



LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

PENTINGNYA PENGUASAAN BAHASA INGGRIS
SEBAGAI SARANA PENUNJANG OPERASIONAL HOUSEKEEPING
DI HOTEL BANDUNG PERMAI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar
Ahli Madya pada Program Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh :

Anindito

NIM : 980103101055

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER

2001

Asal	: Hadrah	Klas
Terima Tgl:	15 NOV 2001	427
No. Induk :	10237224	AN1
		P
		e

PENGESAHAN

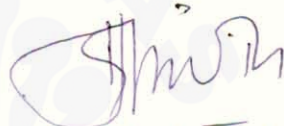
Pengawas / Penanggung Jawab



Andyk Sunarto
General Manager



Dosen Pembimbing



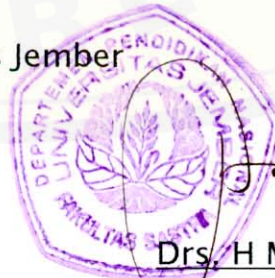
Dra. Supiastutik
NIP.132 210 542

Ketua Program DIII Bahasa Inggris



Drs. Albert Tallapessy, MA
NIP.131 759 846

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember

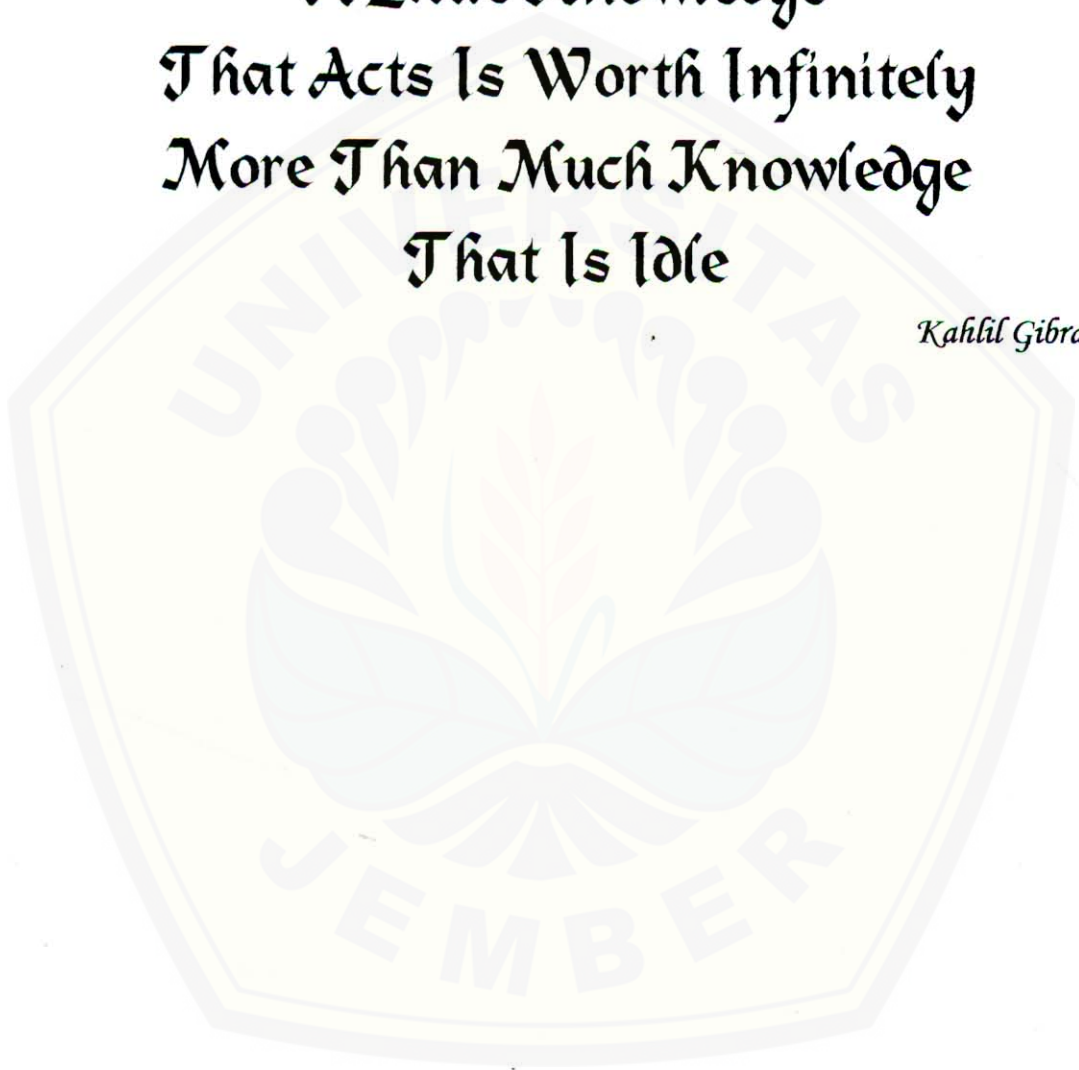


Drs. H Marwoto
NIP.130 368 790

MOTTO

A Little Knowledge
That Acts Is Worth Infinitely
More Than Much Knowledge
That Is Idle

Kahlil Gibran



PERSEMBAHAN

KARYA KECILKU INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK

**BAPAKKU SUYONO EKO DAN IBUKU SRI INDAH
TERIMA KASIH BUAT DOA DAN DUKUNGANNYA SELAMA INI
SEMBAH SUJUD SELALU DARI ANAKMU**

**ADIK – ADIKKU TERCINTA BRAM DAN DHIMAS
YANG SELALU MEMBERIKAN DUKUNGAN KEPADAKU**

**TEMAN – TEMAN JL. BANGKA III/23 JEMBER
SEMOGA KEBERSAMAAN KITA BISA MEMBAWA SUKSES
SELALU**

**TEMAN – TEMAN DEKATKU ENTUNK, IMONG, DAN SURIP
TERIMA KASIH ATAS SEMUA DUKUNGANMU KEPADAKU**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmatnya kepada hamba-hamba-Nya, dan memenuhi hati para hamba-hamba-Nya dengan secercah cahaya agama, serta menempatkan hamba-hamba-Nya yang mau merenungkan dalam surga yang abadi. Dialah Yang Maha Kasih yang mencurahkan segala berkah, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Praktik Kerja Nyata, guna memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan syudi dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember.

Salawat dan salam bagi Nabi Mohamad saw. Rosul penutun umat dan pemberi syafa'at bagi umatnya, yang seringkali ajaran-ajaran Beliau aku tinggalkan. Salam juga saya sampaikan kepada sahabat-sahabat Beliau.

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

1. Bapak Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA, selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember.
3. Ibu Dra. Supiastutik, selaku dosen pembimbing dalam penulisan laporan ini.
4. Bapak Drs. Hairus Salikin, M.Ed, selaku dosen wali penulis saat menempuh studi di Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

5. General Manager Hotel Bandung Permai, Bapak Andyk Sunarto, yang bermurah hati memberi kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai Jember.
6. Bapak Heri Suwoto selaku pembina lapangan (*supervisor*) saat melaksanakan Praktik Kerja Nyata.
7. Ayahanda Suyano Eko dan Ibunda Sri Indah tercinta, orang yang selalu mengiringi langkahku dengan senandung do'a dan harapan.
8. Adiku-adikku tersayang: Bram Sri Ananto, Dhimas Prasongko. Terima Kasih atas segala dorongannya.
9. Teman-temanku senasib saat melakukan Praktik Kerja Nyata: Ike, Naila, Citra dan juga teman-temanku dari Malang.
10. Teman-temanku terdekat: Enthunk, Imong, Grandpa, Danang, keklus, suryanti, dan semua anak D3 Bahasa Inggris angkatan 98, Fakultas Sastra, Universitas Jember.
11. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu karena keterbatasan tempat.

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

Akhirnya penulis berharap agar semoga laporan Praktik Kerja Nyata yang berjudul: "*Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris Sebagai Sarana Penunjang Operasional Housekeeping Di Hotel Bandung Permai*" ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis maupun bagi pembaca.

Jember, oktober 2001

Penulis

	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN MOTTO	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VII
ABSTRAKSI	X
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 Manfaat Praktik Kerja Nyata	5
1.4 Waktu dan tempat Praktik Kerja Nyata	6
1.4.1 Waktu Praktik Kerja Nyata	6
1.4.2 Tempat Praktik Kerja Nyata	6
1.5 Prosedur dan pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	6
1.6 Sistematika Penulisan Laporan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Hotel	10
2.2 Pengertian <i>Housekeeping</i>	13
2.3 Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping</i>	14
2.4 Pengelolaan <i>Housekeeping</i>	15

2.4.1 Hubungan Kerjasama Bagian *Housekeeping*

Dengan Kantor Depan..... 17

2.4.1.1 Dari Pihak *Housekeeping* 17

2.4.1.2 Dari Pihak Kantor Depan 18

2.4.2 Hubungan Kerjasama Bagian *Housekeeping*

Dengan binatu..... 19

2.4.3 Hubungan Kerjasama Bagian *Housekeeping*

Dengan *Engineering*..... 20

2.4.4 Hubungan Kerjasama Bagian *Housekeeping*

Dengan Bagian *Food and Beverage* 20

2.4.5 Hubungan Kerjasama Bagian *Housekeeping*

Dengan Bagian Personalia 21

2.5 Peranan *Roomboy*..... 21

2.5.1 Pengertian *Roomboy*..... 21

2.5.2 Tugas Seorang *roomboy* 22

2.6 Jenis – Jenis Kamar 22

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sekilas Mengenai Hotel Bandung Permai Jember ...25

