



TIDAK DIPINJAMKAN KELUAR

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA DALAM OPERASIONAL HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER

Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh
Gelar Ahli Madya Pada Program D3 Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember



Oleh :

Novita Suryawati

NIM. 970103101055

Asal : Hadiah
Penelitian :
Terima Tel: 10 JUL 2000
No. Induk : PPI 2000.10.2.240
Klass 647
SUR
p

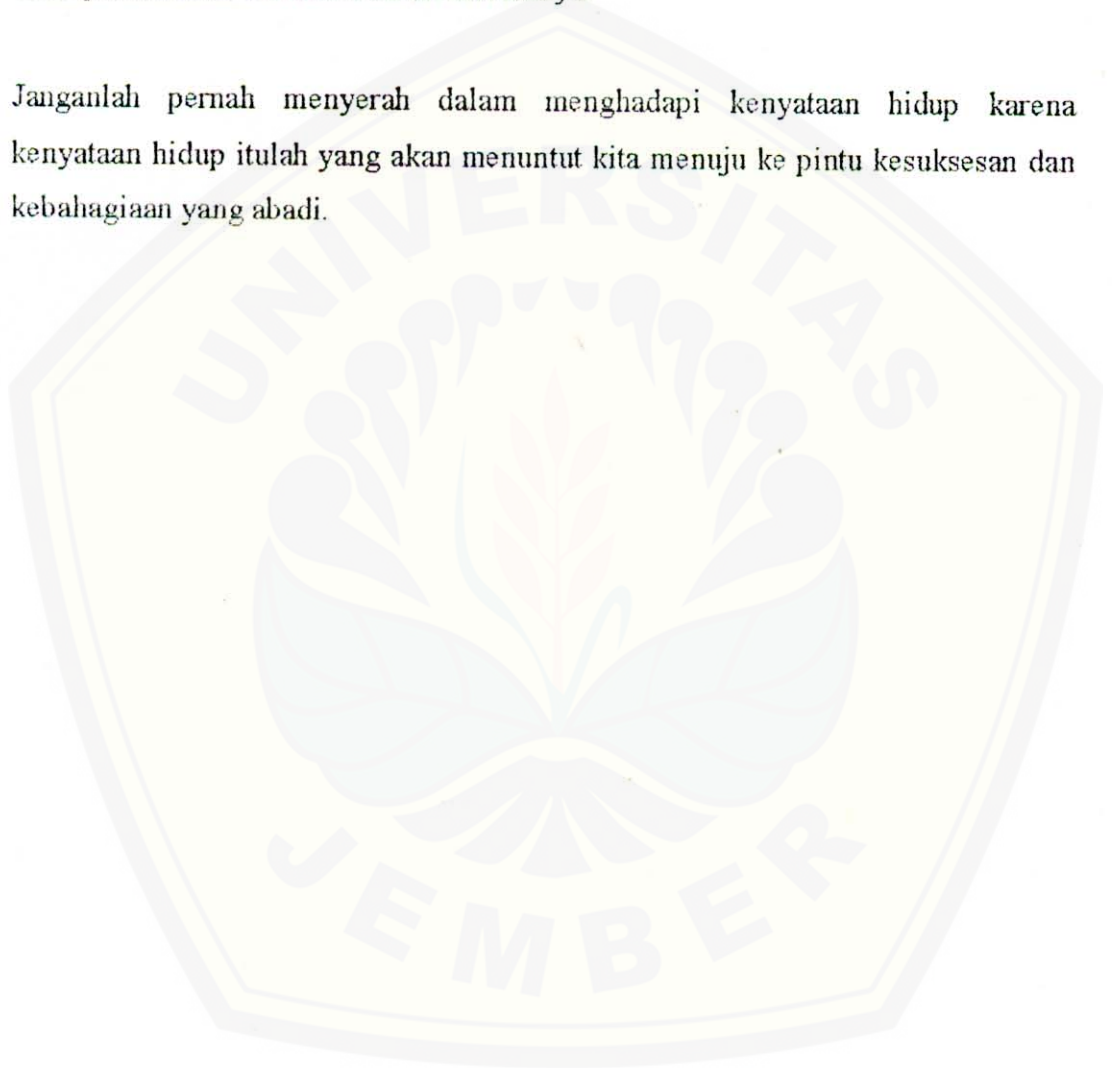
PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2000

PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA DALAM
OPERASIONAL HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER



MOTTO

- Kesuksesan dan keberhasilan tiada mungkin akan mampu kita raih selama kita tidak pernah mau berusaha untuk meraihnya.
- Janganlah pernah menyerah dalam menghadapi kenyataan hidup karena kenyataan hidup itulah yang akan menuntut kita menuju ke pintu kesuksesan dan kebahagiaan yang abadi.



