketujuh, *murphy bed*, adalah sebuah tempat tidur yang bisa dilipat ke dalam dinding, sehingga kamar memiliki dwifungsi sebagai *sleeping room* dan *living room*. Ukuran *murphy bed* 90 cm x 190 cm.

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



3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Safari Jember

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya jasa penginapan, Hotel Safari Jember bisa dikatakan sukses karena hotel ini mampu bersaing dengan hotel-hotel 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 Managemya*, yang pada waktu itu masih belum bersifat komersial melainkan hanya untuk pribadi. Jumlah kamar yang ada pada waktu itu sebanyak 4 buah kamar. Pada tahun 1975 Wisma Safari menambah 5 buah kamar sehingga jumlah keseluruhan kamar 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 dengan tidak merubah sistim manajemen Hotel Safari.

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 Almarhum Bapak Hadi Santoso dan Ibu Landarti yang juga merupakan alumni Universitas Merdeka Malang Program Perhotelan, angkatan tahun 1994. Sampai sekarang Bapak Robert Santoso didampingi oleh seorang sekretaris yang bernama Hetty Hartini, SE.

Setelah terjadi pergantian pemilik pada tahun 1986, Hotel Safari mengadakan pembenahan diri dengan merenovasi taman hotel, penambahan kamar yang sampai saat ini berjumlah 22 buah kamar dengan fasilitas AC. Pembenahan juga dilakukan terhadap Restoran Dewi

Sri yang direnovasi total pada awal puasa tahun 1996 dan pada awal Hari Raya Idul Fitri 1997 diadakan *soft opening* dan dibuka untuk umum. Pada tahun 1999 kepemilikan Hotel Safari Jember digantikan oleh Bapak Teja dan Bapak Soewadi, selaku *General Manager* digantikan oleh Ibu Rr. Sri Widayanti dengan tidak merubah sistim yang sudah ada.

3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Safari Jember

Sebagai perusahaan yang bergerak di dunia pariwisata khususnya perhotelan, Hotel Safari Jember didirikan dengan tujuan, yaitu tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang.

3.2.1 Tujuan Jangka Pendek

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya jasa pelayanan penginapan, pihak Hotel Safari Jember ingin mencapai target penjualan kamar dan meningkatkan pendapatan sebesar mungkin dengan cara meningkatkan kualitas baik kualitas sumber daya manusianya maupun kualitas pelayanan terhadap tamu. Di samping itu, pihak Hotel Safari Jember mengusahakan pengelolaan hotel seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengamati naik turunnya pendapatan sepanjang tahun serta menghindari pemborosan tanpa mengesampingkan kesejahteraan karyawan.

3.2.2 Tujuan Jangka Panjang

Sebagai perusahaan yang bersifat mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dan melihat perkembangan dunia perhotelan yang tidak hanya menyediakan kamar saja, Hotel Safari Jember ingin memperluas bidang usaha hotel. Hal ini dilakukan dengan cara menyediakan dan memanfaatkan fasilitas hotel yang ada, baik fasilitas utama berupa kamar maupun fasilitas penunjang hotel seperti restoran atau *coffee shop* dan *drugstore*. Selain itu, pihak Hotel Safari Jember ingin menekan

pengeluaran seminimal mungkin untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya untuk peningkatan dan kemajuan hotel.

3.3 Posisi Hotel Safari Jember

Lokasi sebuah hotel yang tepat dan strategis akan dapat memberikan nilai tambah bagi hotel sehingga dapat meningkatkan pendapatan hotel tersebut. Jika sebuah hotel berada di lokasi yang tidak tepat dan ditunjang dengan pelayanan yang kurang memuaskan, maka dapat dipastikan hotel tersebut akan mengalami kerugian dikarenakan tidak ada tamu yang menginap di hotel tersebut.

Hotel Safari Jember berada di lokasi yang tepat dan strategis karena berada tidak jauh dari pusat kota sekitar 1 km dari jantung kota, 8 km dari Terminal Tawang Alun, dan 1,5 km dari Stasiun Kereta Api Kota. Di samping itu, Hotel Safari Jember terletak di jalur umum yang sering dilewati oleh publik, tepatnya di Jalan KH. Ahmad Dahlan 33 Jember 68137 dengan nomor telepon (0331) 481882, 481883, 481886, 422045, fak (62. 0331) 481887. Keadaan ini ikut menunjang dalam peningkatan pendapatan hotel karena memungkinkan banyak tamu yang berkunjung dan menginap serta menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Safari Jember mengingat tempatnya tenang dan asri. Waktu tempuh Hotel Safari Jember sekitar 7 menit dari Stasiun Kereta Api Kota, 10 menit dari Terminal Tawang Alun, dan 5 menit dari pusat kota dengan menggunakan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat.