3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Bandung Permai27

3.3 Posisi Hotel Bandung Permai28

3.4 Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai29

3.5 Departemen–Departemen di Hotel Bandung

Permai30

3.6 Sistem Pembagian Kerja32

3.7 Fasilitas–Fasilitas dan Bidang Usaha di Hotel

Bandung Permai Jember33

3.7.1 Fasilitas–Fasilitas Perusahaan.....33

3.7.2 Bidang Usaha Hotel Bandung Permai39

BAB IV KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA

4.1 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata40

4.2 Bagian Kegiatan Praktik Kerja Nyata.....40

4.3 Ketika di *Housekeeping*41

4.3.1 Persiapan Pembersihan Kamar Dan Hal–Hal
Yang Harus Diperhatikan.....41

4.3.2 Langkah–Langkah Yang Harus Di Lakukan
Dalam membersihkan Kamar Dan Pemberian
Pelayanan Terjadi *Complain*42

4.3.3 Laporan Kamar.....49

4.3.4 Ketika Di *Bell boy*.....50

4.3.5 Istilah–Istilah Bahasa Inggris Di *housekeeping*
Yang Harus Dipahami.....53

4.3.6 Hambatan–Hambatan.....57

4.3.7 Langkah–Langkah Penanggulangan.....58

4.3.8 Hasil–Hasil Yang Diperoleh59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....61

5.2 Saran62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

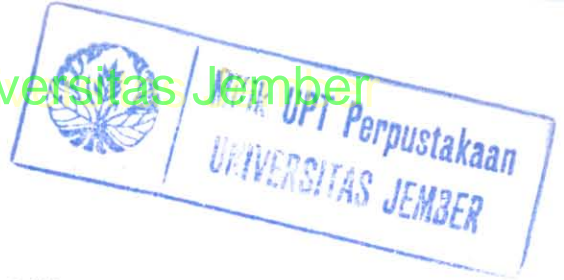
ABSTRAKSI

Praktik Kerja Nyata (PKN) merupakan salah satu mata kuliah wajib diluar kampus (tatap muka) yang memiliki bobot 4 satuan kredit semester yang harus di tempuh 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 untuk 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 dibangu kuliah. Selain itu, dengan melaksanakan Praktik Kerja Nyata mahasiswa dilatih untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja, sehingga mahasiswa terbiasa dengan lingkungan kerja.

Dengan melaksanakan Praktik Kerja Nyata diharapkan mahasiswa dapat membekali dirinya dengan pengalaman, pengetahuan, dan ketrampilan yang didapat dari tempat Praktik Kerja Nyata. Disamping itu, mahasiswa dapat menerapkan pengetahuab, wawasan, dan ketrampilan yang didapat sewaktu menempuh studi di Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember.

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata kali ini penulis memilih Hotel Bandung Permai Jember, bagian *housekeeping*, sebagai tempat melaksanakan Praktik Kerja Nyata. Hal ini didasari oleh pesatnya perkembangan industri pariwisata, khususnya dnia perhotelan. Selain itu, Hotel Bandung Permai Jember sebagai satu-satunya hotel berbintang tiga yang bertaraf internasional yang ada di jember dinilai mampu bersaing dengan hotel-hotel yang ada di jember dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sejarah perjalanan manusia disebutkan, sebelum manusia dapat membaca dan menulis mereka telah melakukan perjalanan ke seluruh penjuru dunia. Sesuai dengan kondisi saat itu, motivasi seperti itu yang membuat mereka melakukan suatu perjalanan.

Begitu pula pada *cyber space* seperti sekarang ini, orang dapat dengan mudah mendapat informasi mengenai berbagai macam informasi mengenai bisnis olah raga maupun informasi tentang industri pariwisata melalui media massa maupun media cetak. Dari informasi inilah mereka melakukan perjalanan jauh sesuai dengan alasan mereka, ada yang karena bisnis, berdagang ataupun hanya untuk melepas kejenuhan selama melakukan pekerjaan dengan mengunjungi tempat-tempat wisata yang unik dan menarik yang kesemuanya dapat mengembalikan kesegaran mereka dengan beristirahat di tempat yang nyaman dan tenang.

Maka dari itu dibangunlah tempat-tempat penginapan untuk mereka, salah satunya adalah hotel. Usaha dalam bidang perhotelan dapat dijadikan salah satu bisnis yang menjanjikan jika dikelola secara profesional. Mengingat sangat pesatnya

perkembangan industri pariwisata yang melibatkan pihak dalam dan luar negeri menuntut setiap orang pekerja harus disiplin dan profesional dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Seperti halnya industri pariwisata yang bergerak dalam bidang perhotelan menuntut karyawannya harus bekerja secara profesional dan disiplin dalam melayani tamu. Khususnya karyawan hotel yang bekerja di bagian *housekeeping* mereka harus bekerja secara profesional dalam pelayanannya terhadap tamu. Karena peranan *housekeeping* sangat penting, karena menjaga kebersihan, memelihara dan menjaga segala perabot hotel. Selain itu dibagian *housekeeping* pekerja setidaknya harus menguasai salah satu bahasa asing yaitu Bahasa Inggris, ini berguna guna menunjang kelancaran operasional hotel.

Karena begitu pentingnya peranan bagian *housekeeping*, maka dalam memenuhi kewajibannya dalam melaksanakan praktik kerja nyata (*on the job training*) penulis memilih bagian *housekeeping* pada hotel Bandung Permai Jember sebagai tempat 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 bisa mendapatkan manfaat dari pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.

akademik untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Pelaksanaan praktik kerja nyata merupakan mata kuliah di luar proses belajar mengajar di Fakultas Sastra yang memiliki bobot 4 satuan kredit semester, yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa dengan tujuan:

A. Tujuan umum

Secara umum Pelaksanaan praktik kerja nyata bertujuan agar mahasiswa dapat memperluas wawasan, pengetahuan, dan lingkungan kerja yang dapat meningkatkan interaksi sosial serta dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, sehingga kelak mahasiswa dapat mempunyai bekal keahlian dan ketrampilan kerja.

B. Tujuan Khusus

Secara khusus Pelaksanaan praktik kerja nyata ini bertujuan :

- a. Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
- b. Sebagai salah satu sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan, ketrampilan dalam berbahasa Inggris, keahlian dan wawasan yang dimiliki oleh setiap mahasiswa.
- c. Mempersiapkan dan membekali setiap mahasiswa dengan keahlian, pengetahuan dan ketrampilan berbahasa Inggris

yang tidak hanya bersifat teoritis, sehingga mahasiswa mampu dan siap menggunakan Bahasa Inggris untuk terjun ke dunia kerja jika mereka lulus kelak.

- d. Sebagai sarana uji kemampuan berbahasa dan skill khusus yang dimiliki mahasiswa dalam upaya membentuk sumber daya manusia yang mempunyai daya kompetisi tinggi.

1.3.1 Manfaat Praktik Kerja Nyata

Dengan melaksanakan Praktik Kerja Nyata ini diharapkan mahasiswa dapat mengambil manfaatnya. Adapun manfaat Praktik Kerja Nyata adalah

- a. Agar mahasiswa dapat menambah wawasan, pengetahuan, ketrampilan dan keahlian berbahasa Inggris di bidang perhotelan.
- b. Agar mahasiswa dapat menumbuhkan sikap disiplin dan profesionalisme dalam bekerja.
- c. Agar dapat dijadikan sebagai modal dasar setiap mahasiswa untuk terjun ke dunia kerja.

1.4 Waktu dan Tempat Praktik Kerja Nyata

1.4.1 Waktu Praktik Kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini dilakukan selama satu bulan, dimulai dari tanggal 17 Juli sampai dengan 17 Agustus 2001. Pelaksanaannya ditentukan minimal 240 jam kerja efektif atau sesuai dengan persetujuan dengan instansi tempat Praktik Kerja Nyata. Waktu 240 jam ini dipandang cukup memadai untuk memahami dan mendalami bidang kerja yang di pilih mahasiswa supaya nantinya dapat dijadikan sebagai pengalaman dalam memasuki dunia kerja.

1.4.2 Tempat Praktik Kerja Nyata

Mahasiswa berhak memilih dan menentukan sendiri tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata, baik instansi swasta maupun instansi pemerintah yang harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari pihak fakultas. Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini, penulis memilih Hotel Bandung Permai Jember sebagai tempat melaksanakan Praktik Kerja Nyata (*on the job training*).

1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata (PKN) merupakan mata kuliah wajib yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa guna

melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Fakultas Sastra, Universitas Jember. Melalui kegiatan Praktik Kerja Nyata (PKN) ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan keterampilan setiap mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat mengambil manfaat dari kegiatan ini. Sebelum melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata (PKN) ini, setiap mahasiswa harus memenuhi persyaratan dan melalui prosedur yang telah ditetapkan.

Adapun prosedur pelaksanaan Praktik Kerja Nyata (PKN) yang harus dilalui, adalah:

1. Setiap mahasiswa harus sudah mengumpulkan sedikitnya 70 SKS yang dibuktikan dengan transkrip nilai yang disahkan oleh ketua Program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember.
2. Meminta surat ijin melaksanakan Praktik Kerja Nyata dari ketua Program yang kemudian diserahkan kepada instansi tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.
3. Melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata yang terlebih dahulu menerima pengarahan dari pimpinan dan penyerahan dari pimpinan kepada pembina lapangan.
4. Menerima penjelasan dan pengarahan mengenai uraian tugas bagian tata graha (*housekeeping*) dalam sebuah hotel serta mempelajari objek Praktik Kerja Nyata sebagai bahan

penyusunan dan penulisan laporan Praktik Kerja Nyata, dalam hal ini Hotel Bandung Permai Jember.