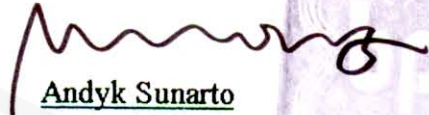
PERSEMBAHAN

Laporan ini saya persembahkan untuk :

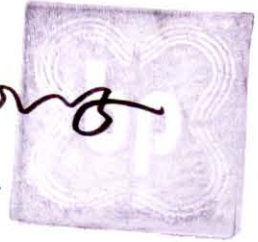
1. Ayah dan mama tercinta dan terhormat, ananda ucapkan terima kasih atas doa dan dukungannya.
2. Yang terkasih dan tercinta suamiku Sertu Amat Haryono, atas dukungan dan kebersamaannya hingga terselesaikannya laporan ini.
3. Kakakku, Eny Rimba Sugianti bersama peneduh sanubarinya.
4. Adikku, Frezy Tri Sugianto yang selalu manja.
5. Drs. H. Humaidi, SU dan Dra. Hj. Kuston serta putra-putrinya.
6. Keluarga besar Jember tanpa terkecuali.
7. Rekan-rekan seperjuangan dan Almamaterku tercinta.

PENGESAHAN

Pengawas/penanggung jawab :



Andyk Sunarto
General Manager



Dosen Pembimbing :



Dr. Sutarto, MA
NIP 130 516 473


LAPORAN PRAKTEK KERJA Ini disahkan oleh :

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris :



Drs. Albert Tallapessy, MA
NIP 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember :



Drs. Sudjadi
NIP. 130 515 471

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan laporan ini dapat penulis selesaikan dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan baik moril maupun materiil serta kebijakan berbagai pihak, oleh karena itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Sudjadi, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs Joseph Supardjana, MS selaku Pembantu Dekan I.
3. Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA selaku Ketua Program Studi D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Hairus Salikin, M,ed selaku Sekretaris Program Studi D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
5. Bapak Dr. Sutarto, MA, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberi petunjuk dan bimbingan dalam penulisan laporan ini.
6. Bapak Andyk Sunanto sebagai General Manager PT. Hotel Bandung Permai Jember.
7. Bapak Hery Waluya sebagai Kepala Bagian Tata Graha Hotel Bandung Permai Jember.
8. Seluruh karyawan dan staff Hotel Bandung Permai Jember yang telah memberikan petunjuk pengarahan dan membantu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini.
9. Teman-teman senasib seperjuanganku : Lukas, Ratri, Dian, Santi, Dini, Martina, Weni dan seluruh teman-teman D III Bahasa Inggris Angkatan '97.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah membantu jalannya kegiatan dan penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Sebagai manusia biasa yang memiliki kemampuan terbatas, penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca.

Semoga apa yang penulis tuangkan dalam laporan ini dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Jember, Mei 2000

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.3 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	2
1.4 Jangka Waktu dan Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4.1 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.4.2 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.5 Bidang Ilmu	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Hotel	5
2.1.1 Secara Internasional	5
2.1.2 Berdasarkan SK MENPARPOSTEL.....	5
2.1.3 Berdasarkan SK Menteri Perhubungan	5
2.2 Kriteria Klasifikasi Hotel	6

2.3 Pengertian Tata Graha	11
2.4 Tanggung Jawab Tata Graha	12
2.5 Ruang Lingkup Kegiatan Tata Graha	14
2.6 Pengelolaan Tata Graha	15

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Latar Belakang Berdirinya Hotel Bandung Permai Jember	16
3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Bandung Permai Jember	17
3.2.1 Tujuan Jangka Pendek	17
3.2.2 Tujuan Jangka Panjang	17
3.3 Klasifikasi Hotel Bandung Permai Jember	17
3.4 Posisi Hotel Bandung Permai Jember	18
3.5 Departemen-Departemen di Hotel Bandung Permai Jember	18
3.6 Susunan Organisasi Hotel Bandung Permai Jember	20
3.7 Sistem Pembagian Jam Kerja	20
3.8 Kesejahteraan Karyawan	21
3.9 Fasilitas di Hotel Bandung Permai Jember	21

BAB IV : HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	24
4.2 Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Tata Graha	25
4.2.1 Tanggung Jawab Bagian Tata Graha	25
4.2.2 Tugas Bagian Tata Graha	25
4.2.3 Sasaran Bagian Tata Graha	26
4.2.4 Metode Pembersihan	27
4.3 Tugas dan Sikap Sebagai Seorang Room Boy/Maid	27
4.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab Room Boy/Maid	27

