



**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PELAKSANAAN KEGIATAN BAGIAN TATA GRAHA  
(HOUSEKEEPING) DALAM MENUNJANG KELANCARAN  
PROSES PENJUALAN KAMAR PADA HOTEL BANDUNG  
PERMAI JEMBER**



Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Ahli Madya pada Program D III Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember

Asal	: Didiyah	Klass
	: Pembelian	
Terima	: Tgl. Januari 2001	647
Oleh	No. Buk: 10283564	ART
		P

***Lina Artikawati***  
970103101018

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2000**

## MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ (وصابيح السنة)

*Senyummu ke wajah saudaramu adalah sodaqoh.*

(Mashabih Assunnahi)

إِنَّكُمْ لَا تَسْعُونَ النَّاسَ بِأَمْوَالِكُمْ وَلَكِنْ  
يَسْعُو مِنْكُمْ بَشَطُ الْوَجْهِ، وَحَسَنُ الْخُلُقِ (أبو يعلى والبيهقي)

*Kamu tidak bisa memperoleh simpati semua orang dengan hartamu tetapi dengan wajah yang menarik (simpati) dan dengan akhlak yang baik.*

(HR. Abu Yu'la dan Al Baihaqi)

إِنَّ اللَّهَ طَيِّبٌ يُحِبُّ الطَّيِّبَ، نَظِيفٌ يُحِبُّ النَّظَافَةَ، كَرِيمٌ  
يُحِبُّ الْكَرَمَ، جَوَادٌ يُحِبُّ الْجُودَ، (الترمذي)

*Sesungguhnya Allah baik dan menyukai kebaikan, bersih dan menyukai kebersihan, murah hati dan senang kepada kemurahan hati, dermawan dan senang kepada kedermawanan.*

(HR. Attirmidzi)

## PENGESAHAN

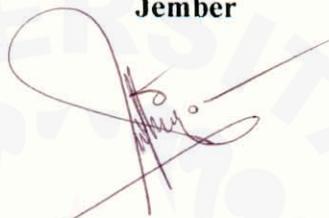
Pengawas / Penanggung Jawab :



Andyk Sunarto

GM Hotel Bandung Permai  
Jember

Dosen Pembimbing :



Drs. Hadiri, MA

Nip. 130 531 974

LAPORAN PRAKTEK KERJA ini disahkan oleh :

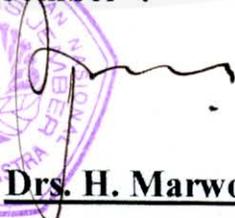
Ketua Program D III Bahasa Inggris :



Drs. Albert Tallapessy, MA

Nip. 131 759 864

Dekan Fakultas Sastra, Universitas Jember :



Drs. H. Marwoto

Nip. 130 368 790

## UCAPAN TERIMA KASIH

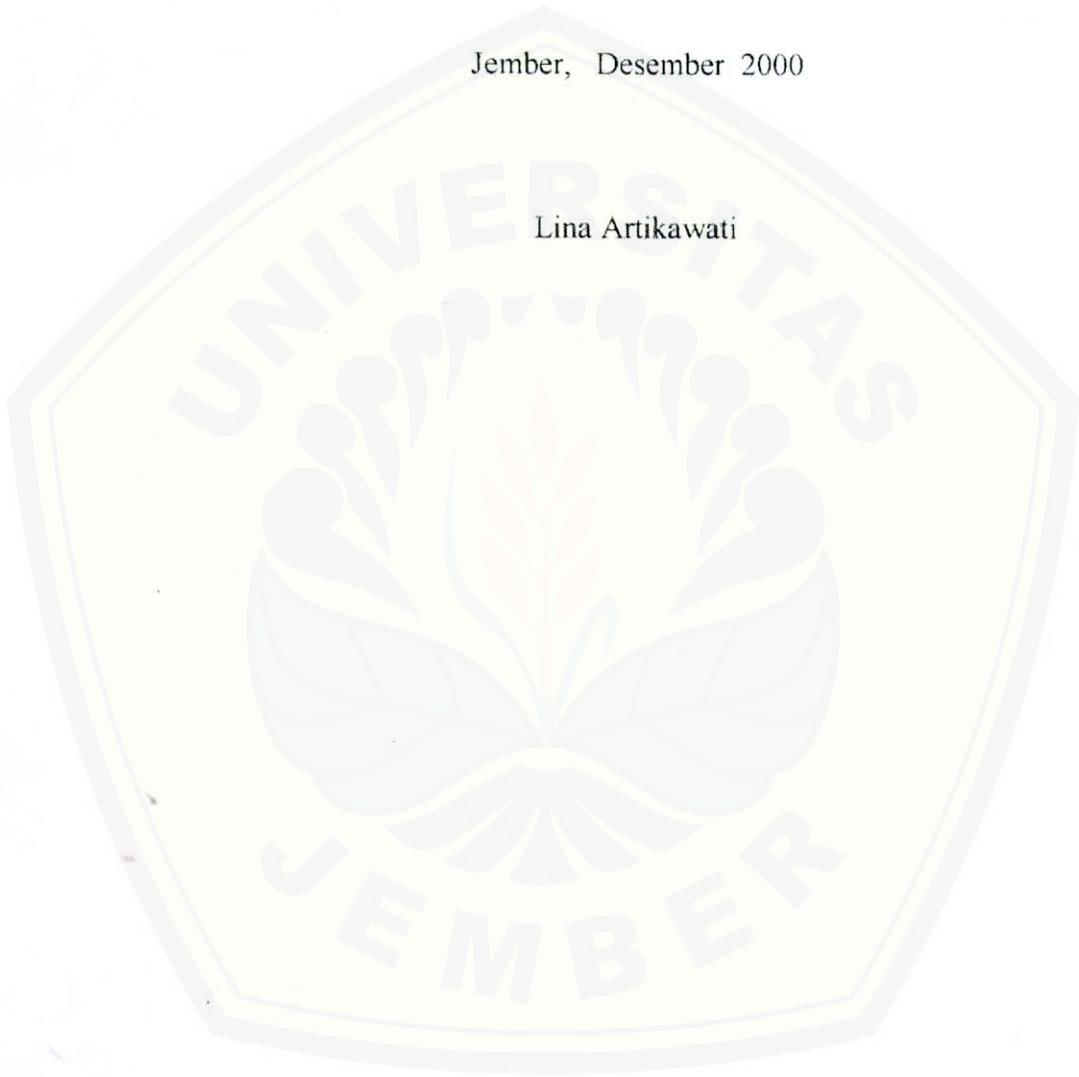
Saya menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan baik moril maupun materiil serta kebijakan berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Joseph Supardjana, MS selaku Dosen Wali yang telah membimbing saya, selama saya menuntut ilmu di Program DIII Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA selaku Ketua Program DIII Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Hairus Salikin, selaku Sekretaris Program DIII Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember.
5. Bapak Drs. Hadiri, MA selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan laporan ini.
6. Ibunda Sutilam dan Ayahanda Suwadji, yang telah memberikan dukungan moril kepada saya selama ini.
7. Kakakku (Alm.) Heri Setyohadi, terima kasih atas apa yang kau lakukan untukku selama ini.
8. Bapak Dr. Ayu Sutarto, MA, yang telah membantu menyediakan literatur yang saya butuhkan.
9. Bapak Andyk Sunarto, selaku General Manager Hotel Bandung Permai Jember.
10. Bapak Herry Waluya, selaku Kepala Bagian Tata Graha Hotel Bandung Permai Jember.
11. Seluruh karyawan dan staff Hotel Bandung Permai Jember yang telah memberikan petunjuk pengarah dan membantu pelaksanaan Praktek kerja Nyata.
12. Mbak Wiwin, yang selalu menemani saya dalam penyusunan laporan ini.

13. Teman – teman Program DIII Bahasa Inggris Angkatan 1997, khususnya Sukma, Vanny, Vika, dan Didin.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu jalannya kegiatan dan penyusunan laporan Praktek kerja Nyata ini.

Jember, Desember 2000

Lina Artikawati



## KATA PENGANTAR

Saya panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan ridlo dan izin-Nya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik. Laporan ini berjudul “PELAKSANAAN BAGIAN TATA GRAHA (*HOUSEKEEPING*) DALAM MENUNJANG KELANCARAN PROSES PENJUALAN KAMAR PADA HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER”, dikarenakan Hotel Bandung Permai Jember, khususnya Bagian Tata Graha merupakan tempat saya melakukan Praktek Kerja Nyata. Di dalam laporan ini, saya mencoba menyajikan seluk – beluk perhotelan, khususnya peranan dan kegiatan Bagian Tata Graha dalam menunjang kelancaran proses penjualan kamar pada Hotel Bandung Permai Jember.