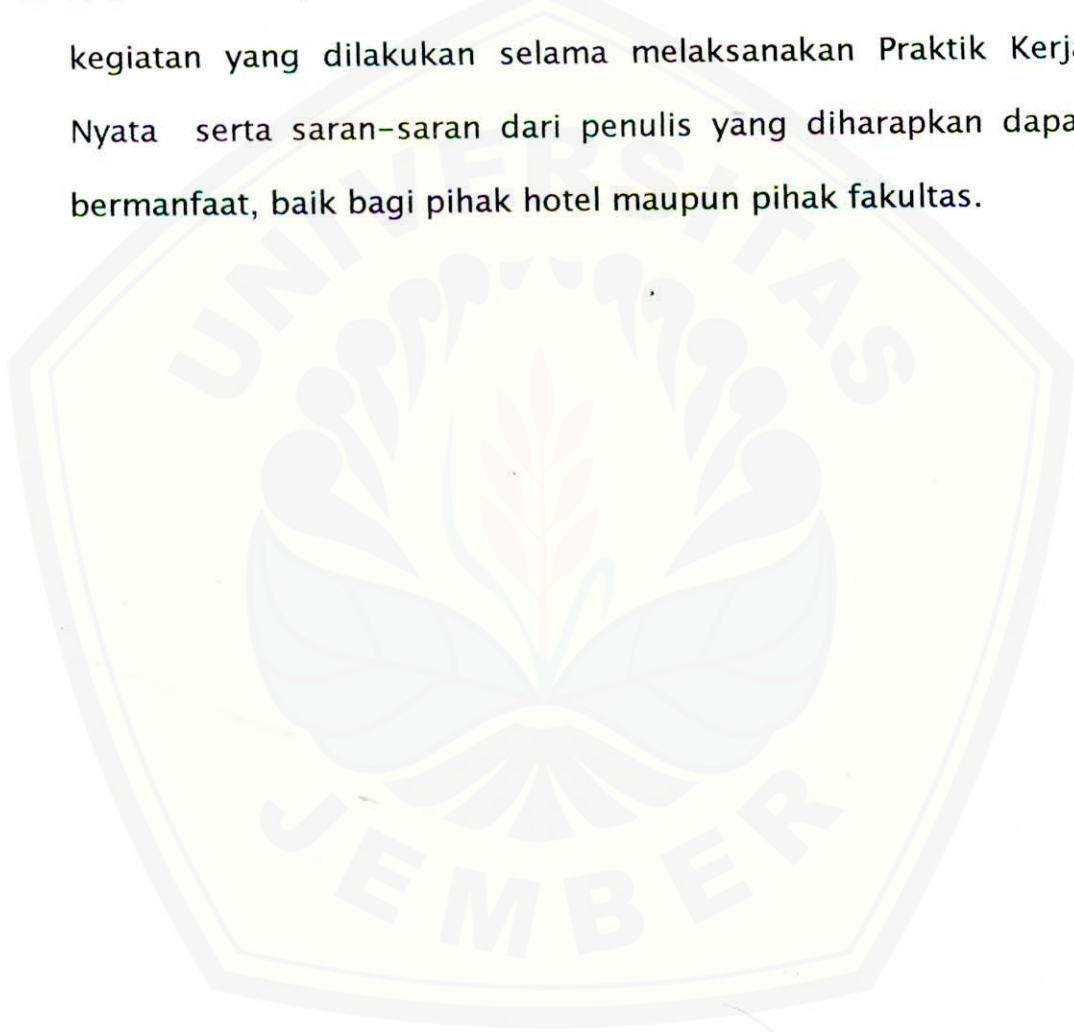
5. Menyusun dan menulis laporan Praktik Kerja Nyata (PKN) dan melaksanakan konsultasi secara periodik dengan dosen pembimbing.

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 serta 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 buku-buku dan karya ilmiah lainnya.
- c. BAB III: Gambaran Umum Hotel, berisi tentang segala sesuatu mengenai Hotel Bandung Permai Jember secara umum, baik sejarah berdirinya, tujuan didirikannya, maupun keadaan serta fasilitas-fasilitas yang dimiliki Hotel Bandung Permai Jember.

- d. BAB IV: Kegiatan Praktik Kerja Nyata, berisi tentang uraian kegiatan-kegiatan yang dilakukan penulis dan Pemahaman istilah-istilah dalam bahasa asing selama melaksanakan Praktik Kerja Nyata serta pembahasannya.
- e. BAB V: Kesimpulan dan Saran, berisi tentang simpulan dari kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan Praktik Kerja Nyata serta saran-saran dari penulis yang diharapkan dapat bermanfaat, baik bagi pihak hotel 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, maka macam-macam hotel dapat diklasifikasikan, (Yayuk Sri Perwani, 1999 : 6) sebagai berikut:

1. Dari Segi Harga Jual:

Dari segi harga jual, hotel dapat diklasifikasikan menjadi lima golongan; Pertama, *European plan hotel*, yaitu hotel dengan harga jual 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* (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 empat 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. Keempat, *budget motel*, yaitu motel yang biaya pembangunannya relatif murah.

5. Dari Segi Rating Bintang:

Dari segi rating bintang, hotel dapat diklasifikasikan menjadi:

- 📖 Hotel berbintang satu, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 15 kamar, dengan fasilitas kamar mandi di dalam. Luas kamar standar minimum 20 m².
- 📖 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 m² dan luas kamar *suite* minimum 44 m².
- 📖 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 m² dan luas kamar *suite* minimum 48 m².

- 📖 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 m² dan luas kamar *suite* minimum 48 m².
- 📖 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 m² dan luas kamar *suite* minimum 52 m².

2.2 Pengertian *Housekeeping*

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

2.3 Tugas dan Tanggung Jawab *Housekeeping*

Fungsi *housekeeping* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *housekeeping*. Karena pendapatan hotel yang paling besar berasal dari penyewaan kamar. Maka, *housekeeping* harus mendapat perhatian khusus agar para tamu tinggal cukup lama di hotel.

Bagian *housekeeping* bertugas mengurus mulai dari bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti: sprei, taplak meja (*table cloth*), sarung bantal, korden, dan menjaga kebersihan serta kerapian ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan atau penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel meliputi kamar-kamar tamu, ruangan rapat, ruangan umum seperti *coridor*, *lobby*, dan restoran yang kesemuanya itu disebut *front of the house*. Di samping itu, bagian *housekeeping* juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian *back of the house* seperti ruang dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor, dan sebagainya.

Tugas bagian *housekeeping* di dalam hotel sangatlah kompleks dan luas. Maka dari itu, setiap karyawan dituntut untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik agar semua kegiatan yang ada di dalam hotel berjalan lancar. Adapun

tugas bagian *housekeeping* (Richard Sihite, 2000:61), adalah sebagai berikut:

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

2.4 Pengelolaan *Housekeeping*

Pengelolaan bagian *housekeeping* lebih dititik beratkan pada pencapaian sasaran-sasaran *housekeeping* yang meliputi bersih, menarik, nyaman, dan aman serta penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar beserta seluruh bagian atau ruangan yang ada di hotel, baik *back of the house* maupun *front of the house* dengan baik. Di samping itu, hubungan yang harmonis, koordinasi yang rapi dan kerja sama yang solid antara bagian *housekeeping* dengan bagian lain yang ada di hotel perlu ditingkatkan agar operasional hotel dapat berjalan lancar. Karena hubungan kerja sama yang baik dengan departemen-departemen

yang ada dalam sebuah hotel akan menunjang kelancaran operasional hotel khususnya dalam proses penjualan kamar, maka bagian *housekeeping* harus dikelola dengan baik dan profesional agar tercipta kerja sama yang harmonis.

Adapun sasaran *housekeeping* yang ingin dicapai (Agustinus Darsono, 1995:2), meliputi:

- 📖 Bersih, kebersihan di suatu ruangan dan kamar tamu di hotel sangat menentukan. Bila kebersihan terjaga maka tamu menjadi tenang, karena sanitasi dan *hygiene* terjamin. Inilah langkah pertama tamu dalam menilai suatu hotel.
- 📖 Menarik, dengan dasar kebersihan pada suatu ruangan dan ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi maka ruangan akan menjadi menarik.
- 📖 Nyaman, lingkungan dan ruangan suatu hotel yang bersih, menarik, dan tenang dengan perasaan yang memuaskan akan membuat tamu dan pengunjung merasa nyaman dan tinggal lebih lama atau berkunjung kembali ke hotel.
- 📖 Aman, faktor penting yang selalu didambakan pengunjung atau tamu yaitu keamanan. Keamanan tamu selama berkunjung atau menginap di hotel meliputi keamanan pribadi dari pencurian, kebakaran, dan bahaya dari peralatan hotel.

Adapun hubungan kerja sama *housekeeping* dengan bagian lain yang harus di jalin (Agustinus Darsono, 1995 : 2), adalah :

2.4.1 Hubungan Kerja Sama Bagian *Housekeeping* dengan Kantor Depan (*Front Office*).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Perbedaan status kamar dapat terjadi karena hal-hal berikut :

- a. tamu telah membayar rekening tapi barang-barang dan kopernya masih ada di dalam kamar.
- b. tamu belum membayar rekening tapi sudah meninggalkan kamar.
- c. tamu *check-in* tanpa membawa koper atau barang apapun ke kamar.
- d. kesalahan pembuatan room report oleh pihak *housekeeping*.

2.4.2 Hubungan Kerja Sama Bagian *Housekeeping* dengan Bagian Binatu (*Laundry*).

Hubungan kerja sama antara *housekeeping* dengan *laundry* adalah meliputi, pencucian pakaian tamu, pakaian karyawan, dan pencucian linen-linen yang digunakan oleh bagian *housekeeping*. Selain itu, menangani keluhan-keluhan tamu terhadap cucian yang meliputi cucian kurang bersih, cucian bernoda, cucian hilang atau rusak, dan cucian tertukar. Hubungan kerja *housekeeping* dengan *laundry* sangatlah vital karena bila terjadi ketidakharmonisan maka aktivitas kerja *housekeeping* akan terganggu. Misal, bila terjadi keterlambatan pengiriman linen-linen bersih yang akan dipakai oleh bagian

housekeeping, maka *housekeeping* tidak bisa melaksanakan kegiatannya merapikan kamar.