4.3.2 Sikap Sebagai Seorang Room Boy/Maid	30
4.4 Ketentuan-Ketentuan Bagi Seorang Room Boy/Maid	30
4.5 Room Section	31
4.5.1 Macam-Macam Tempat Tidur Tamu Hotel	31
4.5.2 Perlengkapan Kamar	32
4.5.3 Perlengkapan Tempat Tidur Tamu	34
4.5.4 Prosedur Pembersihan Kamar	35
4.5.5 Pemeriksaan Kamar	36
4.5.6 Kode Atau Istilah Status Kamar	37
4.5.7 Pembagian Tugas	39
4.6 Hubungan Departemen Tata Graha Dengan Departemen Lainnya	42
4.6.1 Hubungan Tata Graha Dengan Kantor Depan	42
4.6.2 Hubungan Tata Graha Dengan Bagian Teknik	44
4.6.3 Hubungan Tata Graha Dengan Bagian Keamanan (Security)	44
4.6.4 Hubungan Tata Graha Dengan Bagian Makanan dan Minuman	45
4.6.5 Hubungan Tata Graha Dengan Bagian Kepegawaian (Personalia)	45
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	47
5.2.1 Saran Untuk Pihak Fakultas	47
5.2.2 Saran Untuk Pihak Hotel	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Setiap Mahasiswa Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember wajib melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) yang kegiatannya dilakukan di instansi pemerintah atau instansi swasta. Kegiatan ini bertujuan supaya mahasiswa dapat menerapkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan dalam dunia kerja. Disamping itu, mereka juga mendapatkan gambaran secara nyata mengenai dunia kerja terutama kegiatan kerja pada instansi pemerintah maupun instansi swasta tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Dalam kegiatan Praktek Kerja Nyata, setiap mahasiswa diwajibkan mengumpulkan data-data atau informasi yang penting yang diperlukan untuk penyusunan laporan akhir Praktek Kerja Nyata sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, mahasiswa diberikan kebebasan memilih tempat Praktek Kerja Nyata. Berkaitan dengan itu penulis memilih Hotel Bandung Permai Jember sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata karena Hotel Bandung Permai Jember merupakan satu-satunya hotel di Jember yang berbintang tiga dan mempunyai standar internasional sehingga banyak dikunjungi tamu-tamu asing. Dengan demikian, penulis dapat mempraktekkan mata kuliah yang berhubungan dengan bidang perhotelan, khususnya mempraktekkan kemampuan bahasa Inggris. Dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata penulis memilih salah satu departemen di hotel tersebut yang banyak kesempatan untuk berhubungan dengan tamu, baik tamu dari dalam maupun luar negeri sehingga penulis dapat berkomunikasi dan dapat memberi pelayanan langsung kepada para tamu serta

penulis dapat memperoleh pengalaman kerja dalam dunia perhotelan. Departemen ini adalah Departemen Tata Graha.

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. Selain itu, 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 room boy/maid yang harus memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Apabila hal tersebut terwujud maka sistem pelayanan dengan sopan dan ramah akan memberikan citra yang baik pula pada suatu hotel terutama pada bagian Tata Graha hotel tersebut. Oleh karena itu dalam penulisan laporan ini penulis memilih judul "PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA DALAM OPERASIONAL HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER".

1.2 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan di Hotel Bandung Permai Jember adalah sebagai berikut :

1. Agar mahasiswa dapat menerapkan teori yang didapat selama masa pendidikan.
2. Untuk mendapatkan bahan-bahan atau referensi yang akan digunakan untuk menyusun laporan yang wajib diselesaikan oleh mahasiswa program Diploma III Bahasa Inggris yang telah menyelesaikan Praktek Kerja Nyata.
3. Agar mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mendapatkan pengalaman kerja pada suatu instansi resmi/perusahaan.
4. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan kegiatan pada suatu hotel, khususnya departemen Tata Graha.

1.3 Manfaat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Manfaat yang diperoleh selama melakukan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai Jember adalah sebagai berikut :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai lingkungan kerja hotel serta tugas di masing-masing bagian.
2. Sebagai persyaratan kelulusan akademik D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra dengan pembuatan laporan setelah melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
3. Berlatih berkomunikasi langsung dengan tamu baik tamu domestik maupun manca negara agar dapat menambah pengalaman di dalam dunia kerja kelak.
4. Mengetahui dan menambah ketrampilan dalam melaksanakan tugas-tugas di bagian Tata Graha

1.4 Jangka Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Jangka waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Praktek Kerja Nyata dilakukan di Hotel Bandung Permai Jember selama 240 jam kerja. Waktu tersebut sesuai dengan ketentuan dari pihak Fakultas Sastra untuk Program D III Bahasa Inggris. Masa 240 jam ini dipandang cukup sesuai untuk memahami dan mendalami bidang kerja yang dipilih agar nantinya dapat dijadikan sebagai pengalaman untuk memasuki dunia kerja.

1.4.2 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1. Mengurus surat ijin Praktek Kerja Nyata.
2. Perkenalan dengan personalia, General Manager Hotel Bandung Permai Jember serta para karyawan Hotel Bandung Permai Jember.
3. Pengarahan dari Personalia dan General Manager Hotel Bandung Permai Jember.
4. Mempelajari kegiatan yang dilakukan pada bagian Tata Graha.
5. Menerima tugas-tugas yang berhubungan dengan Tata Graha.
6. Mengumpulkan data-data yang akan digunakan sebagai bahan laporan.

7. Konsultasi dalam penyusunan laporan.
8. Menyusun laporan Praktek Kerja Nyata.

1.5 Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Mahasiswa bebas menentukan obyek 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. Dalam hal ini penulis menentukan Hotel Bandung Permai Jember sebagai obyek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata karena berbagai pertimbangan. Pertama lokasi Hotel Bandung Permai Jember yang strategis terletak dekat dengan kota dan mudah dijangkau dengan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi.

Hal lain yang menjadi pertimbangan sebagai tempat Praktek Kerja Nyata adalah untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah yang berhubungan dengan bidang perhotelan.