3.4 Struktur Organisasi Hotel Safari Jember

Besar kecilnya struktur organisasi sebuah hotel ditentukan oleh besar kecilnya operasional hotel tersebut, khususnya jumlah kamar yang dimiliki oleh hotel tersebut. Di samping itu, jumlah karyawan juga menentukan besar kecilnya struktur organisasi.

Peranan struktur organisasi dalam sebuah hotel sangatlah penting. Karena dengan adanya struktur organisasi yang rapi maka dapat diketahui

dengan jelas tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang dimiliki oleh setiap karyawan, sehingga setiap fungsi dan kesatuan tanggung jawab serta kerja sama dapat diarahkan demi tercapainya tujuan hotel yang telah ditetapkan sebelumnya. Di samping itu, dengan adanya struktur organisasi yang rapi dan terorganisir dengan baik maka koordinasi antar karyawan dapat dilaksanakan dengan mudah, sehingga pihak manajemen hotel dapat mengetahui kinerja karyawan-karyawannya dan dapat mendorong serta memotivasi karyawan-karyawannya untuk bekerja dan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan benar. Adapun bagan struktur organisasi Hotel Safari Jember dapat dilihat di bagian lampiran.

3.5 Departemen-Departemen di Hotel Safari Jember

Departemen-departemen yang ada di Hotel Safari Jember meliputi 6 (enam) departemen, yaitu:

- a. *Administrasi and General (A&G)*, merupakan bagian terpenting dalam struktur organisasi perusahaan karena bagian ini berfungsi 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.
- b. *Front Office Departement*, merupakan pusat dari kegiatan sebuah hotel karena dari departemen inilah dapat diketahui bagaimana kinerja dari hotel tersebut. Hotel Safari Jember menuntut agar karyawan yang ada di departemen ini bekerja secara profesional terutama ketika menghadapi tamu.
- c. *Housekeeping Departement*, merupakan departemen yang ada di Hotel Safari Jember yang berkewajiban menjaga, merawat, dan memelihara semua fasilitas yang dimiliki oleh hotel. Kinerja departemen ini harus mendapatkan perhatian khusus, karena departemen ini sangat berperan dalam menciptakan suasana tinggal

yang nyaman dan tenang serta memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, sehingga tamu merasa betah untuk tinggal di hotel dan tercipta kesan yang menyenangkan di Hotel Safari Jember.

- d. *Food and Beverage Departement*, merupakan departemen yang mengurus segala hal yang berhubungan dengan pelayanan makanan dan minuman, ruang kerja di restoran, dan *kitchen bar* serta *room service*.
- e. *Security Departement*, merupakan departemen yang berkewajiban menjaga keamanan dan berusaha menciptakan ketenangan, baik bagi tamu, karyawan dan fasilitas yang ada di hotel.
- f. *Engineering Departement*, merupakan departemen yang berfungsi dan bertanggung jawab memperbaiki segala kerusakan-kerusakan alat-alat dan fasilitas yang dimiliki oleh hotel.

Setiap departemen-departemen yang ada di Hotel Safari Jember dituntut untuk bisa saling bekerja sama antara departemen yang satu dengan departemen yang lain, sehingga dapat tercapai tujuan yang ingin dicapai.

3.6 Sistim Pembagian Kerja

Pembagian jam kerja yang berlaku di Hotel Safari Jember dibagi dalam 3 (tiga) *shift* yang masing-masing *shift* bekerja selama 8 (delapan) 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 1 jam yang digunakan untuk makan dan sholat bagi yang beragama islam dan masing-masing karyawan mendapatkan satu hari libur (*off*) dalam setiap minggunya.