Hotel Bandung Permai merupakan satu – satunya hotel berbintang tiga yang ada di kota Jember. Sebagaimana hotel berbintang tiga pada umumnya, hotel ini mempunyai usaha utama menyewakan kamar – kamar berstandar hotel bintang tiga, yang dilengkapi dengan fasilitas – fasilitas pendukung, seperti : restoran, ruang rapat baik berkapasitas kecil maupun besar sehingga sekaligus dapat digunakan sebagai ruang pesta, kolam renang, pelayanan binatu, dan lain – lain. Laporan ini lebih ditekankan pada salah satu departemen yang ada di Hotel Bandung Permai Jember yaitu Departemen Tata Graha (*housekeeping*). Selama saya melakukan Praktek Kerja Nyata di bagian ini, saya bertugas sebagai pramugraha. Beberapa tugas yang saya lakukan, antara lain : penataan tempat tidur, melengkapi *guest supplies*, dan pembersihan kamar secara keseluruhan.

Sebagai manusia biasa yang memiliki kemampuan terbatas, saya menyadari sepenuhnya dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan saran dan kritik dari pembaca. Semoga apa yang saya tuangkan dalam laporan ini dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Jember, Desember 2000

Lina Artikawati

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I      PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Waktu dan tempat Praktek Kerja Nyata	3
1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata	3
1.4.2 Tempat Praktek kerja Nyata	3
1.5 Bidang Ilmu	4
1.6 Sistematika Laporan	4
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Tata Graha	6
2.2 Tugas dan Tanggung Jawab Tata Graha	6
2.3 Peranan Pramugraha	7
2.3.1 Pengertian Pramugraha	7
2.3.2 Tugas Pokok Seorang Pramugraha	7
2.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab Seorang Pramugraha	7
2.3.4 Penentuan Jumlah Pramugraha	8

2.3.4 Penentuan Jumlah Pramugraha	8
2.4 Sasaran Tata Graha	9
2.5 Hubungan Tata Graha dengan Bagian Lain	9
2.6 Kode atau Istilah Kamar	13
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN
3.1 Latar Belakang Berdirinya Hotel Bandung Permai Jember	14
3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Bandung Permai Jember	15
3.3 Klasifikasi Hotel Bandung Permai Jember	15
3.4 Posisi Hotel Bandung Permai Jember	18
3.5 Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai Jember	18
3.6 Departemen – Departemen di Hotel Bandung Permai Jember	19
3.7 Sistem Pembagian Jam Kerja	20
3.8 Fasilitas Kamar	21
3.9 Bidang Usaha dan Fasilitas di Hotel Bandung Permai Jember	22
3.9.1 Bidang Usaha Perusahaan	22
3.9.1.1 Fasilitas Perlengkapan Kamar	22
3.9.1.2 <i>Guest Supplies</i> di Ruang Tamu	24
3.9.1.3 Perlengkapan Tempat Tidur Tamu	25
3.9.1.4 Perlengkapan Kamar Mandi Tamu	26
3.9.1.5 <i>Guest Supplies</i> di Kamar Mandi Tamu	27
3.9.2 Fasilitas Perusahaan	28
BAB IV	KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA
4.1 Prosedur Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	30
4.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	31

4.3 Bidang Kegiatan Praktek Kerja Nyata	31
4.3.1 Persiapan Pembersihan Kamar	31
4.3.2 Pembersihan Kamar	32
4.3.3 Penatan Tempat Tidur Tamu	33
4.3.4 Pembersihan Kamar Mandi Tamu	35
4.4 Hambatan	36

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	39
5.2.1 Saran untuk Pihak Fakultas	39
5.2.2 Saran untuk Pihak Hotel	39
5.2.3 Saran untuk Para Calon Mahasiswa yang akan Melaksanakan Praktek Kerja Nyata	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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

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

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

Bagian tata graha ( *housekeeping* ) adalah salah satu bagian yang terdapat dalam organisasi hotel yang mempunyai peranan memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan hotel. Tanggung jawab bagian tata graha ( *housekeeping* ) meliputi bahan – bahan yang terbuat dari kain, seperti taplak meja, sprei, sarung bantal, korden, dan sebagainya. Disamping itu, tanggung jawabnya juga menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, dan sampai pada pengadaan atau penggantian serta pemeliharaan ruangan hotel beserta perlengkapannya.

Fungsi departemen tata graha dalam hotel sangat penting. Kelancaran, penyiapan, dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh tata graha. Karena pendapatan hotel yang paling besar berasal dari penyewaan kamar, maka tata

graha harus diperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel, termasuk Hotel Bandung Permai Jember. Selain itu bagian tata graha sangat berperan dalam meningkatkan pamor hotel. Suatu hotel akan lebih disukai dan dikenal apabila pelayanan kamar dan kenyamanan serta keamanannya terjamin. Penentu citra di tata graha adalah *roomboy* atau pramugraha yang harus memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Berkaitan dengan masalah betapa pentingnya bidang ketatagrahaan di setiap hotel maka laporan ini ditulis dengan judul “PELAKSANAAN KEGIATAN BAGIAN TATA GRAHA (*HOUSEKEEPING*) DALAM MENUNJANG KELANCARAN PROSES PENJUALAN KAMAR PADA HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka ada tiga permasalahan yang ingin dilihat pada bidang ketatagrahaan di Hotel Bandung Permai Jember, antara lain :

1. Sejauh manakah peranan bagian tata graha dalam menunjang kelancaran proses penjualan kamar pada Hotel Bandung Permai Jember ?
2. Hal – hal apa sajakah yang harus dilakukan oleh seorang pramugraha dalam menunjang kelancaran proses penjualan kamar pada Hotel Bandung Permai Jember ?
3. Perlengkapan apa sajakah yang diperlukan oleh seorang pramugraha dalam menyelesaikan kewajibannya ?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

### 1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan Praktek Kerja Nyata ini adalah :

1. Tujuan utama Praktek Kerja Nyata ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan memperoleh gelar Ahli Madya pada program (Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.)



2. Mengetahui pelaksanaan kegiatan tata graha ( *housekeeping* ) dan sejauh mana pentingnya peranan tata graha ( *housekeeping* ) dalam menunjang kelancaran proses penjualan jasa akomodasi pada Hotel Bandung Permai Jember.
3. Memperoleh pengalaman praktis dengan mempraktekkan materi kuliah yang berhubungan dengan perhotelan.

### 1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat Praktek Kerja Nyata ini adalah :

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

### 1.4 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata

#### 1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan pada tanggal 3 Juli sampai dengan 10 Agustus 2000. Pelaksanaannya ditentukan maksimal 240 jam kerja efektif atau sesuai persetujuan dengan instansi tempat Praktek Kerja Nyata. Masa 240 jam ini dipandang cukup untuk memahami dan mendalami bidang kerja yang dipilih agar nantinya dapat dijadikan sebagai pengalaman untuk memasuki dunia kerja.

#### 1.4.2 Tempat Praktek Kerja Nyata

Mahasiswa bebas menentukan tempat untuk melakukan Praktek Kerja Nyata, namun instansi pemerintah atau instansi swasta yang dipilih harus sesuai

atau berhubungan dengan mata kuliah yang ditempuh di (Program D III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember.)

Dalam hal ini saya menentukan (Hotel Bandung Permai Jember,) yang berlokasi di Jalan Hayam Wuruk 38 Jember, sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata karena berbagai pertimbangan. Pertama, Hotel Bandung Permai Jember merupakan hotel yang telah berbintang tiga dan mempunyai standar internasional sehingga banyak dikunjungi tamu – tamu baik tamu domestik maupun mancanegara. Kedua, lokasi Hotel Bandung Permai Jember yang strategis terletak dekat kota dan mudah dijangkau dengan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Ketiga, hotel ini dapat sebagai tempat menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah yang berhubungan dengan bidang perhotelan, mengingat Hotel Bandung Permai Jember merupakan hotel yang telah berbintang tiga dan mempunyai standar internasional.

## 1.5 Bidang Ilmu

Bidang ilmu yang digunakan sebagai landasan penulisan Praktek Kerja Nyata adalah :

1. English for Hotel, sebagai sumber informasi tentang istilah – istilah di dunia perhotelan dalam melakukan Praktek Kerja Nyata.
2. English for Tourism, sebagai sumber informasi tentang istilah – istilah di dunia pariwisata.
3. Speaking, membantu saya dalam berkomunikasi dengan tamu asing.
4. Vocabulary, membantu saya dalam membaca daftar perlengkapan kamar dan lampiran – lampiran yang berbahasa Inggris.