1.6 Bidang Ilmu

Beberapa bidang ilmu yang diberikan diperkuliahan yang menunjang pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. English for Hotel, membantu penulisan untuk mengetahui istilah-istilah di dunia perhotelan dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
2. English for Tourism, membantu penulis untuk mengetahui istilah-istilah dalam dunia pariwisata.
3. Speaking, membantu penulis dalam berkomunikasi dengan tamu asing.
4. Vocabulary, membantu penulis dalam membaca daftar perlengkapan kamar dan lampiran-lampiran yang berbahasa Inggris.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Hotel

2.1.1 Secara Internasional

Menurut Charles E. Steadman dan Michael L. Kasavana dalam bukunya "Managing Front Office Operations" dari AHMA (American Hotel and Motel Association) tahun 1978, "Hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum yaitu : pelayanan makanan, pelayanan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, serta dapat menggunakan fasilitas perabotan dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya."

2.1.2 Berdasarkan Surat Keputusan MENPARPOSTEL No KM 34/Housekeeping 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 ditetapkan.

2.1.3 Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM 10/PW/301/Phh/77 tanggal 12 Desember 1977 bab 1 pasal 1 adalah sebagai berikut : "Hotel adalah suatu jasa akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

2.2 Kriteria Klasifikasi Hotel

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi dikeluarkan oleh peraturan pemerintah dalam hal ini di bawah Deparpostel dan dibuat oleh Dirjen Pariwisata SK: kep-22/U/VI/78, klasifikasi hotel dapat ditentukan berdasarkan delapan (8) faktor yaitu :

1. Faktor tingkatan atau bintang
2. Faktor tujuan pemakaian hotel selama menginap
3. Faktor lokasi
4. Faktor lamanya tamu menginap
5. Faktor ukuran hotel
6. Faktor daya jual dan perencanaan penjualan
7. Faktor menurut jenis tamu
8. Faktor kegiatan tamu selama menginap.

Kedelapan faktor tersebut masing-masing akan dibahas di bawah ini.

1. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor tingkatan dan persyaratan lain :
 - a. Hotel Bintang Satu (*), syaratnya : jumlah kamar standar minimum 15 kamar, kamar mandi di dalam, dan luas kamar standar minimum 20 m^2 .
 - b. Hotel Bintang Dua (**), syaratnya : jumlah kamar standar minimum 20 kamar, kamar suite minimum 1 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 22 m^2 dan luas kamar suite minimum 44 m^2 .
 - c. Hotel Bintang Tiga (***), syaratnya : jumlah kamar standar minimum 30 kamar, jumlah kamar suite minimum 2 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 24 m^2 dan luas kamar suite minimum 48 m^2 .
 - d. Hotel Bintang Empat (****), syaratnya : jumlah kamar standar minimum 50 kamar, jumlah kamar suite minimum 3 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar, minimum 24 m^2 dan luas kamar suite minimum 48 m^2 .
 - e. Hotel Bintang Lima (*****), syaratnya : jumlah kamar standar minimum 100 kamar, jumlah kamar suite minimum 4 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 26 m^2 dan luas kamar suite minimum 52 m^2 .

2. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan pemakaian hotel selama menginap.

Klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan pemakaian hotel selama menginap dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Business Hotel

Business Hotel banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para businessman.

b. Recreation Hotel

Recreation Hotel dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan santai atau berekreasi.

3. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lokasinya.

Berdasarkan faktor lokasinya, hotel dapat dibagi menjadi lima bagian, yaitu :

a. City Hotel

City Hotel adalah hotel yang letaknya di dalam kota, hotel ini sebagian besar tamu yang menginap melakukan kegiatan bisnis.

b. Resort Hotel

Resort Hotel adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, hotel ini sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha.

Macam-macam Resort Hotel berdasarkan lokasi, antara lain : Mountain Hotel (hotel yang berada di pegunungan), Beach Hotel (hotel yang berada di pinggir pantai), Lake Hotel (hotel yang berada di tepi danau), Hill Hotel (hotel yang berada di puncak bukit) dan Forest Hotel (hotel yang berada di kawasan hutan lindung).

c. Suburb Hotel

Suburb Hotel adalah hotel yang lokasinya di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua kotamadya.

d. Urban Hotel

Urban Hotel adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar.

e. Airport Hotel

Airport Hotel adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau di sekitar bandar udara.

4. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lamanya tamu menginap.

Lamanya tamu menginap di hotel dapat dibagi menjadi 3 kategori.

a. Transit Hotel

Pada hotel ini tamu yang menginap dalam waktu singkat, rata-rata hanya satu malam.

b. Semi-Residential Hotel

Pada hotel ini tamu menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek kira-kira berkisar antara dua minggu sampai satu bulan.

c. Residential Hotel

Pada hotel ini tamu menginap dalam waktu cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan.