2.4.3 Hubungan Kerja Sama Bagian *Housekeeping* dengan Bagian *Engineering*.

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

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

2.4.4 Hubungan Kerja Sama Bagian *Housekeeping* dengan Bagian *Food and Beverage*.

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

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

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

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

2.5 Peranan *Roomboy*

2.5.1 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. (Endar Sugiarto, 1998 : 42). Beberapa istilah lain dari *Roomboy* adalah *roommaid*, *chambermaid*, dan *room attendant*.

2.5.2 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.

2.6 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 (Yayuk Sri 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 Bandung Permai Jember. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kamar yang dimiliki oleh Hotel Bandung Permai Jember dapat dilihat di bab tiga yang membahas gambaran umum Hotel Bandung Permai 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 (Yayuk Sri 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 x190 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 x190 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 sudah menentukan perlengkapan apa saja yang diperlukan untuk membersihkan kamar.



BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sekilas Mengenai Hotel Bandung Permai Jember

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya jasa penginapan, Hotel Bandung Permai Jember bisa dikatakan sukses karena hotel ini mampu bersaing dengan hotel-hotel yang ada di kota Jember. Perjalanan Hotel Bandung Permai Jember sebagai hotel berbintang tiga yang bertaraf internasional ini diawali dengan usaha restoran terlebih dahulu, yang didirikan pada tahun 1982. Usaha restoran yang dijalankan semakin hari semakin menampakkan banyak kemajuan yang dapat meningkatkan pendapatan. Melihat perkembangan yang pesat ini, pihak pengelola restoran berkeinginan untuk mengembangkan usaha yang bergerak di bidang jasa penginapan karena kebanyakan tamu yang datang di restoran ini berasal dari luar kota. Maka dari itu, pada tahun 1984 didirikannya usaha yang bergerak di bidang jasa penginapan yang merupakan cikal bakal dari Hotel Bandung Permai Jember. Pada mulanya hotel ini bernama Hotel Bandung, meskipun hotel ini berada di kota Jember. Hal ini dimaksudkan karena kota Bandung sebagai kota kembang dianggap sebagai kota yang indah, sejuk, dan memiliki banyak tempat-tempat wisata yang unik dan memukau yang bisa dijadikan sebagai tempat melepas kepenatan.

Dengan alasan ini diharapkan Hotel Bandung Permai Jember juga sejuk, indah, dan nyaman serta bisa dijadikan sebagai alternatif dalam memilih tempat untuk beristirahat.

Pemilik Hotel Bandung Permai Jember yang pertama adalah Bapak Andjar Wiyono yang dibantu oleh Bapak Mulyono Hamid sebagai Direktur. Keadaan ini bertahan hingga tahun 1986, setelah seorang pengusaha sukses, Bapak Ongkoharjo, mengambil alih kepemilikan Hotel Bandung Permai Jember.

Pada awal kepemilikan Bapak Ongkoharjo, dalam pelaksanaan usaha sehari-hari dikelola sendiri oleh keluarga Bapak Ongkoharjo, selaku *General Manager* adalah putrinya sendiri. Di bawah pengelolaan dan pengawasan keluarga Bapak Ongkoharjo, Hotel Bandung Permai Jember dinilai kurang manampakkan hasil yang begitu memuaskan karena pendapatan yang diperoleh dianggap masih jauh dari cukup. Sementara itu persaingan yang terjadi di industri pariwisata, khususnya dunia perhotelan, semakin pesat dan tajam seiring dengan perkembangan industri pariwisata yang pesat pula. Maka dari itu, pada pertengahan tahun 1997 Bapak Ongkoharjo memberikan kepercayaan kepada Bapak Edi Lumanto untuk memegang posisi sebagai Direktur dan Bapak Andyk Sunarto sebagai *General Manager*. Pengelolaan sebuah hotel oleh orang yang berpengalaman dan profesional akan memberikan manfaat bagi hotel tersebut. Demikian halnya dengan Hotel

Bandung Permai Jember, kepercayaan yang diberikan kepada Bapak Andyk Sunarto untuk mengelola Hotel Bandung Permai Jember dimaksudkan untuk lebih memprofesionalkan penanganan Hotel Bandung Permai Jember, sehingga membawa kesuksesan dan dapat meningkatkan pendapatan hotel. Usaha ini ternyata tidak sia-sia, karena pada awal tahun 1998 Hotel Bandung Permai Jember meraih Piala Adi Karya Kencana sebagai juara kedua tingkat propinsi.

3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Bandung Permai Jember

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

A. Tujuan Jangka Pendek Hotel Bandung Permai Jember

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya jasa pelayanan penginapan, pihak Hotel Bandung Permai 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 Bandung Permai Jember mengusahakan pengelolaan hotel seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengamati naik turunnya pendapatan

sepanjang tahun serta menghindari pemborosan tanpa mengesampingkan kesejahteraan karyawan.

B. Tujuan jangka panjang Hotel Bandung Jember.

Sebagai perusahaan yang bersifat mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, Hotel Bandung Permai 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 *coffe shop*, kolam renang, warung internet (warnet), warung telekomunikasi (wartel), dan lain-lain. Selain itu, pihak Hotel Bandung Permai Jember ingin menekan pengeluaran seminimal mungkin untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya untuk peningkatan dan kemajuan hotel.

3.3 Posisi Hotel Bandung Permai 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 Bandung Permai Jember berada di lokasi yang tepat dan strategis karena berada tidak jauh dari pusat kota sekitar 5 km dari jantung kota, 4 km dari terminal Tawang Alun, dan 9 km dari stasiun kereta api kota. Di samping itu, Hotel Bandung Permai Jember terletak di jalur umum yang sering dilewati oleh publik, tepatnya di Jalan Hayam Wuruk 38 Jember dengan nomor telepon (0331) 484528, 484529, 484530, 484532, fak (0331) 486500, berseberangan dengan pusat perbelanjaan Alfa. Keadaan ini ikut menunjang dalam peningkatan pendapatan hotel karena memungkinkan banyak tamu yang berkunjung dan menginap serta menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Bandung Permai Jember. Waktu tempuh Hotel Bandung Permai Jember sekitar 15 menit dari stasiun kereta api kota, 10 menit dari Terminal Tawang Alun, dan 10 menit dari pusat kota dengan menggunakan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat.

3.4 Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai 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 Bandung Permai Jember dapat dilihat di bagian lampiran.

3.5 Departemen–Departemen di Hotel Bandung Permai Jember

Departemen–departemen yang ada di Hotel Bandung Permai Jember meliputi 7 (tujuh) departemen, yaitu:

- 📖 Front Office Departement, merupakan pusat dari kegiatan sebuah hotel karena dari departemen inilah dapat diketahui bagaimana kinerja dari hotel tersebut. Hotel Bandung Permai Jember menuntut agar karyawan yang ada di departemen ini bekerja secara profesional terutama ketika menghadapi tamu.

- 📖 Accounting and Personal Departement, merupakan salah satu departemen yang ada di Hotel Bandung Permai Jember yang berhubungan langsung dengan keuangan dan kinerja karyawan hotel. Keberadaan departemen ini sangatlah penting karena kegiatan usaha sebuah hotel tidak terlepas dari dana yang memadai.
- 📖 *Housekeeping Departement*, merupakan departemen yang ada di Hotel Bandung Permai 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 Bandung Permai Jember.
- 📖 *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*.
- 📖 *Engineering Departement*, merupakan departemen yang bertanggung jawab memperbaiki segala kerusakan alat-alat dan fasilitas hotel seperti televisi, telepon, ac, *refrigerator*, dan lain-lain.

📖 *Marketing Departement* adalah departemen yang berfungsi menjalankan pemasaran produk-produk dan fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Bandung Permai Jember.

📖 *Security Departement* adalah departemen yang berkewajiban menjaga keamanan dan berusaha menciptakan ketenangan, baik bagi tamu, karyawan dan fasilitas yang ada di hotel.

Setiap departemen-departemen yang ada di Hotel Bandung Permai 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 Bandung Permai Jember dibagi dalam 3 (tiga) *shift* yang masing-masing *shift* bekerja selama 8 (delapan) jam termasuk istirahat selama satu jam. Adapun pembagian jam kerja tersebut adalah :

1. *Morning Shift* : 07.00 – 15.00 WIB.
2. *Afternoon Shift*: 15.00 – 23.00 WIB.
3. *Evening Shift* : 23.00 – 07.00 WIB.

Bagi karyawan wanita, pembagian kerja diberlakukan dua *shift*, yaitu:

1. *Morning Shift* : 07.00 – 15.00 WIB.
2. *Afternoon Shift*: 13.00 – 21.00 WIB.

Pemberlakuan jam kerja dua *shift* bagi karyawan wanita bertujuan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan yang mungkin menimpa pada diri karyawan wanita.

Bagi para staf seperti *General Manager*, Sekretaris, dan personalia berlaku pembagian kerja sebagai berikut:

1. Senin – jum'at : 08.00 – 16.00 WIB.
2. Sabtu : 08.00 – 14.00 WIB.
3. Hari Libur : Hari Minggu dan Hari Libur Nasional.

Masing-masing karyawan mendapatkan satu hari libur (*off*) dalam setiap minggunya. Di samping jam kerja tersebut, terdapat jam kerja lembur. Untuk mendapatkan jam kerja lembur, harus dikonfirmasi terlebih dahulu dengan *chief departement*-nya untuk disesuaikan dengan jadwal yang telah ditentukan, sehingga karyawan bisa meminta kompensasi berupa upah lembur atau hari libur sebagai ganti kerja lemburnya.