## 1.6 Sistematika Laporan

Bagian tata graha merupakan salah satu bagian yang ada di hotel, yang mempunyai peranan penting dalam kelancaran operasional hotel, dengan tidak mengesampingkan peranan bagian lainnya. Bagian ini bertanggung jawab atas

kebersihan, kerapian, dan keperluan tamu hotel secara menyeluruh baik di dalam kamar maupun di luar kamar hotel.

Pada laporan Praktek Kerja Nyata ini, saya memilih judul “PELAKSANAAN KEGIATAN BAGIAN TATA GRAHA (*HOUSEKEEPING*) DALAM MENUNJANG KELANCARAN PROSES PENJUALAN KAMAR PADA HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER”. Bagian pertama dari laporan ini mengulas latar belakang Praktek Kerja Nyata termasuk tujuan dan manfaat Praktek Kerja Nyata ini berikut waktu dan tempat Praktek Kerja Nyata serta bidang ilmu yang digunakan dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata. Pemilihan judul didukung oleh landasan teori yang terdapat di bab kedua, menjelaskan mengenai pengertian, tugas dan tanggung jawab, dan sasaran tata graha juga mengenai peranan dan penentuan jumlah pramugraha, serta mengenai hubungan tata graha dengan bagian lainnya. Latar belakang berdirinya hotel, tujuan didirikannya hotel, klasifikasi hotel, struktur organisasi, dan fasilitas yang diberikan oleh hotel serta hal lainnya yang berhubungan dengan keberadaan Hotel Bandung Permai Jember dipaparkan pada bab ke tiga. Bab ke empat mengenai kegiatan yang dilakukan selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan bab kelima yang merupakan bab terakhir dari laporan ini memberikan kesimpulan atas kegiatan saya sebagai pramugraha serta saran – saran yang bisa dipertimbangkan oleh pihak fakultas, pihak hotel, dan calon mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek kerja Nyata.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Tata Graha ( *Housekeeping* )

Tata graha atau *housekeeping* adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area – area umum lainnya, agar seluruh kamar dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman berada di dalam hotel. (Endar Sugiarto, 1998:35)

#### 2.2 Tugas dan Tanggung Jawab Tata Graha ( *Housekeeping* )

Fungsi tata graha dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh tata graha. Karena pendapatan hotel yang paling besar berasal dari penyewaan kamar maka tata graha harus diperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel.

Tanggung jawab bagian tata graha adalah mengurus mulai dari bahan – bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja ( *table cloth* ), sprei, sarung bantal, korden, menjaga kerapian dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan atau penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata graha tersebut, maka yang dimaksud dengan ruangan – ruangan hotel terdiri dari kamar – kamar tamu, ruang rapat, ruangan umum seperti *lobby*, *corridor*, restoran yang kesemuanya itu disebut sebagai *front – of – the – house*. Di samping itu, bagian tata graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian bagian *back – of – the – house* seperti bagian dapur ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor, dan sebagainya.

Tugas bagian tata graha (Aguŕtinus Darsono, 1995:1) adalah sebagai berikut :

1. Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman.
2. Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik – baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
3. Penyiapan , penataan , dan pemeliharaan kamar – kamar.
4. Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh *outlet* dan ruangan umum di hotel.

## **2.3 Peranan Pramugraha ( *Roomboy* )**

### **2.3.1 Pengertian Pramugraha ( *Roomboy* )**

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

*Job description* atau tugas dan tanggung jawab seorang pramugraha ( *roomboy* ) adalah sebagai berikut :

### **2.3.2 Tugas Pokok Seorang Pramugraha ( *Roomboy* )**

Seorang pramugraha ( *roomboy* ) secara rutin melakukan pekerjaan membersihkan kamar dan melakukan pekerjaan pelayanan kamar dan kamar mandi di bawah pengawasan seorang pengawas lantai ( *floor supervisor* ).

### **2.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab Seorang Pramugraha ( *Roomboy* )**

Adapun tugas dan tanggung jawab seorang pramugraha ( *roomboy* ) (Endar Sugiarto, 1998:42) adalah :

1. Memasuki kamar dan menyiapkan diri untuk membersihkan kamar.
2. Membersihkan dan merapikan tempat tidur.
3. Membersihkan debu dari kamar dan peralatan mebelair lainnya.
4. Mengisi dan memenuhi *supply* kamar dan kamar mandi.
5. Membersihkan kamar mandi.
6. Membersihkan *closet*.
7. Membersihkan dan mem-*vacuum* karpet.
8. Mengecek kembali dan meyakinkan bahwa kamar sudah bersih dan rapi sebelum meninggalkan kamar.

#### 2.3.4 Penentuan Jumlah Pramugraha ( *Roomboy* )

Kegiatan menentukan jumlah pramugraha ( *roomboy* ) yang diperlukan untuk membersihkan kamar dalam tingkat huni kamar tertentu, dapat disebut *Staffing*. Ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan jumlah pramugraha ( *roomboy* ), (Agus Sulastiyono, 1999:125) adalah :

1. Menentukan luas dan keadaan kamar yang akan dibersihkan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui secara pasti bentuk, luas, dan situasi ruangan kamar.
2. Menentukan jenis pekerjaan yang akan dilakukan. Jenis pekerjaan apa yang akan dilakukan, misalnya : membersihkan debu kamar ( *dusting* ), membersihkan karpet ( *vacuuming* ), dan sebagainya.
3. Tingkat produktivitas pramugraha , dimana tingkat produktivitas pramugraha tersebut juga akan dipengaruhi oleh kemampuannya ( pengetahuan, keterampilan, dan perilaku ) dalam melaksanakan tugasnya membersihkan kamar – kamar tamu, dengan menggunakan seluruh peralatan dan bahan pembersih yang tersedia.
4. Waktu atau jam produktif yang dipergunakan oleh setiap pramugraha dalam membersihkan kamar. Yang dimaksud dengan waktu produktif adalah jumlah waktu dari keseluruhan waktu kerja dalam satu *shift* yang dipergunakan untuk membersihkan kamar, atau waktu yang tersisa dari jumlah

waktu kerja dalam satu shift ( 8 jam / 480 menit ) dikurangi dengan jumlah waktu istirahat dan waktu – waktu yang terbuang lainnya.

#### 2.4 Sasaran Tata Graha ( *Housekeeping* )

Beberapa sasaran tata graha ( *housekeeping* ) adalah bersih, menarik, nyaman, dan aman. (Agustinus Darsono, 1995:2)

1. 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.

2. Menarik

Dengan dasar kebersihan pada suatu ruangan dan ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi maka ruangan akan menjadi menarik.

3. Nyaman

Lingkungan dan ruangan suatu hotel yang bersih, menarik, dan tenang dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat tamu dan pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal atau berkunjung kembali ke hotel.

4. Aman

Faktor penting yang selalu didambakan pengunjung atau tamu yaitu keamanan. Keamanan tamu selama berkunjung atau menginap di hotel meliputi keamanan pribadi dari kecurian, kebakaran, dan bahaya dari peralatan hotel.

#### 2.5 Hubungan Tata Graha ( *Housekeeping* ) dengan Bagian Lain

Guna mencapai target yang ditentukan, pihak tata graha ( *housekeeping* ) tidak dapat bekerja sendiri. Dalam pelaksanaan tugas sehari – hari, tata graha ( *housekeeping* ) harus bekerja sama dengan bagian lain (Agustinus Darsono, 1995:2). Hubungan kerja tersebut meliputi bagian – bagian lain dalam hotel.

1. Hubungan Tata Graha (*Housekeeping*) dengan Kantor Depan (*Front Office*)  
Hubungan tata graha dengan kantor depan dibagi menjadi dua hal, yaitu dari pihak tata graha dan dari pihak kantor depan.

Dari pihak tata graha dilakukan hal – hal berikut :

1. Laporan status kamar (*Room Report*). Tata graha melaporkan kepada kantor depan mengenai status kamar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hal ini penting karena kantor depan akan tahu mengenai kamar – kamar yang dapat disewa oleh tamu, kamar yang bersih, kamar yang belum bersih, kamar yang rusak, dan kamar yang sedang *general cleaning*. Laporan dikirim tata graha pada pukul 08.00 dan 15.00 ke kantor depan.
2. Laporan mengenai kehilangan barang – barang milik hotel yang dibawa tamu.
3. Laporan mengenai penemuan barang – barang milik tamu yang tertinggal di kamar sesudah tamu berangkat / *check out*.
4. Kantor depan memberi informasi kepada tata graha bahwa ada tamu yang segera masuk / *check in*, sehingga tata graha akan menyiapkan kamar untuk tamu tersebut.