5. Klasifikasi hotel berdasarkan ukuran hotel.

Klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dapat ditentukan dengan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian yaitu :

a. Small Hotel

Small Hotel adalah hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar.

b. Medium Hotel

Medium Hotel adalah hotel dengan ukuran sedang, dimana dalam medium hotel ada 2 kategori yaitu :

Average Hotel adalah hotel dengan jumlah kamar antara 150-299 kamar dan

Above Average Hotel adalah hotel dengan jumlah kamar antara 300-600 kamar.

c. Large Hotel

Large Hotel adalah hotel dengan klasifikasi sebagai hotel besar dengan jumlah kamar minimal 600 kamar.

6. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor daya jual dan perencanaan penjualan (Hotel Plan Usage). Hotel Plan Usage adalah sistem penjualan harga kamar yang dijual hanya berupa harga kamar saja atau merupakan sistem harga paket.

Beberapa macam Hotel Plan Usage antara lain :

a. European Plan

Biaya yang dikeluarkan untuk menyewa kamar hanya untuk harga kamarnya saja. Keistimewaan dari European Plan adalah : praktis, banyak digunakan di hotel-hotel, memudahkan sistem billing (pembayaran pada saat chek out) dan semua sistem pemasaran kamar kebanyakan menggunakan sistem ini.

b. American Plan

Sistem perencanaan harga kamar dimana harga yang dibayar sudah termasuk harga kamar itu sendiri ditambah dengan harga makan (meals).

American Plan dibagi menjadi 2 bagian yaitu :

1. Full American Plan (FAP) yaitu harga kamar sudah termasuk dengan tiga kali makan sehari (makan pagi, makan siang dan makan malam).
2. Modified American Plan (MAP) yaitu harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, dimana salah satu diantaranya harus makan pagi (breakfast), seperti : kamar + makan pagi + makan siang, kamar + makan pagi + makan malam

c. Continental Plan

Continental Plan adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar tersebut sudah termasuk dengan Continental Breakfast.

d. Bermuda Plan

Bermuda Plan adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar yang dibayar sudah termasuk dengan American breakfast.

7. Klasifikasi hotel menurut faktor jenis tamu.

Jenis-jenis tamu yang menginap maksudnya darimana asal-usul mereka menginap dengan latar belakangnya. Dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a. Family hotel

Family hotel adalah tamu yang menginap bersama keluarga.

b. Business hotel

Business hotel adalah tamu yang menginap para usahawan.

c. Tourist hotel

Tourist hotel adalah tamu yang menginap kebanyakan para wisatawan baik domestik maupun dari luar negeri.

8. Klasifikasi hotel menurut faktor kegiatan tamu selama menginap.

Banyak kegiatan tamu secara spesifik selama menginap di hotel karena dengan maksud-maksud tertentu. Kegiatan-kegiatan tersebut antara lain :

a. Olah raga

Sport hotel adalah hotel yang berada pada kompleks kegiatan olah raga, dan ski hotel adalah yang menyediakan area sebagai tempat bermain ski, banyak terdapat di negara yang mempunyai empat (4) musim.

b. Bisnis

Conference hotel adalah hotel yang menyediakan fasilitas lengkap untuk konferensi.

c. Beribadah

Pilgrim hotel adalah hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai fasilitas beribadah. Seperti hotel-hotel di Arab (Mekah) pada saat musim haji dan Lourdes di Prancis.

d. Berjudi

Casino hotel adalah hotel yang sebagian tempatnya berfungsi untuk kegiatan berjudi.

Untuk itu dibutuhkan sarana yang lengkap untuk memenuhi selera tamu dalam menjalankan kegiatan-kegiatan seperti tersebut di atas, agar tamu merasa puas dan betah tinggal lebih lama di hotel yang termasuk klasifikasi hotel menurut faktor kegiatan tamu selama menginap.

2.3 Pengertian Tata Graha

Departemen Tata Graha secara umum mengandung pengertian yaitu merupakan bagian yang sangat penting dalam rangka pelayanan tamu di hotel, khususnya untuk perawatan, pemeliharaan dan perawata area umum serta area tamu.

Sedangkan departemen Tata Graha secara detail dapat diartikan sebagai salah satu bagian yang ada di hotel, yang mempunyai tugas pokok di dalam hal kerumahtanggaan yang meliputi pemeliharaan kebersihan, kerapian, kenyamanan seluruh ruangan yang ada di hotel serta penyiapan dan perawatan segala perlengkapan kamar hotel yang akan dijual kepada tamu.

Mengingat banyaknya tugas dan tanggung jawab pada departemen ini, maka dibentuk seksi-seksi yang ada di hotel. Departemen Tata Graha pada Hotel Bandung Permai Jember terdiri dari beberapa seksi, yaitu :

1. Floor atau Room Section

Bertugas dan bertanggung jawab atas :

Kebersihan kamar tamu, kerapian dan kelengkapan daripada kamar-kamar tamu dan pelayanan terhadap tamu.

2. Houseman Section

Bertugas dan bertanggung jawab atas :

Kebersihan public area, kebersihan disemua kantor yang ada di hotel, kebersihan di function room dan restaurant, kebersihan di rest room serta locker pegawai dan set up serta clear up function hotel

3. Florist

Bertugas dan bertanggung jawab atas :

Penempatan dan pengaturan bunga untuk function-function, bar, restoran management office, lobby, guest room, dan tempat yang diinstruksikan oleh pihak management dan melayani pembelian karangan bunga dari tamu maupun pihak lain yang berkepentingan.