3.7 Kode Atau Istilah Status Kamar

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

- a. *O (Occupied)*, adalah singkatan untuk status kamar yang ditempati oleh tamu. Biasanya dituliskan jumlah tamunya.
- b. *V (Vacant)*, adalah singkatan untuk status kamar yang dalam keadaan kosong, rapi, bersih, dan siap untuk disewakan kepada tamu.
- c. *SO (Sleep Out)*, adalah singkatan untuk kamar yang sudah disewa oleh tamu, akan tetapi tamu tidak menempati kamar tersebut. Mungkin tamu ke luar kota dan barang-barangnya masih tetap ada di kamar dan sewa kamar tetap di perhitungkan.
- d. *C/O (Check Out)*, adalah singkatan untuk status kamar yang dalam keadaan kotor karena tamu baru saja meninggalkan kamar atau *check out*.
- e. *C/I (Check In)*, adalah singkatan untuk status kamar yang baru saja disewa dan di tempati oleh tamu.
- f. *NB (Occupied NO Baggage)*, adalah singkatan untuk status kamar yang disewa dan ditempati oleh tamu namun tamu tidak membawa barang-barang atau koper ke dalam kamar.
- g. *OO (Out of Order)*, adalah singkatan untuk status kamar yang dalam keadaan rusak, sehingga tidak dapat dijual atau disewakan kepada tamu.
- h. *E.C/O (Early Check Out)*, adalah singkatan untuk status kamar yang kosong karena tamu baru saja meninggalkan kamar lebih cepat sebelum waktu *check out*
- i. *E.C/I (Early Check In)*, adalah singkatan untuk status kamar yang ditempati oleh tamu lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan oleh tamu.

- j. Ext (Extend stay)*, adalah singkatan untuk status kamar yang masih ditempati oleh tamu karena tamu memperpanjang masa tinggalnya di hotel.
- k. Rsv (Reservation)*, adalah singkatan untuk status kamar yang sudah dipesan oleh tamu pada waktu tertentu sebelum kamar tersebut ditempati.
- l. XX (cancelled)*, adalah singkatan untuk status kamar yang sudah dipesan tamu, namun tamu tersebut membatalkan pesanannya karena suatu hal.

3.8 Jenis-Jenis Kamar di Hotel Safari Jember

Hotel Safari Jember memiliki kamar sebanyak 22 buah kamar yang dibagi ke dalam 5 tipe, di antaranya:

1. *Economy Room*, sebanyak 3 buah kamar
2. *Standard Room*, sebanyak 5 buah kamar
3. *Deluxe Room*, sebanyak 12 buah kamar
4. *Junior Suite Room*, sebanyak 1 buah kamar
5. *Suite Room*, sebanyak 1 buah kamar

Penjelasan mengenai fasilitas dan harga kamar akan dijelaskan di sub bab selanjutnya.

3.9 Fasilitas-Fasilitas Perusahaan dan Fasilitas-Fasilitas Kamar di Hotel Safari Jember

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

1. *Economy Room*, merupakan kamar yang memiliki *rate* paling rendah yaitu Rp. 75.000,00 + pajak (10%) + *service charge* (11%) per malam, berjumlah 3 kamar dengan kapasitas untuk 2 orang dengan fasilitas kamar ekonomi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di hotel. Masing-masing kamar berukuran 4 x 7,25 m.
2. *Standard Room*, merupakan kamar yang memiliki *rate* di atas *economy room* yaitu Rp. 115.000,00 + pajak (10%) + *service charge* (11%) per malam, berjumlah 5 kamar untuk 2 orang dengan fasilitas kamar standar sesuai dengan ketentuan yang berlaku di hotel. Masing-masing kamar berukuran 4 x 7,25 m.
3. *Deluxe Room*, merupakan kamar yang memiliki *rate* di atas *standard room*, yaitu Rp. 145.000,00 + pajak (10%) + *service charge* (11%) per malam, berjumlah 12 kamar untuk 2 orang dengan fasilitas setingkat di atas *standard room*. Masing-masing kamar berukuran 4 x 7,25 m.
4. *Junior Suite Room*, merupakan kamar dengan *rate* per malamnya Rp. 180.000,00 + pajak (10%) + *service charge* (11%), berjumlah 1 kamar untuk 2 orang dengan fasilitas tambahan : *separated bathroom*, dan *dining room*. Masing-masing kamar berukuran 4 x 7,25 m.
5. *Suite Room*, merupakan kamar yang memiliki *rate* paling tinggi, yaitu Rp. 200.000,00 + pajak (10%) + *service charge* (11%). berjumlah 1 kamar untuk 2 orang dengan fasilitas tambahan yang tentunya berbeda dengan kamar yang lainnya. Adapun fasilitas tambahan tersebut adalah: *separated bathroom*, *dining room*, dan *working table*. Masing-masing kamar berukuran 4 x 7,25 m

Adapun fasilitas yang disediakan di dalam setiap kamar adalah:

- a. Tempat tidur dan bantal yang disesuaikan dengan jenis kamar, khusus untuk *economy room* tempat tidurnya menggunakan tempat tidur biasa bukan *spring mattress*.
- b. Televisi berukuran 20" untuk *suite room*, 17" untuk *junior suite* dan *deluxe room*, dan 14" untuk *standard room* dan *economy room* dengan saluran luar negeri maupun dalam negeri .
- c. *Air Conditioner*, telepon, *refrigerator (mini bar)* lengkap dengan berbagai jenis minuman ringan (*soft drink*). Khusus untuk *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. 35.000.00/malam, sedangkan untuk penambahan orang yang menginap dikenakan penambahan biaya sebesar Rp. 30.000.00/malam yang tagihannya dibayar saat tamu hendak meninggalkan hotel (*check out*)

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:

- a. *Dewi Sri Restaurant*, merupakan fasilitas penunjang yang dimiliki oleh Hotel Safari Jember berkapasitas 40 tempat duduk yang menyajikan makanan dan minuman dalam beberapa menu pilihan, antara lain: menu Indonesia dan menu Eropa. *Dewi Sri Restaurant* buka dari pukul 06.00 WIB sampai pukul 22.00 WIB.
- b. *Drugstore*, merupakan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel yang menyediakan keperluan beberapa produk obat-obatan tertentu yang sewaktu-waktu diperlukan oleh tamu. Disamping itu, *drugstore* ini juga menyediakan beberapa jenis makanan ringan, seperti makanan khas Jember

- c. *Safety Deposit Box*, merupakan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel yang diperuntukkan bagi tamu yang ingin menitipkan barang-barang berharga milik tamu (perhiasan, paspor, cek, dan lain-lain). Fasilitas ini terletak di *Reception Desk* dan ditawarkan secara cuma-cuma.
- d. *Laundry Service*, merupakan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel berupa jasa pelayanan pencucian pakaian tamu yang pembayarannya diselesaikan bersamaan dengan pembayaran sewa kamar saat tamu hendak *check out*. Jasa *laundry* beroperasi dari pukul 07.00 WIB sampai pukul 24.00 WIB. Pengambilan cucian dari tamu dan pengiriman cucian kepada tamu dilakukan oleh *Roomboy*.
- e. *Parking Area*, merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel yang dapat digunakan oleh 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.

3.9.2 Fasilitas Kamar di Hotel Safari Jember

Hotel Safari Jember merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Usaha utama 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.

3.9.2.1 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 sesuai dengan standar yang ditetapkan di hotel tersebut.

Demikian halnya dengan Hotel Safari Jember, sebagai hotel 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 dalam kamar disesuaikan dengan jenis kamar dan keinginan tamu. Tempat tidur tamu terbuat dari *spring mattress* dengan pegas yang kuat dan tetap, khusus untuk kamar ekonomi tempat tidurnya menggunakan tempat tidur biasa, yang dilengkapi dengan dua buah bantal, satu selimut, satu *bed pad*, dan satu *bed cover*. Di samping itu ada *wardrobe*, yaitu lemari pakaian yang ada di dalam kamar yang dilengkapi dengan gantungan baju sebanyak 7 buah. Selain itu juga ada *coffee table*, yaitu perlengkapan kamar berupa meja kecil tempat untuk meletakkan peralatan *room service* dan peralatan makan untuk tamu. Bentuknya ada beberapa macam, misalnya segitiga, persegi panjang, dan bundar. Kemudian ada *easy chair*, yaitu salah satu perlengkapan kamar yang berupa kursi untuk tempat duduk tamu saat santai. Diletakkan di tengah-tengah ruangan dan biasanya diantara dua kursi diletakkan *coffee table*.

Perlengkapan kamar yang lain yang harus tersedia di dalam kamar adalah *dressing table* yaitu salah satu perlengkapan kamar yang disediakan hotel untuk tamu yang berfungsi sebagai tempat untuk meletakkan alat-alat kecantikan milik tamu. Biasanya meja ini dilengkapi dengan cermin untuk berhias. Di samping itu ada *dressing chair*, yaitu salah satu perlengkapan kamar berupa kursi yang diletakkan bersebelahan dengan *dressing table* sebagai pelengkap dari *dressing table* dan digunakan sebagai tempat duduk tamu saat tamu berhias. Kursi ini tidak memiliki sandaran sehingga tamu dapat bergerak dengan leluasa. Selain itu juga ada *mirror*, ada beberapa macam cermin, misalnya *face*