Dari pihak kantor depan (*front office*) meliputi hal – hal berikut :

1. Mengirimkan daftar penghunian kamar setiap pagi.
2. Mengirimkan daftar kamar – kamar yang kan ditempati oleh tamu, meliputi tamu perorangan, tamu rombongan, atau tamu penting.
3. Memberikan kepada tata graha mengenai kamar – kamar yang tamunya sudah *check out*, sehingga kamarnya dapat segera dibersihkan.
4. Memberikan *guest slip* agar tata graha tahu tamu yang baru saja *check in*.
5. Memberitahukan kebutuhan tambahan untuk tamu. Misalnya, *extra bed*, *baby box*, dan tambahan kursi.
6. Memberitahu perpindahan tamu dari kamar yang satu ke kamar yang lain.
7. Jika terjadi laporan perbedaan penghunian kamar antara tata graha dengan kantor depan dan kasir kantor depan maka dibuat *room discrepancy*

*report* dan diadakan pengecekan langsung. Kantor depan akan memeriksa kunci kamar *guest slip* dan *registration card*. Kasir akan memeriksa rekening tamu dan kartu registrasi. Tata graha akan memeriksa langsung ke kamar tamu.

Perbedaan status kamar dapat terjadi karena hal – hal berikut :

1. Tamu telah membayar rekening tetapi barang – barang dan koper nya masih ada di kamar.
2. Tamu belum membayar rekening tetapi sudah meninggalkan kamar.
3. Tamu *check in* tanpa membawa koper atau barang apa pun ke kamar.
4. Kesalahan pembuatan *room report* oleh pihak tata graha.

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

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

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

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

## 4. Hubungan Tata Graha ( *Housekeeping* ) dengan Bagian *Engineering*

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

1. Perbaikan dan pemeliharaan alat – alat terutama yang menyangkut operasional tata graha. Misalnya, perbaikan telepon, ac, air, dan listrik.
  2. Perbaikan perlengkapan tata graha yang ada di kamar tamu.
5. Hubungan Tata Graha ( *Housekeeping* ) dengan Bagian Keamanan ( *Security* )  
Hubungan antara bagian tata graha dengan bagian keamanan meliputi hal – hal berikut :
1. Pengawasan oleh pihak keamanan pada area – area tata graha, meliputi *corridor*, tempat tugas *roomboy*, dan kantor tata graha.
  2. Keamanan barang – barang milik tamu dan keselamatan tamu.
6. Hubungan Tata Graha ( *Housekeeping* ) dengan Bagian *Food and Beverage*  
Hubungan kerja antara tata graha dengan *food and beverage* ( F & B ) meliputi hal – hal berikut :
1. Pelayanan *room service* kepada tamu.
  2. Pengiriman karangan buah ( *fruitstand* ) untuk tamu penting atau tamu di *executive room*.
7. Hubungan Tata Graha ( *Housekeeping* ) dengan Bagian Kepegawaian ( *Personalia* )  
Hubungan kedua bagian ini meliputi :
1. Pengadaan tenaga.
  2. Pengangkatan pegawai.
  3. Pelatihan pegawai.
  4. Pemutusan hubungan kerja.
  5. Cuti karyawan.
  6. Surat peringatan untuk pegawai.
  7. Pembayaran gaji dan lembur pegawai.
- Dengan demikian, bagian kepegawaian mengurus dan menentukan segala sesuatu mengenai tenaga tata graha selaku pegawai hotel.

## 2.6 Kode atau Istilah Kamar

Dalam penulisan laporan status kamar (*room report*), bagian tata graha menulis kode – kode agar praktis dan singkat. *Room report* selanjutnya dikirim ke kantor depan, sehingga kode – kode status kamar diketahui oleh petugas penerima tamu. Kode – kode kamar (Agustinus Darsono, 1995:38) adalah sebagai berikut :

1. O (*Occupied*)

O adalah singkatan untuk status kamar yang ditempati oleh tamu.

2. V (*Vacant*)

V adalah singkatan untuk status kamar dalam keadaan kosong, rapi, bersih, dan siap disewakan kepada tamu.

3. SO (*Sleep Out*)

SO adalah singkatan untuk status kamar yang sudah disewa tamu, tetapi tamu tidak menempati kamar tersebut. Mungkin tamu itu keluar kota tapi koper dan barang – barang lain tetap di kamar dan sewa kamar tetap diperhitungkan.

4. NB (*Occupied No Baggage*)

NB adalah status kamar untuk kamar yang disewa tamu tetapi tamu yang menyewa kamar tidak membawa barang – barang ataupun koper ke dalam kamar.

5. DD (*Don't Disturb*)

DD adalah singkatan untuk status kamar yang disewa tamu dan tamu itu memasang *don't disturb sign* di pegangan pintu. Tanda itu menyatakan bahwa tamu tidak mau diganggu oleh siapapun.

6. OO (*Out of Door*)

OO adalah singkatan untuk status kamar yang sedang dalam keadaan rusak sehingga tidak dapat dijual atau disewakan kepada tamu.

7. CO (*Check Out*)

CO adalah status kamar yang masih kotor karena baru saja ditinggalkan oleh tamu yang berangkat atau *check out*.

8. CI (*Check In*)

CI adalah singkatan untuk status kamar yang baru saja disewa tamu.

### BAB III

#### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

##### 3.1 Latar Belakang Berdirinya Hotel Bandung Permai Jember

Perjalanan perkembangan Hotel Bandung Permai Jember diawali dengan usaha restoran terlebih dahulu, yang didirikan pada tahun 1982. Usaha restoran ini semakin hari semakin banyak menampakkan kemajuan. Kemudian pada tahun 1984, usaha restoran ini berkembang menjadi usaha industri perhotelan. Pada mulanya hotel ini bernama Hotel Bandung, meskipun berada di Jember. Kota Bandung digunakan sebagai nama hotel ini dikarenakan kota Bandung adalah kota yang sejuk dan memiliki tempat – tempat wisata yang indah, dengan harapan Hotel Bandung Permai juga indah, sejuk, dan nyaman untuk ditempati.

Pemilik Hotel Bandung Permai Jember yang pertama adalah Bapak Andjar Wiyono yang dibantu oleh Bapak Mulyono Hamid sebagai direktur. Setelah itu, pada tahun 1986 Hotel Bandung Permai Jember dibeli oleh seorang pengusaha sukses yang bernama Bapak Ongkoharjo.

Dalam pelaksanaannya, usaha tersebut mula – mula dikelola sendiri oleh keluarga Ongkoharjo, selaku General Manager adalah putrinya sendiri. Di bawah pengelolaan dan pengawasan keluarga Ongkoharjo, Hotel Bandung Permai Jember dinilai kurang begitu menampakkan hasil yang memuaskan. Sementara itu dunia perhotelan mengalami perkembangan yang sangat pesat dan persaingan semakin tajam seiring dengan perkembangan kepariwisataan di negara kita. Oleh karena itu maka pada pertengahan Mei 1997, Bapak Ongkoharjo memberikan kepercayaan kepada Bapak Edy Lumanto sebagai direktur dan Bapak Andyk Sunarto sebagai General Manager. Penanganan Hotel Bandung Permai Jember yang diberikan kepada Bapak Andyk Sunarto mempunyai maksud untuk lebih memprofesionalkan penanganan Hotel Bandung Permai Jember sehingga membawa kesuksesan bagi usaha perhotelan ini. Bahkan pada awal 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 perhotelan yang bergerak di bidang jasa, Hotel Bandung Permai Jember mempunyai tujuan, yaitu tujuan jangka pendek dan jangka panjang.

#### 3.2.1 Tujuan Jangka Pendek.

Tujuan jangka pendek hotel ini adalah :

1. Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan di bidang perhotelan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan hotel.
2. Mengusahakan pengelolaan seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengamati naik turunnya income atau pendapatan sepanjang tahun serta menghindari pemborosan.