3.7 Fasilitas–Fasilitas Perusahaan dan Bidang Usaha di Hotel Bandung Permai Jember

3.7.1 Fasilitas–Fasilitas Perusahaan

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya jasa pelayanan kamar, Hotel Bandung Permai Jember memiliki fasilitas utama berupa kamar-kamar yang siap digunakan oleh tamu yang ingin memanfaatkan fasilitas ini. Untuk memenuhi

3. *Junior Suite Room*, merupakan kamar dengan *rate* per malamnya Rp. 270.000,00 + pajak (10%) + *service charge* (11%), berjumlah 3 kamar dengan fasilitas tambahan : *separated bathroom*, dan *dining room*. Masing-masing kamar berukuran 6 x 7 m.
4. *Executive Room*, merupakan kamar yang memiliki *rate* paling tinggi, yaitu Rp. 350.000,00 + pajak (10%) + *service charge* (11%). berjumlah 2 kamar 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 6 x 7 m
Adapun fasilitas yang disediakan di dalam setiap kamar adalah:
 - a. Tempat tidur dan bantal yang disesuaikan dengan jenis kamar.
 - b. Televisi berukuran 17" dengan saluran luar negeri maupun dalam negeri (khusus untuk *junior room* televisi berukuran 20" dengan menggunakan *remote control* dan untuk *executive room* disediakan televisi berukuran 21" dengan menggunakan *remote control*).
 - c. *Air Conditioner*.
 - d. Telepon
 - e. *Bath tub*
 - f. *Shower* dengan fasilitas air panas dan air dingin (khusus untuk air panas, dalam pengoperasiannya diberlakukan dua kali dalam sehari, yaitu:

Pagi : antara pukul 05.00 – 09.00 WIB.

Sore : antara pukul 17.00 – 21.00 WIB.

g. *Refrigerator (mini bar)* lengkap dengan berbagai jenis minuman ringan (*soft drink*).

Selain memiliki fasilitas utama, Hotel Bandung Permai 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 Bandung Permai Jember, adalah:

- 📖 *Maribaya Coffee Shop*, merupakan fasilitas penunjang yang dimiliki oleh Hotel Bandung Permai Jember yang menyajikan makanan dan minuman dalam beberapa menu pilihan, antara lain: menu Indonesia, Eropa, dan menu Cina. *Maribaya coffee shop* terletak di lantai satu bersebelahan dengan ruang *Lobby*.
- 📖 *Paradiso Room*, merupakan fasilitas yang disediakan pihak hotel yang berupa ruang rapat atau ruang pertemuan yang mampu menampung peserta sebanyak 20–30 orang. *Paradiso Room* terletak di lantai satu berhadapan dengan *Reception Desk*.
- 📖 *Nirwana Hall*, merupakan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel yang juga berupa ruang rapat atau ruang pertemuan yang lebih besar. *Nirwana Hall* memiliki daya tampung peserta sebanyak 400–800 orang dan terletak di dekat tempat parkir.

- 📖 *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 (istilah *drugstore* ini diperoleh dari buku Panduan Pelayanan Tamu di Hotel Bandung Permai Jember). *Drugstore* terletak di lantai satu di depan *Reception Desk*.
- 📖 *Lounge Bar*, merupakan fasilitas yang disediakan pihak hotel yang merupakan tempat untuk memesan minuman segar, minuman ringan, dan makanan ringan.
- 📖 *Telephone Calls*, merupakan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel yang dapat digunakan oleh tamu yang ingin menelepon ke luar hotel (langsung dari kamar), baik lokal, interlokal, maupun internasional melalui operator hotel.
- 📖 *Tirta Nirwana Swimming Pool*, merupakan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel. Fasilitas ini ditawarkan cuma-cuma untuk tamu hotel, sedangkan untuk umum dikenakan biaya retribusi (tiket masuk) sebesar Rp. 3.000,00 untuk hari-hari biasa dan Rp. 5.000,00 untuk Hari Minggu dan Hari Libur Nasional.
- 📖 *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.

- 📖 *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*. Untuk penggunaan jasa *laundry* sebelum pukul 09.00 WIB akan diselesaikan dan dikirim kepada tamu pada hari itu juga, sedangkan penggunaan jasa *Laundry* sesudah pukul 09.00 WIB akan diselesaikan dan dikirim kepada tamu pada keesokan harinya. Pengambilan cucian dari tamu dan pengiriman cucian kepada tamu dilakukan oleh *Roomboy*.
- 📖 *Parking Area*, merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel yang dapat digunakan oleh tamu maupun pengunjung hotel. *Parking Area* ini mampu menampung 80 sampai 90 mobil.
- 📖 Warung Internet, merupakan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel yang dapat digunakan oleh tamu maupun umum dengan membayar biaya penggunaan fasilitas ini.

3.7.2 Bidang Usaha Hotel Bandung Permai Jember

Hotel Bandung Permai 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.





BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata selama satu bulan di Hotel Bandung Permai, khususnya di *housekeeping* maka penulis mengemukakan beberapa kesimpulan, diantaranya adalah keberadaan *housekeeping* sangatlah penting, karena ini turut berperan dalam memperlancar operasional sebuah hotel. Selain itu penulis dapat mengetahui seberapa jauh penggunaan Bahasa Inggris didalam sebuah hotel khususnya dibagian *house keeping*.

Selain itu, bagian *housekeeping* haruslah mendapat perhatian yang yang serius dalam pelaksanaan kegiatan dan tanggung jawabnya, karena bagian ini merupakan bagian yang menentukan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Di samping itu kerjasama antara bagian *housekeeping* dengan bagian lain yang ada disebuah hotel haruslah terjalin dengan baik, karena kerjasama dan hubungan serta koordinasi yang baik dapat memperlancar operasional hotel sehingga tujuan dan sasaran dan tujuan yang ditetapkan oleh pihak manajemen hotel dapat terwujud. Kemudian, mengingat pentingnya peranan *house keeping*, maka pihak manajemen hotel harus selektif dalam

memilih karyawan, sehingga pihak manajemen hotel tidak merasa dirugikan dengan mempekerjakan karyawan yang kurang mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

5.2 Saran-Saran

Setelah melaksanakan Praktik Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai Jember, khususnya dibagian *housekeeping*, penulis banyak mendapatkan pengalaman dan juga banyak mengetahui tentang peranan Bahasa Inggris di bidang perhotelan. Selain itu juga mengetahui tentang kegiatan di bagian *housekeeping*, dan mengetahui bagaimana cara beradaptasi, bersosialisasi dan berkomunikasi baik terhadap tamu maupun terhadap karyawan hotel. Maka dari itu penulis berkeinginan untuk memberikan sedikit saran yang mungkin berguna, baik untuk pihak maupun untuk pihak fakultas, maupun untuk mahasiswa yang melaksanakan ppraktik kerja nyata.

A. Saran Untuk Pihak Fakultas

Saran yang dapat dikemukakan oleh penulis untuk pihak fakultas adalah, penulis berharap agar pihak fakultas memberikan mata kuliah yang lebih khusus guna untuk memasuki di dunia kerja khususnya dibidang perhotelan. Selain itu penulis berharap agar pihak fakultas memberikan waktu kepada penulis untuk

mengetahui dan melaksanakan pra *training* di tempat yang akan dijadikan objek Praktik Kerja Nyata.

B. Saran Untuk Pihak Hotel

- 📖 Hendaknya pihak hotel lebih memperhatikan kesejahteraan bagi karyawannya sehingga karyawan dapat kerja dengan maksimal.
- 📖 Pihak hotel hendaknya harus lebih memperhatikan kualitas pelayanannya dan sumber daya manusianya.
- 📖 Pihak hotel hendaknya lebih meningkatkan standar kebersihan hotel.
- 📖 Pihak hotel hendaknya lebih melengkapi linen–linen peralatan hotel.
- 📖 Pihak hotel seharusnya lebih gencar mengadakan promosi hotel.

C. Saran Untuk Mahasiswa Yang Akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata

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

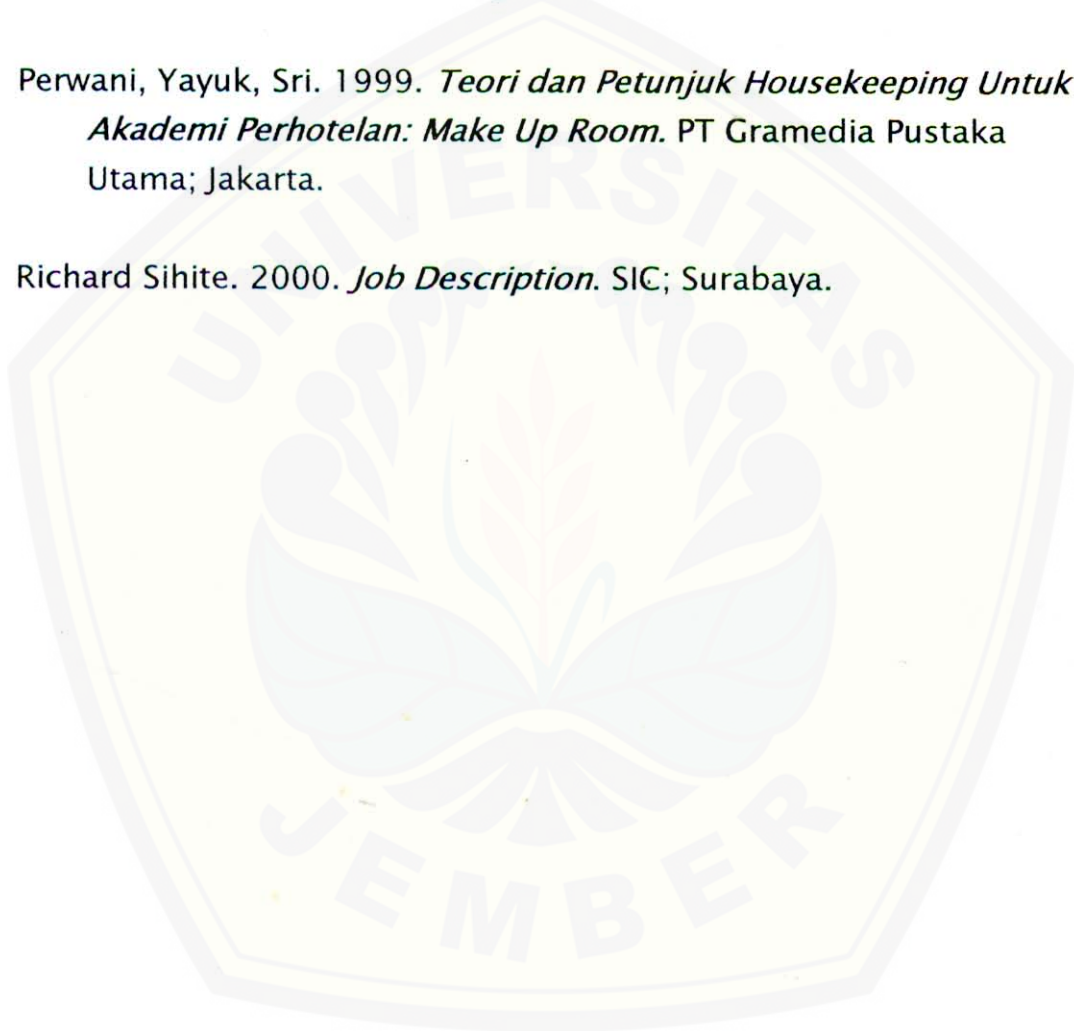
DAFTAR PUSTAKA

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

Sugarto, Endar. 1998. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. PT Gramedia Pustaka Utama; Jakarta

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

Richard Sihite. 2000. *Job Description*. SIC; Surabaya.