mirror (cermin yang digunakan untuk berhias/*make up*, karena ukurannya hanya setengah badan) dan *body mirror* (cermin yang digunakan untuk bercermin saat tamu berpakaian, karena ukurannya yang besar). Di samping itu, harus tersedia juga *night table*, yaitu perlengkapan kamar yang disediakan oleh hotel berupa meja kecil yang diletakkan di dekat atau di antara tempat tidur (*twin bed*). Di atas meja ini diletakkan telepon, *notes*, asbak dan alat tulis. Pada rak bagian bawah diletakkan buku petunjuk telepon. Selain itu, *night table lamp* harus tersedia. *Night Table Lamp* adalah perlengkapan kamar berupa lampu yang diletakkan di atas *night table* sebagai alat penerangan tamu saat malam hari. Perlengkapan lainnya adalah *ceilling lamp*, yaitu salah satu perlengkapan kamar berupa bola lampu yang dipasang di plafon atau langit-langit kamar dekat pintu masuk, gunanya untuk menerangi ruangan kamar bagian depan. Selain itu harus tersedia *wall mounth bed lamp*, yaitu satu perlengkapan kamar berupa lampu yang dipasang di atas *head board*. Lampu ini berguna untuk menerangi tamu saat tamu tidur atau membaca di tempat tidur. Di samping itu, *TV set* yang disediakan untuk semua kamar yang disesuaikan dengan jenis kamar serta *refrigerator* yang berisi minuman ringan (*soft drink*).

3.9.2.2 **Guest Supplies di Ruang Tamu**

Setiap kamar dalam sebuah hotel, khususnya ruang tamu kamar, harus tersedia perlengkapan-perengkapan yang memadai yang bisa digunakan oleh tamu sehingga tamu merasa betah untuk tinggal dalam sebuah hotel. Oleh karena itu, setiap *roomboy* harus memahami dan mengerti mengenai hal ini serta selalu memeriksa persediaan perlengkapan tersebut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Demikian halnya dengan Hotel Safari Jember, pihak manajemen hotel juga menyediakan perlengkapan-perengkapan kamar yang siap digunakan oleh tamu dan menuntut setiap karyawan-karyawannya yang berada di bagian tata graha untuk selalu menyediakannya apabila persediaan yang ada di dalam kamar kurang

lengkap. Adapun persediaan ruang tamu yang ada di Hotel Safari Jember adalah:

DD Sign and Make Up Sign, yaitu tanda yang berarti tamu tidak ingin diganggu. Sedangkan *Make Up sign* adalah tanda yang berarti tamu menginginkan agar kamarnya dibersihkan. Kedua tanda ini harus tersedia pada gantungan pintu bagian dalam. Kemudian, *hanger* atau gantungan pakaian yang berjumlah tujuh buah dan harus tersedia di dalam lemari pakaian. Selanjutnya, *laundry bag* dan daftar harga jasa pencucian. *Laundry Bag* dan daftar harga jasa pencucian harus tersedia masing-masing satu dan diletakkan di dalam lemari yang sekiranya mudah dilihat. Dalam tiap-tiap kamar juga dilengkapi dengan petunjuk kiblat dan peralatan shalat.

Guest supplies yang lain adalah amplop dan kertas serta alat tulis. Fasilitas ini harus tersedia dalam ruang tamu dan dimasukkan ke dalam *stationery holder* (berupa map) dan diletakkan di dalam laci meja panjang (*drawer*). *Stationery Holder* adalah map tempat untuk meletakkan alat tulis menulis, amplop, kertas, dan formulir-formulir. Lilin, *Astray and Matches* (asbak dan korek api) yang berlogo hotel harus tersedia dalam ruang tamu masing-masing sebanyak satu buah dan diletakkan di atas *coffee table*.

Selanjutnya adalah *room service menu*, yaitu daftar menu makanan dan minuman yang dilengkapi dengan daftar harga dari menu tersebut. *Room service menu* ini harus diletakkan di atas meja panjang (*drawer*). Kemudian, *telephon book* dan *telephon guide and tariff*. *Telephon book* adalah buku petunjuk nomor telepon yang masih berlaku dan diterbitkan oleh PT. Telkom sebanyak satu buah. Sedangkan *telephon guide and tariff* adalah buku petunjuk penggunaan telepon yang ada di dalam kamar yang dilengkapi dengan daftar harga yang berlaku sebanyak satu buah. *Tray, Glasses, and Glass Covers* juga harus tersedia di ruang tamu. *Tray* (nampan) digunakan sebagai tempat untuk meletakkan minuman dan gelas untuk minum sebanyak satu buah dan diletakkan di atas meja

panjang (*drawer*). Sedangkan *glass* adalah gelas bersih untuk minum tamu sebanyak dua buah dan diletakkan di atas nampan. *Glass Covers* adalah plastik steril yang digunakan sebagai alat untuk menutupi gelas agar tetap bersih dan terhindar dari kuman saat gelas tersebut tidak digunakan. *Guest supplies* yang lain adalah keranjang sampah yang harus tersedia di dalam kamar sebanyak 1 buah.