4. Gardener

Bertugas dan bertanggung jawab atas :

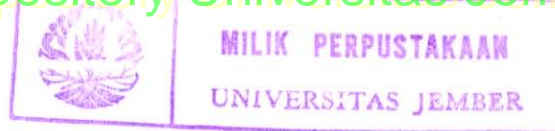
Pergantian tanaman yang mati dan atau yang sudah tua, menjaga agar tanaman tetap segar dengan menyiram serta memupuk pada saat yang diperlukan, dan mengatur, menempatkan dan memelihara tanaman pada tempat-tempat yang telah ditentukan, seperti di kamar, lobby, koridor, kantor, dan sebagainya.

2.4 Tanggung Jawab Tata Graha

1. Tanggung jawab pimpinan Tata Graha :

Untuk menjadi seorang pemimpin di bagian tata graha dibutuhkan seorang yang telah berpengalaman dan benar-benar memahami bidang kerjanya, selain itu seorang pimpinan tata graha harus mengenal bentuk operasional hotel tersebut, karena tanggung jawab seorang pimpinan bagian tata graha sangat besar dan berpengaruh terhadap kelancaran aktivitas bagian tata graha itu sendiri. Untuk itu tanggung jawab pimpinan tata graha meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Memeriksa kesiapan dan kelengkapan area umum dan area tamu, misalnya: kamar tamu, lobby, koridor, toilet umum, taman di dalam bangunan hotel dan sebagainya.
- b. Memeriksa kebersihan, kerapian dan keindahan ruangan, ruang umum dan ruang untuk tamu.
- c. Memimpin briefing/pengarahan dan inspeksi bawahan.
- d. Mengatur bawahan, area tugas, jenis pekerjaan, jumlah petugas dan sebagainya.
- e. Menangani kesulitan yang timbul, baik dengan tamu maupun dengan karyawan lain.
- f. Menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas dan kelengkapan ruang untuk tamu.
- g. Mengatur kelengkapan: peralatan/perlengkapan, bahan dan sejenisnya untuk kepentingan operasional.
- h. Menangani hal-hal lain yang ada hubungannya dengan keperluan rumah tangga hotel dalam pengertian untuk tamu dan manajemen.



2. Tanggung jawab Tata Graha terhadap Manajemen :

Karena lingkungan kerja departemen Tata Graha meliputi tenaga dan material/bahan-bahan mahal, maka departemen Tata Graha harus melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Mengadakan supervisi dan latihan terhadap karyawan hingga tercapai efisiensi tenaga secara optimal.
- b. Memilih dan menentukan cleaning equipment dan cleaning material yang sesuai dengan kebutuhan.
- c. Selalu mengadakan inventarisasi terhadap semua barang.
- d. Mengusahakan terbinanya kerjasama antar semua departemen .
- e. Mengusahakan sistem komunikasi yang baik.

3. Tanggung Tata Graha terhadap tamu :

- a. Menciptakan ruangan yang comfortable (menyenangkan).
- b. Mengusahakan ruangan yang terjamin kebersihan dan kenyamanannya.
Misalnya : karpet tidak boleh terlipat, air yang tergenang harus dikeringkan, kaca yang terlalu bersih harus diberi tanda, dan memperhatikan hal-hal yang kecil namun penting, misalnya ruangan yang gelap, kursi-kursi yang melintang, lantai yang terlalu licin, atau puntung rokok yang masih menyala.

4. Tanggung jawab Tata Graha terhadap departemen lainnya :

- a. Terhadap Kantor Depan Hotel
Menjalin komunikasi timbal balik yang baik dimana Kantor Depan Hotel berfungsi menjual produk Tata Graha.
- b. Terhadap Bagian Makanan dan Minuman
Menciptakan ruangan-ruangan restoran dan public area yang bersih, termasuk segala keperluan untuk memasak dan keperluan lain.
- c. Terhadap Bagian Teknik dan Perawatan :
Menciptakan komunikasi timbal balik yang baik dengan Bagian Teknik dan Perawatan, agar setiap kerusakan secepatnya dapat diperbaiki, supaya kamar segera siap digunakan oleh yang akan menginap.

5. Tanggung Jawab Tata Graha Terhadap Staf
 - a. Saling membantu dan menunjang tanpa mengurangi wewenang masing-masing.
 - b. Saling menghargai dan disiplin.

2.5 Ruang Lingkup Kegiatan Tata Graha

Ruang lingkup kegiatan tata graha mencakup hampir semua operasional hotel dan seluruh area hotel, karena tata graha merupakan bagian yang mengatur dekorasi hotel. Penampilan suatu hotel yang indah, rapi dan asri tergantung pada penataan dan perawatan bagian tata graha.