#### 3.2.2 Tujuan Jangka Panjang

Acuan yang dipakai Hotel Bandung Permai Jember untuk mencapai tujuan jangka panjang, antara lain :

1. Memperluas bidang usaha hotel, seperti : *coffe shop*, persewaan hall, dan kegunaan lain secara intensive.
2. Menekan pengeluaran atau biaya seminimal mungkin untuk memperoleh keuntungan atau pendapatan semaksimal mungkin demi peningkatan dan kemajuan hotel.

### 3.3 Klasifikasi Hotel Bandung Permai Jember

Untuk dapat memberikan informasi kepada para tamu yang akan menginap di hotel tentang standar fasilitas yang dimiliki oleh masing – masing jenis dan tipe hotel, maka Departemen Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi melalui Direktorat Jendral Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan usaha dan penggolongan hotel (SK. No. KM 37/PW.304/MPPT-86). Penggolongan hotel tersebut ditandai dengan bintang, yang disusun mulai dari hotel berbintang 1 sampai dengan yang tertinggi adalah hotel dengan bintang 5.

Secara garis besar kriteria yang digunakan untuk penggolongan hotel tersebut didasarkan pada unsur – unsur persyaratan sebagai berikut :

◆ *Phisik*

1. Besar/kecilnya hotel atau banyak/sedikitnya jumlah kamar tamu.

a. Hotel berbintang satu (\*)

Persyaratan :

- Jumlah kamar standar, minimum 15 kamar.
- Kamar mandi di dalam.
- Luas kamar standar, minimum 20 m<sup>2</sup>.

b. Hotel berbintang dua (\*\*)

Persyaratan :

- Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar.
- Kamar suite, minimum 1 kamar.
- Kamar mandi di dalam.
- Luas kamar standar, minimum 22 m<sup>2</sup>
- Luas kamar suite, minimum 44 m<sup>2</sup>

c. Hotel berbintang tiga (\*\*\*)

Persyaratan :

- Jumlah kamar standar, minimum 30 kamar.
- Jumlah kamar suite, minimum 2 kamar
- Kamar mandi di dalam.
- Luas kamar standar, minimum 24 m<sup>2</sup>
- Luas kamar suite, minimum 48 m<sup>2</sup>

d. Hotel berbintang empat (\*\*\*\*)

Persyaratan :

- Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar.
- Jumlah kamar suite, minimum 3 kamar.
- Kamar mandi di dalam.
- Luas kamar standar, minimum 24 m<sup>2</sup>
- Luas kamar suite, minimum 48 m<sup>2</sup>

e. Hotel berbintang lima (\*\*\*\*\*)

Persyaratan :

- Jumlah kamar standar, minimum 100 kamar.
  - Jumlah kamar suite, minimum 4 kamar.
  - Kamar mandi di dalam.
  - Luas kamar standar, minimum 26 m<sup>2</sup>
  - Luas kamar suite, minimum 52 m<sup>2</sup>
2. Kualitas, lokasi, dan lingkungan bangunan.
  3. Fasilitas yang tersedia untuk tamu, seperti ruang penerima tamu, dapur, toilet, dan telepon umum.
  4. Perlengkapan yang tersedia, baik bagi karyawan, tamu maupun bagi pengelola hotel. Peralatan yang dimiliki oleh setiap departemen/bagian, baik yang digunakan untuk keperluan pelayanan tamu, ataupun untuk keperluan pelaksanaan kerja karyawan.
  5. Kualitas bangunan , yang dimaksud adalah kualitas bahan – bahan bangunan yang dipergunakan, seperti kualitas lantai, dinding, termasuk juga tingkat kekedapan terhadap api , kekedapan terhadap suara yang datang dari luar ataupun dari dalam hotel.
  6. Tata letak ruang dan ukuran ruang.

◆ **Operasional/Manajemen**

1. Struktur organisasi dengan uraian tugas dan manual kerja secara tertulis bagi masing – masing jabatan yang tercantum dalam organisasi.
2. Tenaga kerja, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan disesuaikan dengan persyaratan peraturan penggolongan hotel.

◆ **Pelayanan**

1. Keramahamahan, sopan, dan mengenakan pakaian seragam hotel.
2. Pelayanan diberikan dengan mengacu pada kebutuhan – kebutuhan dan keinginan – keinginan tamu.
3. Untuk hotel tertentu, pelayanan dibuka selama 24 jam.

Segala persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah hotel termuat dalam buku Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel (SK. No. KM 37/PW 304/MPPT-86). Pemerintah akan memeriksa penginapan yang diajukan oleh pemiliknya untuk memperoleh pengakuan sebagai hotel, dan selanjutnya memberikan surat pengakuan dan menetapkan golongan hotel tersebut jika segala persyaratannya dipenuhi.

Ditinjau dari klasifikasi tersebut di atas usaha Hotel Bandung Permai Jember termasuk dalam klasifikasi hotel berbintang III.

### **3.4 Posisi Hotel Bandung Permai Jember**

Lokasi yang tepat dari suatu hotel akan memberikan nilai tambah hotel tersebut. Jika lokasinya tidak tepat, secara tidak langsung dapat menimbulkan kerugian, baik dalam jangka pendek ataupun dalam jangka panjang. Hotel Bandung Permai Jember mempunyai letak strategis meskipun dengan jarak kurang lebih 5 km dari pusat kota Jember dikarenakan jalur lalu lintas yang padat (arus masuk dan keluar kota Jember) dan di depan pusat perbelanjaan (ALFA), tepatnya di Jalan Hayam Wuruk 38 Jember.

Di samping itu, Hotel Bandung Permai Jember juga melakukan promosi untuk meningkatkan volume penjualan kamarnya. Promosi ini dilakukan dengan cara penyebaran brosur dan melakukan kerjasama dengan beberapa biro perjalanan.

### **3.5 Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai Jember**

Besar kecilnya struktur organisasi hotel dipengaruhi oleh besar kecilnya operasional hotel tersebut, terutama jumlah kamar yang ada.

Peranan struktur organisasi dalam hotel sangat penting. Dengan adanya struktur organisasi maka dapat diketahui dengan jelas tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang dimiliki setiap karyawan. Sehingga setiap fungsi dan kesatuan tanggung jawab dapat diarahkan demi tercapainya tujuan hotel yang telah ditentukan sebelumnya.

Koordinasi yang dapat dilaksanakan dengan mudah akan mendidik dan mendorong setiap bagian dalam hotel untuk saling bekerja sama sehingga terbentuk kekompakan kerja dalam organisasi hotel tersebut.

Gambar struktur organisasi Hotel Bandung Permai Jember terdapat pada lembar lampiran 1.

### 3.6 Departemen – Departemen di Hotel Bandung Permai Jember

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

1. *Front Office Department*

Departemen ini merupakan tonggak keberhasilan dalam penjualan kamar. Dari departemen inilah kesan pertama dari tamu hotel muncul.

2. *Accounting and Personal Department*

Departemen ini berhubungan langsung dengan keuangan hotel dan kinerja karyawan secara menyeluruh.

3. *Marketing Department*

Fungsi departemen ini adalah menjalankan fungsi pemasaran.

4. *Housekeeping Department*

Departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian dari kamar – kamar maupun ruangan – ruangan yang ada di hotel, juga di sekitar area hotel.

5. *Food and Beverage Department*

Departemen ini mengurus segala hal yang berhubungan dengan makanan dan minuman, ruang kerja di restoran, *kitchen bar*, serta *service room*.

6. *Engineering Department*

Departemen ini bertanggung jawab atas segala kerusakan yang ada di hotel beserta pemeliharannya.

7. *Security Department*

Departemen ini bertanggung jawab dari segi keamanan serta berusaha menciptakan ketenangan bagi para tamu, karyawan, serta hotel itu sendiri.

Demikianlah departemen yang saling terkait di Hotel Bandung Permai Jember yang dalam operasionalnya senantiasa bekerja sama untuk mencapai pelayanan terbaik.

### 3.7 Sistem Pembagian Jam Kerja

Berdasarkan peraturan pemerintah mengenai ketenagakerjaan, jam kerja maksimal dalam satu hari adalah 8 (delapan) jam termasuk istirahat selama satu jam. Pembagian kerja pada Hotel Bandung Permai Jember terbagi dalam 3 (tiga) *shift*, yaitu :

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 hanya ada 2 (dua) *shift*, yaitu :

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

Bagi para staffnya seperti : General Manager, sekretaris, dan personalia berlaku jam kerja tetap, yaitu :

1. Senin – Jumat : 08.00 – 16.00 WIB
2. Sabtu : 08.00 – 14.00 WIB
3. Hari Libur : Hari Minggu dan hari besar lainnya.

Masing – masing karyawan mendapatkan satu hari libur (*off*) dalam setiap minggunya.