Certificate

A Hotel With Heart
★ ★ ★



To Whom It May Concern



This is to certify that MR. ANINDITO

Had done On The Job Training in Bandung Permai Hotel
at House Keeping Department from July 17, until August
17, 2001 for his outdoors school activity.

During the period MR. ANINDITO was with us he was
honest, discipline and cooperative.

Therefore I herewith thank him and wish him a fruitful
success in his future career.

Jember, August 18, 2001


ANDY SUNARTO
General Manager



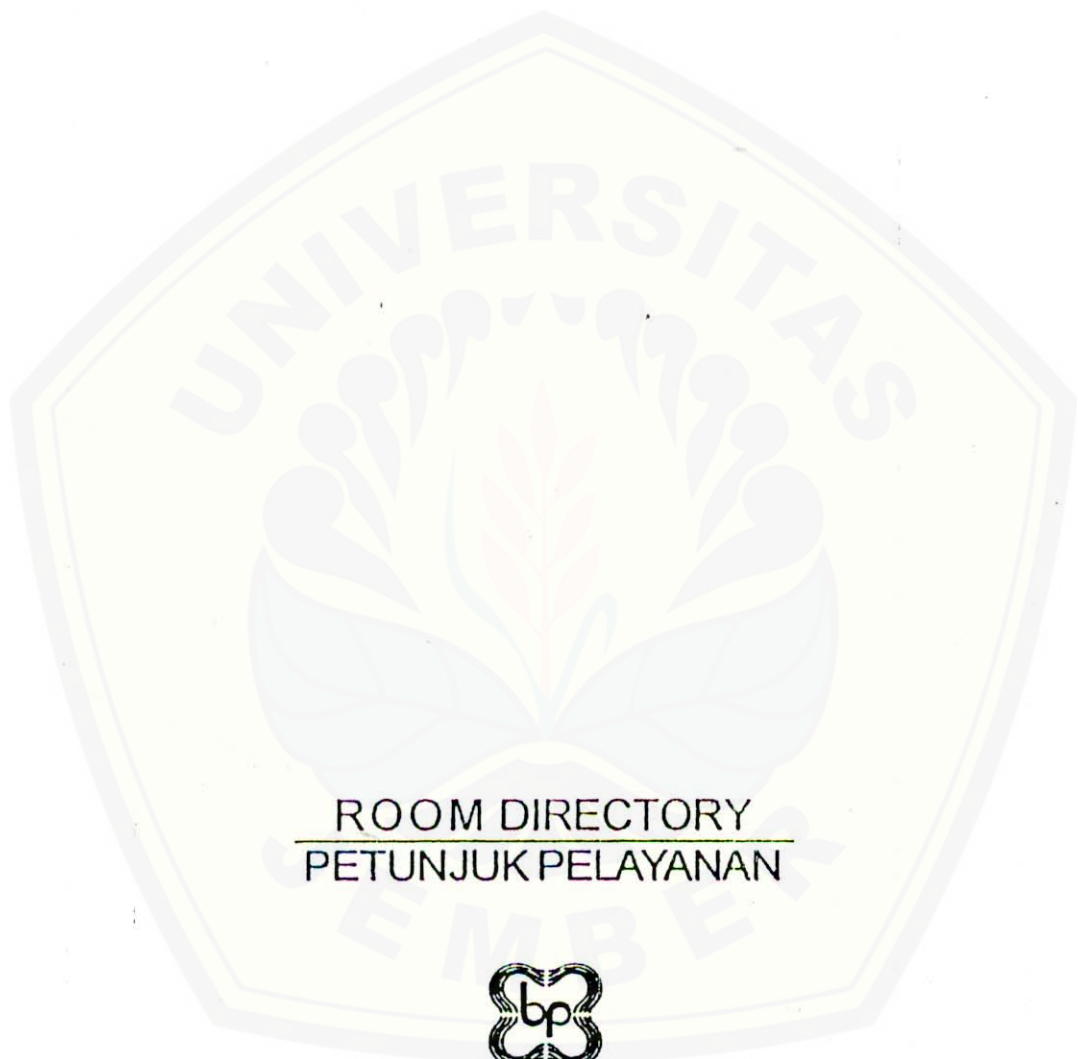
hotel

BANDUNG PERMAI

Jl. Hayam Wuruk No. 38

☎ 0331 - 484 528, 484 530, 484531, 484 532 Fax : 0331 - 486 500 Jember - East Java - Indonesia

70 Guest Coffee Shop, Restaurant Discotheque, Meeting Rooms For Capacities On 20 1000 Delegates, Swimming Pool & Gym Centre, Parking Area With Space Size 20 Hectare



ROOM DIRECTORY

PETUNJUK PELAYANAN



hotel

BANDUNG PERMAI

Jl. HAYAM WURUK No. 38 Ph. (0331) 84528, 84529, 84530, 84532
FAX (0331) 86500 JEMBER - EAST JAVA - INDONESIA



*Welcome
Selamat Datang*

We are most delighted to have you with us here at the Bandung Permai Hotel Jember. We'll do everything we can do just to make sure that your stay with us is a memorable one we want you to take a special memory of our services and desire to make the Bandung Permai Hotel your home away from home in Jember.

Selamat Datang, kami sangat senang atas kehadiran anda ditengah-tengah pelayanan Hotel Bandung Permai Jember. Kami ingin melayani anda sebaik mungkin untuk membuat masa bermalam anda terkesan dan tak akan terlupakan dan kami berharap agar Hotel Bandung Permai Jember menjadi rumah kedua di kota anda berada di Jember.

ROOM DIRECTORY
PETUNJUK PELAYANAN

1. BREAKFAST : 06:00 - 09:00 a.m

The breakfast is served at the Maribaya Coffee Shop (next to the lobby) in a buffet style from 06:00 to 09:00 a.m.

Please present your Breakfast Coupon to the waiter upon entering the coffee shop.

MAKAN PAGI : 06:00 - 09:00

Makan pagi anda disiapkan di Kafe Maribaya (dekat lobby) secara bufe dari jam 06:00 s/d 09:00 pagi.

Serahkanlah kupon makan anda kepada petugas kafe sewaktu masuk ke kafe.

2. CHECK-OUT TIME : 01:00 p.m.

The check-out time is 01:00 p.m.

If any of extension of staying between 01:00 p.m. until 06:00 p.m. it will be an additional charge 50 % from the rack rate. Extension after 06:00 p.m. it will be fully charged.

JAM MENINGGALKAN HOTEL : 01:00 siang

Jam meninggalkan Hotel adalah jam 01:00 siang.

Jika anda ingin meninggalkan Hotel antara jam 01:00 siang dan jam 06:00 sore akan dikenakan tambahan biaya 50 % dari tarif umum. Lebih dari jam 06.00 sore dikenakan tarif penuh.

3. DISCOTHEQUE

Nirwana Discotheque is open nightly except Sundays from : 11:00 p.m. until 02:00 a.m. Located downstairs next to the lobby. No cover charge for you but Rp 5.000,- (week days), Rp 7.500,- (week ends) will be charged for your first drink. The voucher is available at the front desk.

DISKOTIK

Diskotik Nirwana buka setiap malam kecuali hari-hari Minggu mulai jam 11:00 malam s/d jam 02:00 pagi. Terletak di lantai 1 dekat dengan lobby. Tiket masuk bebas buat anda, hanya membayar Rp 5.000,- (hari-hari biasa), Rp 7.500,- (hari-hari Sabtu) untuk minuman pertama anda.

Voucher minuman dapat diperoleh di meja Front Office.

4. DRINKING WATER

Water from the tap in the Bathroom is not suitable for drinking. The Hotel provides you a bottle of mineral water free of charge in the refrigerator.

AIR MINUM

Air kran yang berada di Kamar Mandi tidak layak diminum. Hotel menyediakan air mineral satu botol di kulkas dengan cuma-cuma.

5. DRUGSTORE

Drugstore is located in the Lobby next to the Reception Desk. Just dial 119 for your room service.

DRUGSTORE

Drugstore terletak di lobi dekat meja penerimaan. Silahkan putar 119 untuk pelayanan kamar anda.

6. ELECTRICITY

Through out the hotel the voltage is 220 V 50 Hz

ALIRAN LISTRIK

Seluruh aliran listrik di Hotel ini menggunakan voltase 220 V 50 Hz.

7. EXTRA BILLS

For your extra bills you make such as Restaurant, Coffee Shop, Telephone, Laundry e.t.c., please just sign them and we post them to the room bill/ master bill and settle them when checking out.

TRANSAKSI TAMBAHAN

Untuk transaksi tambahan seperti Restoran, Kafe, Telepon, Cucian dan lain sebagainya, tanda tangan saja, kami akan satukan dengan bon kamar/ bon utama dan selesaikanlah sewaktu anda meninggalkan Hotel. Jangan membayar tunai kepada Petugas Pelayanan Kamar.