3.9.2.3 Perlengkapan Tempat Tidur Tamu

Pada dasarnya perlengkapan tempat tidur dalam kamar tamu setiap hotel adalah sama, namun ada beberapa hotel yang berbeda dengan hotel yang lainnya. Hal ini tergantung dari jenis dan kemampuan hotel tersebut. Hotel Safari Jember sebagai hotel berbintang satu yang bertaraf internasional memiliki perlengkapan tempat tidur tamu, sebagai berikut:

Pertama, *Bed* yang memiliki dua bagian yaitu *head board* dan *mattres*. *Head Board* adalah papan yang terletak di ujung bed bagian kepala yang berguna sebagai tempat untuk meletakkan bantal sekaligus bisa digunakan sebagai tempat sandaran. Kemudian, *mattres* yang terbuat dari per spiral, spon, dan terbungkus kain. Khusus untuk kamar ekonomi, tempat tidur yang digunakan terbuat dari kapas yang dibungkus dengan kain.

Kedua, *Linen* yang terdiri dari *bed pad*, yaitu penutup *mattres* yang terbuat dari bahan lena (katun) yang tebal dan berguna untuk penahan dan pelindung *mattres* dari keringat. Kemudian, *bed sheet* yaitu sprei yang terbuat dari kain lena yang berguna untuk menutupi tempat tidur. Pada penataan tempat tidur (*making bed*) di Hotel Safari Jember digunakan tiga lembar *sheet* untuk menutupi tempat tidur. Selanjutnya, *blanket* yaitu selimut yang terbuat dari wool yang dipasang pada tempat tidur yang berfungsi sebagai pelindung badan dari hawa dingin. Di samping itu, *pillow* yang terbuat dari kapas dan bulu angsa yang dibungkus kain lena dan *pillow case* yaitu sarung bantal yang terbuat dari kain lena (katun)

yang berguna sebagai penutup bantal agar bantal terlindung dari keringat dan bau. Selain itu, *bed spread (bed cover)* yang berfungsi sebagai penutup tempat tidur yang terbuat dari bahan kain yang kuat.

3.9.2.4 Perlengkapan Kamar Mandi Tamu

Hotel Safari Jember menyediakan perlengkapan kamar mandi tamu untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Adapun perlengkapan kamar tamu yang ada di Hotel Safari Jember, adalah:

Pertama *bath tub* dan *bath tub plug and chain*. *Bath tub* berfungsi sebagai tempat untuk berendam atau mandi *shower*. Bentuk *bath tub* umumnya berbentuk persegi panjang, namun ada juga yang berbentuk bulat. Pada bagian dasar *bath tub* dipasang karet anti selip agar tidak licin. Sedangkan *bath tub plug and chain* adalah karet anti selip yang dipasang sebagai penutup lubang pada dasar *bath tub*. Karet ini dipasang dengan menggunakan rantai agar mudah dibuka dan ditutup.

Kedua adalah *wash basin* yaitu tempat untuk cuci tangan, membasuh muka, dan sikat gigi. *Wash basin* terbuat dari keramik yang juga dilengkapi dengan fasilitas air panas dan air dingin. Tempat ini sering juga disebut dengan *wastafel*. *Wash basin shelve* adalah semacam rak kecil yang juga terbuat dari keramik yang berfungsi sebagai tempat untuk meletakkan peralatan mandi, seperti sabun, pasta gigi, shampo, *kleenex tissue* dan handuk.

Ketiga adalah *shower* yang terdiri dari, *shower head* yaitu pegangan alat penyemprotan pada *shower*. Kemudian, *shower pipe* dan *shower hold* (gantungan *shower head*)

Keempat adalah *Toilet Bowl* yang terdiri dari, *toilet bowl* yaitu jamban yang berfungsi sebagai tempat untuk buang air besar. Kemudian, *toilet bowl seat*, yaitu tempat duduk pada *toilet bowl*. Selanjutnya, *toilet bowl cover*, yaitu penutup *toilet bowl*.

Kelima adalah *bath room curtain hook*, yaitu pipa yang terbuat dari logam yang berfungsi sebagai tempat untuk menggantungkan korden

kamar mandi. Kemudian, *bath room curtain* yaitu korden yang terbuat dari plastik yang tebal yang berfungsi sebagai tirai penutup *bath tub* sekaligus menghindari agar air tidak membasahi seluruh ruangan kamar mandi. Di samping itu, *towel rack* yaitu rak yang terbuat dari logam yang berfungsi sebagai tempat untuk meletakkan handuk yang disediakan di kamar mandi.