Di samping jam kerja tersebut di atas, terdapat jam kerja lembur. Untuk mendapatkan jam kerja lembur, terlebih dahulu harus dikonfirmasi dengan *Chief Department*-nya untuk disesuaikan dengan jadwal yang telah ditentukan. Sehingga kompensasinya, karyawan dapat memilih mendapatkan upah lembur atau hari libur sebagai ganti kerja lemburnya.

### 3.8 Fasilitas Kamar

Adapun jumlah kamar yang disewakan oleh Hotel Bandung Permai Jember sebanyak 70 kamar. Kamar – kamar tersebut dibedakan dalam 4 (empat) tipe, yaitu :

#### 1. *Standard Room*

- ◆ Jumlah 51 kamar, yang terletak di lantai II, III, dan IV.
- ◆ Memiliki fasilitas standar sesuai ketentuan yang berlaku di hotel.
- ◆ Merupakan kamar yang rate-nya paling rendah yaitu Rp 100.000,00 per malam.

#### 2. *Superior Room*

- ◆ Jumlah 14 kamar, yang terletak di lantai I dan II.
- ◆ Memiliki fasilitas satu tingkat di atas kamar standar.
- ◆ Merupakan kamar yang rate-nya Rp 150.000,00 per malam.

#### 3. *Junior Suite*

- ◆ Jumlah 3 kamar, yang terletak di lantai I.
- ◆ Memiliki fasilitas tambahan : *separated bathroom* dan *dining room*.
- ◆ Merupakan kamar yang rate-nya Rp 250.000,00 per malam.

#### 4. *Executive Suite*

- ◆ Jumlah 2 kamar, yang terletak di lantai I.
- ◆ Memiliki fasilitas tambahan : *dining room*, kaca rias, dan *working table*. Kamar jenis ini merupakan kamar mewah.
- ◆ Merupakan kamar yang rate-nya Rp 300.000,00 per malam.

Untuk fasilitas AC, televisi, telepon, *bath tub*, *shower* dengan air panas atau dingin, dan lemari es tersedia dalam semua jenis kamar, dari jenis kamar *Standard* sampai dengan *Executive Suite*.

Sedangkan ukuran masing – masing jenis kamar berbeda, untuk jenis kamar *Standard* dan *Superior* mempunyai luas 5 x 6m dan untuk kamar *Junior Suite* dan *Executive Suite* mempunyai luas 6 x 7m.

### 3.9 Bidang Usaha dan Fasilitas di Hotel Bandung Permai Jember

#### 3.9.1 Bidang Usaha Perusahaan

Hotel Bandung Permai Jember merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Usaha utama yang dijalankan adalah menyewakan kamar – kamar, fasilitas - fasilitas beserta pelayanan yang diberikan. Sehingga yang harus terus menerus ditingkatkan adalah sistem pelayanan.

##### 3.9.1.1 Fasilitas Perlengkapan Kamar

Perlengkapan kamar untuk setiap hotel tentu tidaklah sama, hal ini tergantung dari jenis hotel dan juga kemampuan hotel dimaksud. Namun demikian, sekalipun perlengkapan kamar tamu di setiap hotel adalah berlainan tetapi untuk setiap jenis kamar yang sama dalam satu hotel, diusahakan memiliki standar fasilitas yang sama.

Di bawah ini merupakan fasilitas (perlengkapan kamar) yang tersedia di Hotel Bandung Permai Jember.

1. *Wardrobe*

*Wordrobe* adalah lemari pakaian di kamar yang dilengkapi dengan gantungan untuk baju dan jas.

2. *Coffee Table*

*Coffee Table* adalah meja kecil dikamar tamu yang digunakan untuk meletakkan alat-alat *room service* dan alat-alat makan untuk tamu. Bentuknya ada beberapa macam misalnya segitiga, persegi panjang, dan bulat.

3. *Easy Chair*

*Easy Chair* adalah kursi tempat duduk tamu saat santai. Biasanya diantara dua kursi diletakkan *coffee table* atau *centre table* .

4. *Mirror*

*Mirror* adalah kaca atau cermin untuk berhias tamu. Ada beberapa macam cermin, misalnya *face mirror* dan *body mirror* .

*Face Mirror* adalah cermin untuk ber make - up karena ukurannya hanya setengah badan. *Body Mirror* adalah cermin yang digunakan untuk berpakaian karena ukurannya satu badan.

5. *Drawer*

*Drawer* adalah meja panjang yang dilengkapi dengan laci-laci untuk menyimpan pakaian dalam tamu, pakaian tamu, dan lain-lain.

Diatas *drawer* diletakkan *tray*, gelas minum, *room service menu*, *stationary holder*.

6. *Dressing Table*

*Dressing Table* adalah meja yang disediakan untuk meletakkan alat-alat kecantikan. Biasanya dilengkapi cermin untuk berhias.

7. *Dressing Chair*

*Dressing Chair* adalah kursi untuk duduk yang sedia berhias untuk *make-up*. Kursi ini tanpa sandaran, sehingga tamu leluasa duduk.

8. *Night Table*

*Night Table* adalah meja kecil yang diletakkan didekat atau diantara tempat tidur. Diatas meja ini diletakkan telpon, notes, dan bolpoint. Pada rak bagian bawah diletakkan buku telpon .

9. *Night Table Lamp*

*Night Table Lamp* adalah lampu yang diletakkan diatas *night table*, bagaimana untuk penerangan tamu saat malam hari.

10. *Ceilling Lamp*

*Ceilling Lamp* adalah lampu yang dipasang pada plafon atau langit-langit kamar dekat pintu masuk, gunanya untuk menerangi ruangan depan pintu kamar mandi.

11. *Wall Mounth Bad Lamp*

*Wall Mounth Bad Lamp* adalah lampu yang dipasang dan diletakkan diatas *head board* tempat tidur. Lampu ini berguna untuk penerangan tamu.

12. *TV Set*

*TV Set* adalah televisi yang disediakan untuk tamu dan diletakkan diatas meja *TV Set* ini disediakan semua jenis kamar.

13. *Refrigerator*

*Refrigator* adalah kulkas yang berguna untuk menyimpan minuman mini bar di dalam kamar.

**3.9.1.2 *Guest Supplies* di Ruang Tamu**

1. *DD Sign and Make Up Sign*

*DD sign* adalah tanda bahwa tamu tak ingin diganggu atau tamu minta kamar dibersihkan.

2. *Hanger* atau gantungan baju

3. *Slipper* atau sandal

4. *Laundry Bag*

Kantong tempat cucian kotor tamu.

5. *Matches*

Korek api yang berlogo hotel.

6. *Envelope*

Amplop untuk kirim surat.

7. *Stationary Holder*

Map tempat alat tulis menulis dan formulir – formulir.

8. *Room Service*

Daftar makanan yang dipesan di kamar.

9. *Telephone Book*

Buku petunjuk telepon.

10. *Telephone Guide and Tariff*

Petunjuk penggunaan telepon dan daftar biaya telepon.

11. *Drinking Glass*

Gelas untuk minum.

12. *Glass Cover*

Kantong pembungkus gelas.

13. *Tray*

Nampan atau baki.

#### 14. Ashtray

Tempat abu rokok.

### 3.9.1.3 Perlengkapan Tempat Tidur Tamu

#### 1. Bed

##### a. Head Board

*Head board* adalah papan yang ada di ujung *bed* (bagian kepala) tamu berguna pada pemakaian bantal.

##### b. Mattress

*Mattress* adalah kasur untuk tempat tidur yang terbuat dari *per spiral*, spon, dan terbungkus kain.

#### 2. Linen

##### a. Bed Pad

*Bed Pad* adalah penutup *mattress* yang terbuat dari bahan lena (katun) yang tebal dan berguna untuk menahan dan melindungi *mattress* dari keringat.

##### b. Bed Sheet

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

##### c. Blanket

*Blanket* adalah selimut yang dipasang pada tempat tidur. Biasanya terbuat dari bahan wol.

##### d. Pillow

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

##### e. Pillow Case

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

f. *Bed Spread (Bed Cover)*

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

### 3.9.1.4 Perlengkapan Kamar Mandi Tamu

1. *Bath Tub*

*Bath tub* adalah bak mandi yang digunakan untuk berendam atau mandi *shower*. Bentuk *bath tub* umumnya persegi panjang tapi ada pula yang berbentuk bulat. Pada bagian dasar *bath tub* dipasang karet anti selip agar tidak licin.