Selain itu juga ruang lingkup kegiatan tata graha berhubungan langsung dengan tamu. Segala sarana dan kebutuhan tamu dapat dilimpahkan pada bagian tata graha karena tamu akan sering menjumpai orang-orang bagian tata graha dalam menjalankan tugas dan pada saat melayani mereka

1. Kamar-kamar hotel serta kamar mandinya.
2. Public Area
Misalnya : lobby, restoran, bar, toilet umum, kantor-kantor, loker karyawan dan sebagainya.
3. Penyediaan perlengkapan kamar, area umum, sarana kebersihan dan pemeliharaan seragam karyawan.
Misalnya : pergantian linen, seragam, perlengkapan tamu, obat, alat pembersih dan sebagainya.
4. Pelayanan lainnya
Misalnya : penjahitan baju tamu, tempat tidur tambahan, mencatat dan melaporkan barang tamu yang tertinggal di kamar dan pelayanan lainnya yang tidak dapat dilakukan oleh bagian lain.

2.6 Pengelolaan Tata Graha

1. Penjelasan

Pengelolaan Tata Graha utamanya dititikberatkan pada koordinasi petugas Tata Graha dengan petugas lainnya erat hubungannya dengan pelayanan area umum dan area untuk tamu. Dengan adanya pengelolaan Tata Graha bertujuan untuk menjabarkan metode pengelolaan Tata Graha untuk seluruh petugas Tata Graha dalam rangka pelayanan menyeluruh.

2. Room qualification

Tata Graha dapat dikatakan berhasil apabila faktor-faktor yang terpenuhi dengan baik, yang meliputi :

- a. Clean lines : kebersihan ditinjau dari kesehatan.
- b. Comfortable : menyenangkan bagi setiap tamu.
- c. Attractive : menarik (desainnya), keharmonisan warna gambar agar penataan dalam kamar tersebut dapat dalam satu kesatuan yang nyaman dan indah.
- d. Safety : aman dari segala macam kemungkinan.

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. Pada mulanya hotel ini bernama Hotel Bandung. Meskipun berada di Jember, tetapi hotel ini bernama Hotel Bandung, sebab Bandung adalah kota yang sejuk, dan memiliki tempat-tempat wisata yang indah.

Usaha restoran Hotel Bandung semakin hari semakin banyak menampakkan kemajuan. Kemudian pada tahun 1984, usaha restoran ini berkembang menjadi usaha industri perhotelan. Pemilik Hotel Bandung Permai Jember yang pertama adalah Bapak Anjar Wiyono dan 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 oleh keluarga Ongkoharjo, yang duduk sebagai 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 yang diberikan Bapak Andyk Sunarto mempunyai maksud untuk lebih memprofesionalkan penanganan Hotel Bandung Permai Jember sehingga akan membawa kesuksesan bagi usaha perhotelan ini, bahkan 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 perhotelan yang bergerak dibidang jasa, Hotel Bandung Permai Jember mempunyai tujuan yaitu :

3.2.1 Tujuan Jangka Pendek

1. Untuk mencapai target penjualan kamar dan pendapatan dibidang perhotelan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan hotel.
2. Mengusahakan pengelolaan hotel seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengamati naik turunnya income (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 : coffee shop, persewaan hall dan kegiatan 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

Klasifikasi hotel adalah suatu sistem pengelompokkan hotel kedalam tingkatan tertentu. Klasifikasi hotel di Indonesia diatur dalam surat keputusan Menhub dengan nomor PM.10/PW.01/Pdb.77 yaitu penilaian klasifikasi secara minimum didasarkan pada :

1. Jumlah kamar
2. Fasilitas
3. Peralatan yang tersedia
4. Mutu pelayanan

Berdasarkan pada penilaian tersebut, hotel-hotel yang ada di Indonesia digolongkan menjadi :

1. Hotel kelas melati I, melati II, melati III
2. Hotel bintang I, bintang II, bintang III, bintang IV, dan bintang V

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

3.4 Posisi Hotel Bandung Permai Jember

Hotel Bandung Permai Jember adalah hotel yang terletak di jalur lalu lintas menuju kota Jember, yang tentu saja setiap hari silih berganti orang-orang yang melewati Hotel Bandung Permai tersebut, yang mau tidak mau orang-orang pasti akan melihat bangunan Hotel Bandung Permai yang berdiri dengan megahnya. Hotel Bandung Permai terletak di Jalan Hayam Wuruk No. 38 Jember dan dapat ditempuh ± 15 menit dari stasiun kereta api dan ± 10 menit dari pusat kota.

3.5 Departemen-Departemen di Hotel Bandung Permai Jember

Hotel Bandung Permai Jember apabila diklasifikasikan menurut jenis-jenis hotel termasuk hotel berbintang 3. Adapun jenis-jenis kamar di Hotel Bandung Permai Jember adalah :

a. Standard Room

Merupakan kamar yang rate-nya paling rendah yaitu Rp 100.000,00 per malam.

b. Superior Room

Merupakan kamar yang rate-nya Rp 150.000,00 per malam.

c. Junior Suite

Merupakan kamar yang rate-nya Rp 250.000,00 per malam.

d. Executive Suite

Merupakan kamar yang rate-nya Rp 300.000,00 per malam dengan fasilitas meja makan di dalamnya.