3.9.2.5 *Guest Supplies* di Kamar Mandi Tamu

Di samping perlengkapan kamar mandi, pihak manajemen Hotel Safari Jember juga menyediakan persediaan-persediaan kamar mandi yang dapat digunakan oleh tamu. Adapun persediaan-persediaan untuk tamu tersebut, adalah:

Pertama, *Toilet Paper* (kertas tisu yang berbentuk gulungan/*roll*). Kemudian, *kleenex tissue* yaitu kertas tisu berbentuk lembaran yang berfungsi untuk membersihkan wajah dan tangan. Kertas tisu ini diletakkan ke dalam kotak tisu (*tissue box*) yang terbuat dari kayu.

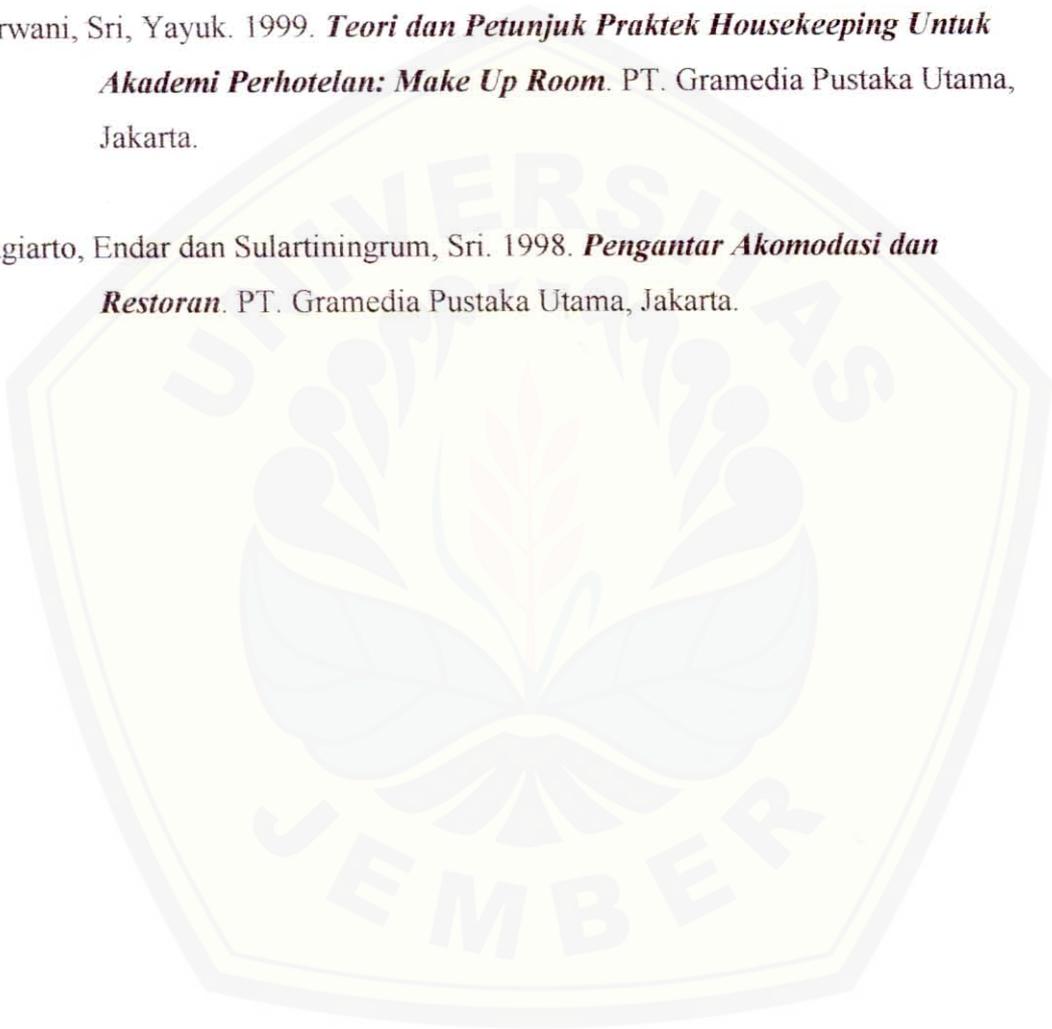
Kedua, *shampoo* (sampo), *bath soap* (sabun mandi), *dental kit* (pasta gigi) dan handuk yang berlogo hotel dan masing-masing berjumlah 2 buah. Kemudian, *shoap dish*, yaitu tempat yang berfungsi sebagai tempat untuk meletakkan sabun mandi. *Tooth Brush* (sikat gigi) sebanyak 2 buah, *waste basket* (keranjang sampah) sebanyak 1 buah yang diletakkan di kamar mandi. *Disposal Bag* adalah plastik yang berfungsi sebagai tempat untuk meletakkan sampah basah dan *Glass* (gelas) yang berfungsi untuk tempat berkumur sebanyak dua buah serta *glass bag* yaitu plastik yang berfungsi menutupi gelas agar terlindung dari kuman.