2. *Bath Tub Plug dan Chain*

*Bath Tub Plug dan Chain* adalah karet penutup lubang bagian dasar *bath tub* yang dipasang dengan rantai agar mudah dibuka dan ditutup saat digunakan untuk mandi.

3. *Wash Basin*

*Wash basin* adalah tempat untuk cuci tangan, cuci muka, dan sikat gigi. Disebut pula wastafel.

4. *Wash Basin Shelve*

*Wash basin shelve* adalah semacam rak dekat *wash basin* untuk meletakkan peralatan mandi, misalnya sabun, pasta gigi, *kleenex tissue*.

5. *Shower*

a. *Shower head*

*Shower head* adalah pegangan penyemprot pada *shower*.

b. *Shower pipe*

*Shower pipe* adalah pipa pada *shower*.

c. *Shower hold*

*Shower hold* adalah gantungan *shower head* setelah selesai dipakai.

6. *Toilet Bowl*

*Toilet bowl* adalah jamban tempat buang air besar.

a. *Toilet Bowl Seat*

*Toilet bowl seat* adalah tempat duduk pada *toilet bowl*.

b. *Toilet Bowl Cover*

*Toilet bowl cover* adalah penutup *toilet bowl*

7. *Bath Room Curtain Hook*

*Bath room curtain hook* terbuat dari logam untuk menggantung korden kamar mandi.

8. *Bath Room Curtain*

*Bath room curtain* adalah korden untuk menutup kamar mandi di *bath tub*, berguna supaya air tidak ke mana – mana sewaktu ada yang mandi.

9. *Towel Rack*

*Towel rack* adalah rak untuk meletakkan handuk yang disediakan di kamar mandi.

### 3.9.1.5 *Guest Supplies* di Kamar Mandi Tamu

1. *Toilet Paper*

*Toilet paper* adalah kertas tisu untuk pembersih setelah buang air.

2. *Kleenex Tissue*

Kertas tisu yang digunakan untuk melap muka dan tangan.

3. *Tissue Box*

*Tissue Box* adalah kotak tempat *kleenex tissue*.

4. *Shampoo*

Obat pencuci rambut.

5. *Bath Soap*

Sabun mandi.

6. *Soap Dish*

Tempat sabun mandi.

7. *Pasta Gigi*

8. *Tooth Brush*

Sikat gigi.

9. *Waste Basket*

Keranjang sampah.

10. *Disposal Bag*

Kantong plastik untuk tempat sampah, yang basah.

11. *Glass*

Gelas untuk kumur.

12. *Glass Cover*

Pembungkus gelas.

### 3.9.2 Fasilitas Perusahaan

Selain usaha utama tersebut terdapat beberapa fasilitas yang ditujukan guna menunjang usahanya. Fasilitas – fasilitas yang disediakan oleh Hotel Bandung Permai Jember, yaitu :

1. *Maribaya Coffee Shop*

*Maribaya Coffee Shop* terletak di lantai I dekat *lobby*. Menyajikan beberapa menu pilihan, antara lain : menu Indonesia, Eropa, dan Cina.

2. *Drugstore*

Terletak di *lobby* dekat meja resepsionis. Menyediakan keperluan beberapa produk obat tertentu (misalnya, obat sakit kepala dan obat batuk), yang sewaktu – waktu diperlukan oleh tamu. Di samping 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).

3. *Lounge Bar*

Tempat untuk memesan minuman yang disediakan hotel berupa minuman segar, minuman ringan, dan makanan ringan.

4. *Paradiso Room*

Merupakan ruang rapat atau pertemuan dengan kapasitas 20 – 30 orang.

5. *Nirwana Hall*

Ruangan yang disediakan untuk rapat besar atau acara – acara penting maupun pesta dengan kapasitas 400 – 800 orang.

6. *Telephone Calls*

Disediakan fasilitas telepon (langsung dari kamar) bagi tamu hotel yang ingin menelpon ke luar kamar, baik lokal, interlokal, maupun internasional melalui operator hotel.

7. *Safety Deposit Box*

Kotak penitipan barang – barang berharga milik tamu, tersedia di kantor resepsionis secara cuma – cuma. Misalnya, paspor dan perhiasan.

8. *Laundry Service*

Penerimaan cucian sebelum pukul 09.00 akan dikirim hari itu juga, sedangkan cucian yang diterima di atas pukul 09.00 pengirimannya akan dilakukan keesokan harinya. Roomboy bertugas untuk mengambil dan mengirim cucian kepada tamu yang menggunakan jasa *laundry service*.

9. *Tirta Nirwana Swimming Pool*

Kolam renang Tirta Nirwana adalah salah satu fasilitas gratis bagi tamu hotel, sedangkan untuk umum diharuskan membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan.

10. *Parking Area*

Tempat parkir yang disediakan untuk tamu, dengan kapasitas 80 – 90 mobil.

11. *Warung Internet*

Terletak di depan *Nirwana Hall*. Warnet ini dibuka selama 24 jam.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Setelah pelaksanaan Praktek Kerja Nyata selama satu bulan di Hotel Bandung Permai Jember, mengenai kegiatan Bagian Tata Graha, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan operasional di suatu hotel, maka tata graha turut memegang peranan penting bagi kelancaran rangkaian tugas suatu hotel, karena Bagian Tata Graha inilah yang bertanggung jawab mengenai keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area – area umum lainnya.
2. Untuk menunjang kelancaran proses penjualan kamar pada Hotel Bandung Permai Jember, maka seorang pramugraha harus mampu menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman. Berkaitan dengan kegiatan Bagian Tata Graha tersebut, maka para karyawan Bagian Tata Graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapian dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar, sehingga dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.
3. Dalam menyelesaikan kewajibannya, seorang pramugraha harus menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Peralatan yang digunakan, misalnya : *vacuum cleaner* (mesin penghisap debu), *mopping* (alat pel lantai), *toilet bowl brush* (sikat jamban/wc).

Dengan demikian, hotel tidak akan dapat berjalan tanpa adanya Bagian Tata Graha. Jadi kebersihan suatu hotel merupakan syarat utama. Kesan bersih yang diciptakan oleh para karyawan hotel pada dasarnya dapat memberikan kepuasan kepada tamu tersebut. Kesan tersebut diperoleh melalui orang yang pernah tinggal di hotel tersebut dan menceritakan tentang keadaan hotel sehingga seseorang tertarik untuk tinggal.

Dalam uraian di atas, terlihat jelas bahwa Tata Graha adalah bagian yang bertanggung jawab mengelola semua kebersihan hotel. Jadi Tata Graha benar – benar memegang peranan penting dalam menunjang jalannya operasional hotel, maka Bagian Tata Graha di Hotel Bandung Permai Jember berfungsi sebagai tulang punggung hotel, karena Tata Graha inilah yang menentukan kelancaran dan meningkatnya penjualan kamar sebagai produk utama hotel. Untuk itu perlu dipertimbangkan saran – saran berikut

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran untuk Pihak Fakultas

1. Hendaknya pihak fakultas bersedia menambah disiplin ilmu yang mempunyai orientasi dan spesifikasi pada dunia kerja tertentu, seperti perhotelan.
2. Hendaknya kemampuan dan kesiapan mahasiswa dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata lebih ditingkatkan lagi. Misalnya, dengan *pra training* keahlian tertentu yang berhubungan dengan instansi atau perusahaan tempat melakukan Praktek Kerja Nyata perlu diberikan oleh pihak fakultas.

### 5.2.2 Saran untuk Pihak Hotel

1. Pihak hotel diharapkan bersedia menerima dan menempatkan peserta magang sesuai dengan ilmu yang dimiliki agar tidak terjadi hal yang merugikan pihak hotel maupun peserta magang.
2. Pelaksana pembimbing peserta Praktek Kerja Nyata diharapkan lebih sabar dalam membimbing dan membantu peserta magang agar lebih cepat dan mudah dalam mempelajari suatu instruksi serta menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang ditangani, sehingga dapat membantu kelancaran operasional kerja di hotel.

3. Para karyawan agar lebih bersungguh – sungguh dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu dengan harapan kelak tamu akan lebih banyak mengunjungi Hotel Bandung Permai Jember.
4. Untuk memperlancar tugas operasional *roomboy* (pramugraha) pada saat hotel *overbooking*, maka stok perlengkapan tata graha lebih diperbanyak lagi.
5. Hubungan yang tercipta antara atasan dengan bawahan atau antar karyawan itu sendiri sangat perlu ditingkatkan.
6. Kebijakan manajemen yang ada perlu ditingkatkan lagi.