8. FIRE AND PRECAUTION

As a precaution measure we ask you to familiarre yourself with the fire exit location on each floor as indicated on your door. In the event of fire do not use the lift but use the Staircase.

KEBAKARAN DAN KEAMANAN

Untuk pertimbangan keamanan, kami minta anda mengenali sendiri pintu darurat pada setiap tingkat seperti petunjuk di pintu kamar anda. Pada saat kebakaran jangan gunakan lift tetapi gunakanlah tangga.

9. GAMBLING

Any forms of gambling with money are strictly prohibited by the law they should be avoided.

PERJUDIAN

Permainan judi dalam bentuk apapun dilarang keras oleh hukum dan harus dihindarkan.

10. HAIR DRYER

We prepare a Hair Dryer upon request. Just dial 312 or 124 if you need it.

PENGERING RAMBUT

Kami menyediakan pengering rambut untuk dipergunakan. Putarlah 312 atau 124 jika diperlukan.

11. INFORMATION : Ext. 124

If any of informations you need concerning to our product and service do not hesitate to contact the front desk. Just dial 124.

INFORMASI : Pesawat 124

Jika ada informasi yang diperlukan yang menyangkut produk dan pelayanan janganlah ragu untuk menghubungi Front Office. Putarlah No. 124.

12. LAUNDRY SERVICE : Ext. 312

The same day delivery is available if your laundry is received before 09:00 a.m. The laundry received after 09:00 a.m. will be delivered the next day. Only the room boys are entitled to collect and to deliver the laundries.

PELAYANAN CUCIAN : Pesawat 312

Pengiriman dengan hari yang sama jika cucian anda kami terima sebelum jam 09:00 pagi. Cucian yang akan diterima setelah jam 09:00 pagi, pengirimannya akan dilakukan keesokan harinya. Yang berhak untuk mengambil dan mengirim cucian adalah Room Boy kami.

13. LOST & FOUND ITEMS

If any of lost and found items you experienced in Hotel Area, please contact the front desk soon. Just dial 124 or 312.

BARANG-BARANG HILANG DAN DITEMUKAN

Jika anda kehilangan atau menemukan barang di area Hotel, segeralah menghubungi Front Office, putarlah No. 124 atau 312.

14. METHOD OF PAYMENT

Kindly settle your Hotel bills prior to departure. For your long staying during a week or more are requested to settle the bills weekly. We accept Credit Cards : BCA, Master and Visa. Personal Cheques are not accepted.

CARA PEMBAYARAN

Penyelesaian semua transaksi harus dilakukan sebelum meninggalkan Hotel. Bagi para tamu yang tinggal lebih lama 1 (satu) minggu atau lebih diminta untuk menyelesaikan transaksinya secara mingguan. Hotel menerima pembayaran dengan Kartu Kredit BCA, Master and Visa. Cek pribadi tidak diterima.

15. PETS

Any kinds of pets are allowed to be brought into the Hotel.

BINATANG KESAYANGAN

Segala jenis binatang kesayangan tidak diperbolehkan dibawa kedalam Hotel.

16. RESTAURANT "MARIBAYA"

"Maribaya" Restaurant located at the first floor next to the lobby is serving selected Indonesian, Chinese and European Food opens from 06:00 a.m. until 11:00 p.m. Just dial 116 for your room service.

RESTORAN "MARIBAYA"

Restoran "Maribaya" terletak di lantai 1 dekat dengan lobby menyajikan menu pilihan Indonesia, China dan Eropa. Buka dari jam 06:00 pagi s/d 11:00 malam. Putarlah No. 116 untuk pelayanan ke kamar.

17. ROOM EQUIPMENTS

Guest are kindly advised to keep all room equipments in good condition. For any kinds of lost and damaged caused by the guest, the Hotel will charge the concerned guest with the current prices.

PERALATAN DALAM KAMAR

Para tamu dimohon untuk menjaga keamanan barang-barang kamar. Jika terjadi kehilangan maupun kerusakan yang disebabkan oleh tamu, maka Hotel akan mengenakan biaya kepada tamu yang bersangkutan seharga yang sedang berlaku.

18. ROOM KEY

It's kindly advised to drop the room key at the front desk when leaving the Hotel or checking-out and show the Guest Card when taking the room key back.

KUNCI KAMAR

Diminta dengan hormat agar menitipkan kunci kamar di meja kantor depan sesaat meninggalkan area Hotel atau meninggalkan Hotel dan menunjukkan "Kartu Tamu" sewaktu mengambilnya kembali.

19. ROOM SERVICE : Ext. 116

The room service is open from 06:00 a.m. to 11:00 p.m. Please just dial 116.

PELAYANAN KAMAR : Pesawat 116

Pelayanan kamar buka mulai jam 06:00 pagi sampai dengan jam 11:00 malam. Silahkan putar No. 116.

20. SWIMMING POOL "Tirta Nirwana"

"Tirta Nirwana" Swimming Pool is one of the Hotel facilities free of charge for you. Show your Guest Card to the attendant passing the cashier gate. You may bring your bath room towel to swimming pool by your own responsibility. Swimming is your own risk.

KOLAM RENANG "Tirta Nirwana"

Kolam Renang "Tirta Nirwana" adalah salah satu fasilitas Hotel gratis buat anda. Tunjukkan kartu tamu anda kepada petugas kolam sewaktu melewati gerbang kasir. Anda boleh membawa handuk kamar mandi dengan resiko anda sendiri. Renang adalah resiko anda sendiri.

HOTEL BANDUNG PERMAI
 JL. HAYAM WURUK NO. 38
 JEMBER

TIME :

DATE :

ROOM REPORT

	st		nd		rd		th		REMARK
	1	Floor	2	Floor	3	Floor	4	Floor	
01									
02									
03									
04									
05									
06									
07									
08									
09									
11									
15									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									

- OCC - Occupied
- V - Vacant
- C/O - Check/Out
- OO - Out Of Order
- SO - Sleep Out
- OLN - Occ No Luggage

REPORTED BY.

HOTEL BANDUNG PERMAI
 JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135 - JATIM
 TELEPHONE : (0331) 84528-84530-84531-84532
 FACSIMILE (0331) 86500 TELEEX 31564 HBPJ-IA

Digital Repository Universitas Jember

RESERVATION

Dr. 4. 1.000.000,- 10% 2001

ain & kecuati kamar
 manager & Official, Per-
 onal.

NAME : QUEST PERSTI SUKABUMI.
 DATE IN : 11 Maret 2001 TM. 4.
 DATE OUT : 20 Maret 2001. TM.

SERVED BY <u>MR. SUMAEDI</u>	ROOM TYPE	NO. RM	RATE
	SGL. <u>15 sht.</u>		<u>301, 302, 303, 304, 306, 307, 308, 309, 311, 315</u>
<u>40% disc.</u>	DBL. TWN		<u>317, 318, 319, 321, 323</u>
DATE <u>90301</u> TIME <u>16.00.</u>	SUITE		

HOTEL BANDUNG PERMAI
 JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135 - JATIM
 TELEPHONE : (0331) 84528-84530-84531-84532
 FACSIMILE (0331) 86500 TELEEX 31564 HBPJ-IA

RESERVATION

Ch.

NAME : Mr. Poy
 DATE IN : 28 februari 2001 TM. 20 : 30
 DATE OUT : _____ TM.

SERVED BY <u>Him Self</u>	ROOM TYPE	NO. RM	RATE
	SGL. <u>2 sht spr</u>	<u>215, 219</u>	<u>204, 224</u>
<u>P/A</u>	DBL. TWN		
DATE <u>980201</u> TIME <u>17:10</u>	SUITE		



GUEST SUPPLIES INVENTORY

HOTEL BANDUNG PERMAI

Dept : Housekeeping

Date : _____

No.	Description	End Stock	Req.	Sub Total	Issued		Total Issued	Balance	Remarks
					Rooms	Others			
1.	Soap								
2.	Shampo								
3.	Conditioner								
4.	Bath Foam								
5.	Toth Brush								
6.	Shower Cap								
7.	Sewing Kit								
8.	Tissu Paper								
9.	Toilet Paper								
10.	Folder								
11.	Phone Pad								
12.	Brochure								
13.	Pen								
14.	Erogram								
15.	Envelope								
16.	Letter Head								
17.	Glass Bag								
18.	Disposal Bag								
19.	Laundry Bag								
20.	Waste Plastic								
21.	Matches								
22.	Sliper								

Approved by,

Inventory by,



GUEST SUPPLIES INVENTORY

HOTEL BANDUNG PERMAI

Dept : Housekeeping

Date : _____

No.	Description	End Stock	Req.	Sub Total	Issued		Total Issued	Balance	Remarks
					Rooms	Others			
1.	Soap								
2.	Shampo								
3.	Conditioner								
4.	Bath Foam								
5.	Toth Brush								
6.	Shower Cap								
7.	Sewing Kit								
8.	Tissu Paper								
9.	Toilet Paper								
10.	Folder								
11.	Phone Pad								
12.	Brochure								
13.	Pen								
14.	Erogram								
15.	Envelope								
16.	Letter Head								
17.	Glass Bag								
18.	Disposal Bag								
19.	Laundry Bag								
20.	Waste Plastic								
21.	Matches								
22.	Sliper								

Approved by,

Inventory by,

MONTHLY LAUNDRY REVENUE REPORT
 Digital Repository Universitas Jember

Dept: Housekeeping

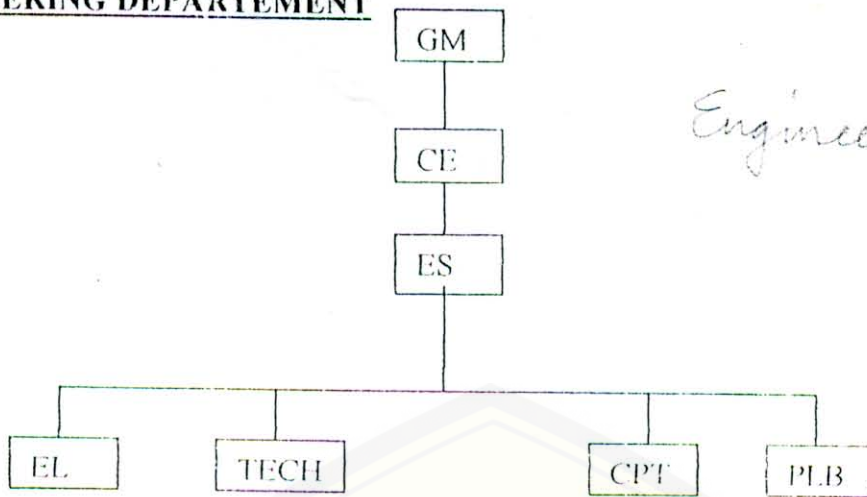
Date :

No	Date	Charge	21% Serv. & Tax	Compliment	House Used	Remarks
TOTAL						

Approved by.