DAFTAR PUSTAKA

Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha (Housekeeping)*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.

Perwani, Sri, Yayuk. 1999. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiarto, Endar dan Sulartiningrum, Sri. 1998. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.



S A F A R I H O T E L

Jl. K.H. A. Dahlan 33 Telp. (0331) 481882 (3 lines) Fax. 62.0331. 481887 Jember 68137

RESERVATION FORM
SLIP PEMESANAN KAMAR

GUEST NAME
NAMA TAMU

ARRIVAL DATE
TANGGAL CHECK IN

TIME
J A M

DEPARTURE DATE
TANGGAL CHECK OUT

TIME
J A M

TYPE OF ROOM
JENIS KAMAR

ROOM NUMBER
KAMAR NOMOR

NUMBER OF PERSON
JUMLAH ORANG

PAYMENT
PEMBAYARAN

PERSONAL
PRIBADI

COMPANY
PERUSAHAAN

RESERVED BY / DIPESAN OLEH

N A M E
N A M A

COMPANY/PERSONAL
PERUSAHAAN/PRIBADI

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
J A M

FORMULIR "A"

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

SAFARI HOTEL

Jl. K.H.A. DAHLAN 7 Telp. (0331) 81882 FAX. 81887
JEMBER - 68137

<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>K T P</u> Pasport Number	<u>Date & 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	<input type="checkbox"/> Pleasure <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Official
<u>Alamat Rumah</u> Home Address			
<u>Visa</u> Visum	<input type="checkbox"/> Transit <input type="checkbox"/> Tourist <input type="checkbox"/> Visit <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Stay		
<u>Tanda tangan</u> Signature	<u>Tanda tangan Pengurus Hotel</u>		



REGISTRATION FORM

NAMA MR MRS MISS NAME		VIP MEMBER'S ID	
KEBANGSAAN NATIONALITY		DATA/DARI COMING FROM	
PASSPORT NO SIM / KTP		ISSUED BY	
PEKERJAAN PROFFESION			
ALAMAT PEKERJAAN BUSINESS ADDRESS		Maksud Kunjungan PURPOSE OF VISIT	<input type="checkbox"/> OFFICIAL <input type="checkbox"/> BUSINESS <input type="checkbox"/> PLEASURE
ALAMAT RUMAH HOME ADDRESS		C/I DATE TIME	
DATE OF BIRTH TANGGAL LAHIR		C/O DATE TIME	
KAMAR ROOM	ORANG PERSON	TUJUAN BERIKUT NEXT DESTINATION	
	TARIF RATE	(C) (P)	TANDA TANGAN CHECK'S SIGNATURE
UANG MUKA ADVANCE	PEMBAYARAN ACCOUNT	RS CR WI	PETUGAS FO FO CLERK



H.O.T.E.L

SAFARI

JL. K. H. A. DAHLAN 7 JEMBER 68137
TELP. (0331) 481882 (3Lines) FAX. 62 (0331) 481887

PERINCIAN SPECIFICATION

Nama
Name :

Tgl. datang : Pagi/morning
Check In : Sore/afternoon
Tgl. Kembali : Pagi/morning
Check Out : Sore/afternoon

Jumlah hari : Dewasa
Length of stay : Adult
Anak - anak :
Children

Kamar no. Room hari/days @ Rp.	= Rp.
..... hari/days @ ..	= ..
..... hari/days @ ..	= ..
..... hari/days @ ..	= ..
..... hari/days @ ..	= ..
..... hari/days @ ..	= ..
..... hari/days @ ..	= ..

- Total Rate Rp.
- Pelayanan (Service) 10 % ..
- Extra Bed ..
- Extra Person ..
- Cucian/Laundry ..
- Interlokal/Long Distance ..
- Taxi Service ..
- Lain-2 / other ..

Total Rp.
- Pajak Pemb. I / Tax 10 % ..

Sub Total Rp.
- Discount ..

Jumlah
Amount Rp.

CONTOH BILL
BENTUK LAMA
(MANUAL)
Basic Rate.

No 004407

Jember, 19
Manager,

(.....)

STRUKTUR ORGANISASI HOTEL SAFARI JEMBER