### **5.2.3 Saran untuk Para Calon Mahasiswa yang akan Melaksanakan Praktek Kerja Nyata**

1. Hendaknya mencari tempat untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata jauh hari sebelumnya.
2. Sebaiknya memilih tempat di instansi atau perusahaan yang sesuai dengan latar belakang pendidikan yang ditempuh, yaitu Bahasa Inggris.
3. Diharapkan lebih mempersiapkan diri dengan wawasan dan pengetahuan serta keterampilan yang berhubungan dengan instansi/perusahaan atau tempat yang akan dijadikan obyek Praktek Kerja Nyata, sehingga apabila melaksanakan praktek kerja tidak menemui banyak kesulitan.
4. Agar lebih bersungguh – sungguh dalam menjalankan tugas yang telah ditentukan oleh instansi/perusahaan yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

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

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

Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta, Bandung.



**DAFTAR LAMPIRAN**

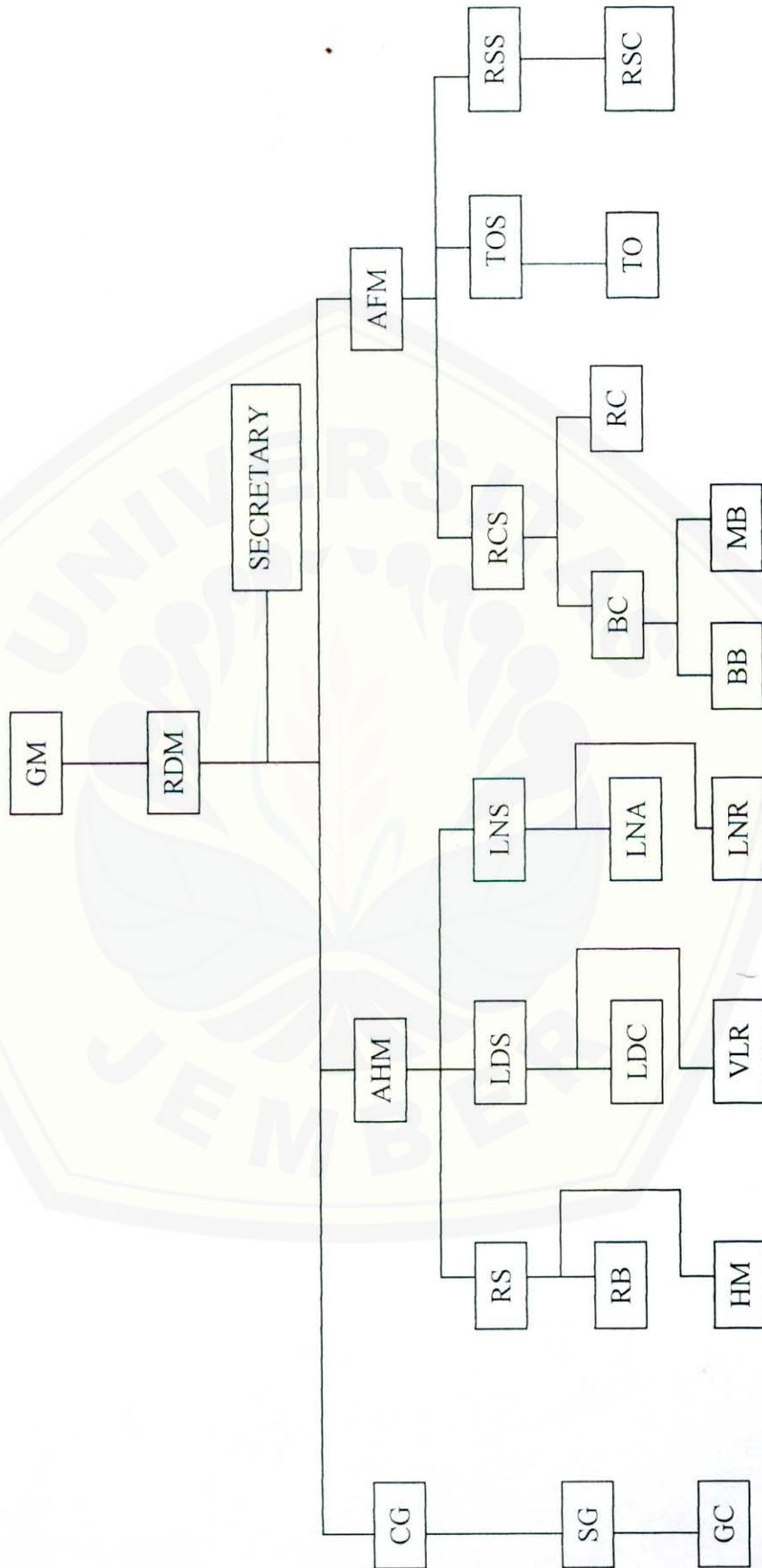
Lampiran 1 : *Room Division (Organization Chart)*

Lampiran 2 : *Contoh Room Report*

Lampiran 3 : *Contoh Reservation*



**ROOM DIVISION**  
(Organization Chart)



**KETERANGAN :**

1. **General Manager (GM)**  
Mengarahkan dan mengawasi seluruh bawahan secara langsung dan menjamin bahwa operasional sehari – hari di hotel berjalan lancar.
2. **Room Division Manager (RDM)**  
Mengarahkan dan mengawasi *front office* dan *housekeeping*.
3. **Secretary**  
Memproses pekerjaan administrasi di *front office* untuk membantu operasional *front office* dalam hal surat menyurat.
4. **Chief Gardener (CG)**  
Merawat taman.
5. **Assistant Housekeeping Manager (AHM)**  
Wakil kepala bagian *housekeeping* dan mengatur keadaan kamar hotel.
6. **Assistant Front Office Manager (AFM)**  
Menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawab *Front Office Manager* bila yang bersangkutan berhalangan.
7. **Laundry Supervisor (LDS)**  
Mengawasi pelaksanaan bagian binatu.
8. **Linen Supervisor (LNS)**  
Mengawasi bagian cucian dan memilih cucian mana yang baik dan jelek.
9. **Reception Captain (RCS)**  
Mengawasi dan mengkoordinir para resepsionis agar dapat menjalankan fungsinya untuk melayani tamu.
10. **Telephone Operation Supervisor (TOS)**  
Mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan para operator telepon.
11. **Reservation Supervisor (RSS)**  
Mengawasi dan mengontrol pekerjaan para petugas reservasi sesuai dengan *standart operating procedure*.
12. **Supervisor Gardener (SG)**  
Membantu tugas – tugas *Chief Gardener*.

13. **Roomboy (RB)**

Membersihkan kamar.

14. **Laundry Crew (LDC)**

Melaksanakan tugas – tugas yang berhubungan dengan binatu.

15. **Linen Attendant (LNA)**

Melakukan tugas – tugas administrasi dari *Laundry Crew*.

16. **Bell Captain (BC)**

Mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan sehari – hari *Bell Boy*, *Doorman*, dan *Entrance Doorboy girl* sesuai dengan standar pelayanan hotel.

17. **Receptionist (RC)**

Melayani tamu terutama pada saat kedatangan sehingga bisa diperoleh kesan baik.

18. **Telephone Operator (TO)**

Melaksanakan tugas – tugas yang berhubungan dengan penggunaan telepon.

19. **Reservation Crew (RSC)**

Menerima pemesanan kamar sehari – hari dengan akurat dan efisien.

20. **Garden Crew (GC)**

Melaksanakan dan membantu tugas – tugas *Chief Gardener*.

21. **House Man (HM)**

Membersihkan dan menyiapkan kamar dan koridor.

22. **Valet Runner (VLR)**

Mengambil cucian .

23. **Linen Runner (LNR)**

Mengantar cucian ke loker – loker karyawan.

24. **Bell Boy (BB)**

Membantu mengangkat barang bawaan tamu pada saat *check in* maupun *check out*.

25. **Mailing Boy (MB)**

Membantu menangani surat – surat yang masuk dan keluar.



Lampiran 2

**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.

Lampiran 3



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

**RESERVATION**

N A M E : ECUTE TOUR & TRAVEL TM. 16 00  
 DATE IN : 08 OCT 2000 TM.  
 DATE OUT : 09 Oct 2000 TM.

RESERVED BY	ROOM TYPE	NO. RM compl	RATE
PHONE	SGL. 10 std	302, 303,	304, 318, 323
ACCT.	DBL. TWN + comp	311, 315,	319, 321, 319, 308
CL	— SUITE		