Reported by.

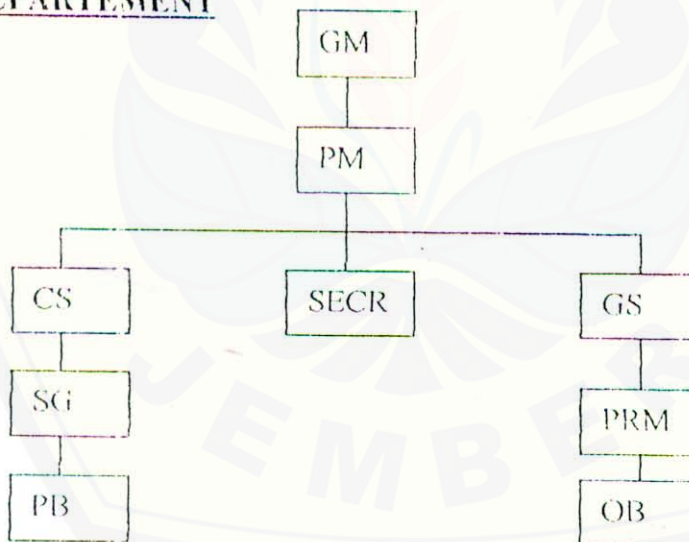
ENGINEERING DEPARTEMENT



KETERANGAN :

CE : Chief Engeneering TECH : Technician
ES : Engeneering Supervisor CPT : Carpenter
EI : Electrician PLB : Plumber

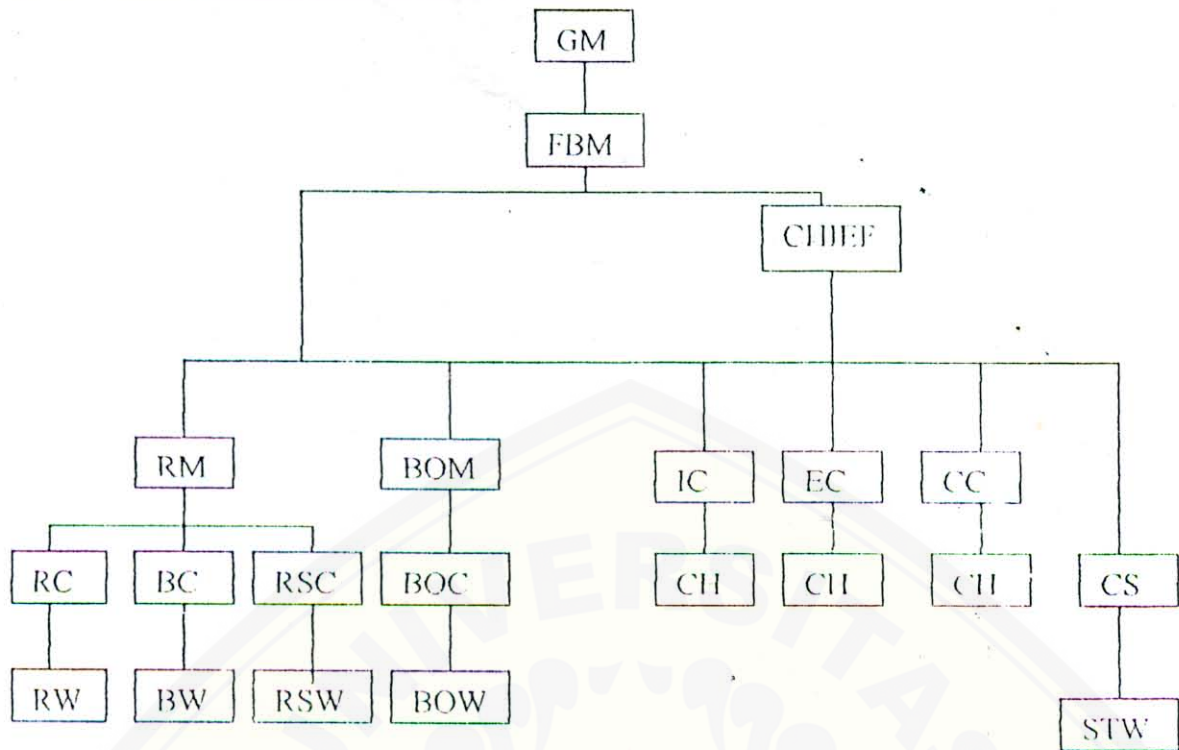
PERSONEL DEPARTEMENT



KETERANGAN :

PM : Personnel Manager SECR : Secretary
CS : Chief Security GS : General Affair Supervisor
SG : Security Guard PRM : Payroll Master
PB : Parking Boy OB : Office Boy

FB + RESTAURANT DEPARTEMENT



KETERANGAN :

RM : Restaurant Manager

RC : Restaurant Captain

RW : Restaurant Waiter

BC : Bar Captain

BW : Bar Waiter

RSC : Room Service Captain

RSW : Room Service Waiter

BOM : Banquet Manager

BQC : Banquet Captain

BQW : Banquet Waiter

CHIEF : Chief Cook

IC : Indonesian Food Cook

EC : European Food Cook

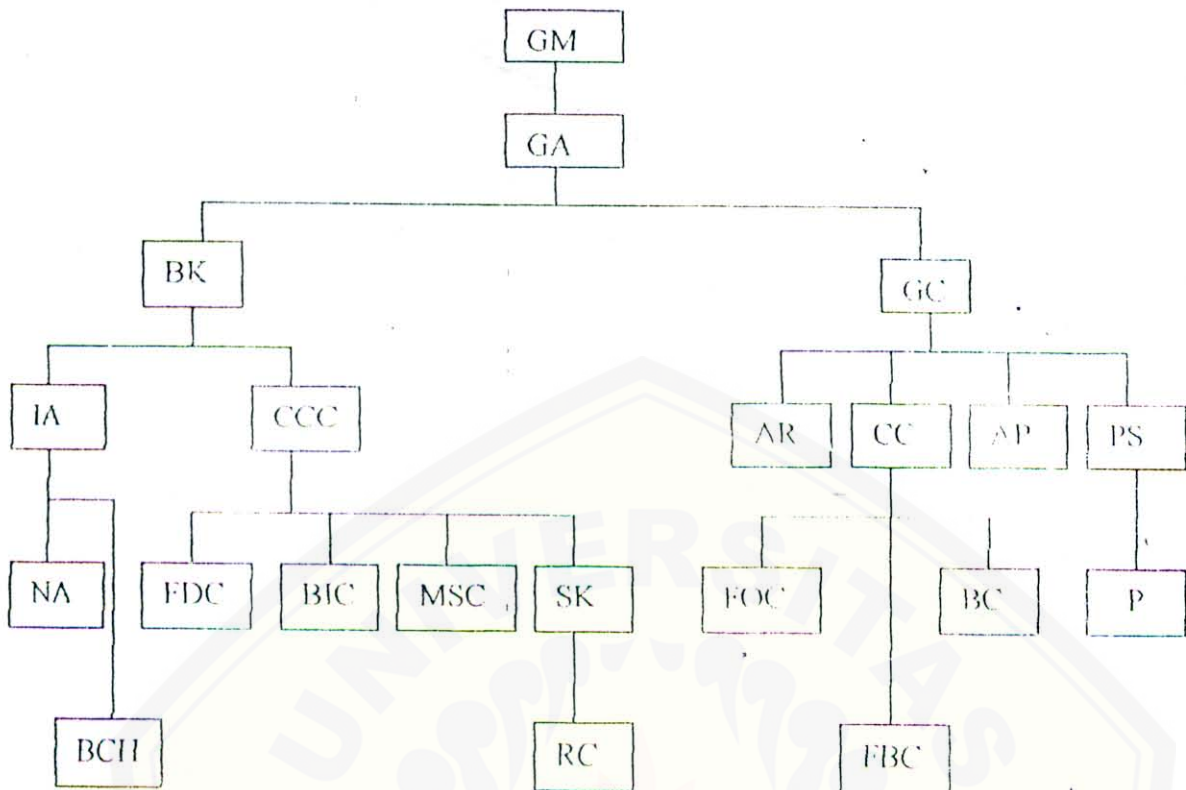
CC : Chinese Food Cook

CH : Cook Helper

SG : Steward Captain

STW : Stewards

ACCOUNTING FINANCE DEPARTEMENT



KETERANGAN :

CA : Chief Accountant	IA : Income Auditor
GC : General Cashier	NA : Night Auditor
AR : Accountant Relai	BCH : Bill Checker
CC : Credit Controller	CCC : Chief Cost Control
FOC : Front Office Cashier	FDC : Food Controller
BC : Bill Collector	BIC : Beverage Controller
FBC : Food and Beverage Cashier	MSC : Material and Supply Control
PS : Purchaser Supervisor	SK : Store Keeper
P : Purchaser Supervisor	RC : Receiving Clerk
BK : Book Keeper	