Untuk semua jenis kamar di atas, semuanya dilengkapi dengan fasilitas Air Conditioner, televisi, baik saluran nasional maupun saluran internasional. Adapun departemen –departemen yang ada di Hotel Bandung Permai Jember , meliputi 7 departement yaitu :

1. Front Office Departemen

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

2. Accounting and Personal Departemen

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

3. Marketing Departemen

Fungsi departemen ini adalah menjalankan fungsi marketing.

4. Housekeeping Departemen

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

5. Food and Beverage Departemen

Departemen ini mengurus segala hal yang berhubungan dengan makanan dan minuman, ruang kerja di restoran, kitchen bar, serta servis dalam kamar.

6. Engineering Departemen

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

7. Security Departemen

Fungsi departemen ini adalah untuk memperhatikan segi keamanan serta berusaha menciptakan ketenangan bagi para tamu, karyawan serta perusahaan, dalam hal ini pihak hotel.

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

3.6 Susunan Organisasi Hotel Bandung Permai Jember

Besar kecilnya organisasi hotel jelas tidak sama. Hal ini dipengaruhi oleh besar kecilnya operasional hotel tersebut, terutama jumlah kamar yang ada. Semakin besar jumlah kamar yang tersedia atau siap untuk dijual, semakin banyak pula departemen dan karyawan yang diperlukan. Demikian pula sebaliknya, bila operasional hotel kecil maka susunan organisasinya juga kecil.

Peranan struktur organisasi dalam hotel sangat penting. Dengan adanya struktur organisasi maka dapat diketahui dengan jelas tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang dimiliki tenaga kerja. Sehingga setiap fungsi dan kesatuan tanggung jawab dapat diarahkan demi tercapainya tujuan hotel. Selain itu koordinasi dapat dilaksanakan dengan mudah yang akan mendidik dan mendorong bagi setiap bagian dalam organisasi hotel untuk saling bekerja sama, sehingga terbentuklah kekompakan kerja dalam organisasi hotel tersebut. Sebagai ilustrasi tentang hal ini dapat dilihat pada bagan organisasi Hotel Bandung Permai Jember yang dapat dilihat di lembar lampiran.

3.7 Sistem Pembagian Jam Kerja

Hotel Bandung Permai Jember menjalankan bisnisnya selama 24 jam penuh agar operasional pelayanan berjalan lancar dan tidak ada kekosongan, maka perlu diadakan pembagian jam kerja. Tujuan pembagian jam kerja adalah agar bisa melayani kebutuhan tamu setiap saat, sehingga merasa tetap diperhatikan.

Pembagian jam kerja berdasarkan Peraturan Pemerintah mengenai ketenagakerjaan, jam kerja maksimal dalam satu harinya adalah 8 jam termasuk 1 jam untuk istirahat, sehingga untuk Hotel Bandung Permai Jember pembagian karyawan terbagi dalam 3 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

Di Hotel Bandung Permai Jember diberlakukan pengecualian dalam pembagian jam kerja untuk karyawan perempuan, yaitu morning shift tetap pukul 07.00 – 15.00 WIB, sedangkan untuk afternoon shift pukul 13.00 – 21.00 WIB, dan untuk evening shift ditiadakan. Adapun untuk karyawan kantor jam kerjanya pukul 08.00 – 16.00 WIB

Di samping jam kerja tersebut diatas, terdapat juga jam kerja lembur. Untuk mendapatkan jam kerja lembur, terlebih dahulu harus dikonfirmasi dengan Chief Departemennya untuk disesuaikan dengan jadwal yang telah ditentukan. Dan mereka dapat memilih mendapatkan upah lembur atau hari libur sebagai ganti kerja lemburnya selama hari itu.

3.8 Kesejahteraan Karyawan

Untuk menunjang dan memperoleh kemajuan dan kualitas yang baik, kreatifitas dan produktifitas dalam bekerja, maka setiap karyawan Hotel Bandung Permai Jember diberikan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kehidupan karyawan dan keluarganya. Fasilitas-fasilitas tersebut dimaksudkan untuk menyeimbangkan antara kebutuhan jasmani dan rohani. Untuk fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh Hotel Bandung Permai Jember adalah :

1. Asuransi tenaga kerja dan kesehatan
2. Tunjangan hari raya
3. Pakaian dinas karyawan
4. Keamanan karyawan
5. Pengobatan dan perawatan
6. Santunan kematian
7. Latihan kerja dalam peningkatan mutu, keahlian dan keterampilan karyawan.

3.9 Fasilitas di Hotel Bandung Permai Jember

Dalam menunjang usahanya, Hotel Bandung Permai memiliki beberapa fasilitas, antara lain :

1. Paradiso Room

Ruang rapat formal dengan bentuk meja persegi panjang, dengan kapasitas 20 – 30 orang.

2. Hevana Room

Ruangan yang disewakan untuk acara-acara penting, yang memuat 100 – 200 orang

3. Nirwana Hall

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

4. Maribaya Restaurant

Restaurant Maribaya terletak di lantai satu dekat dengan lobby. Menyajikan beberapa menu pilihan antara lain Indonesia Food, European Food, Chinese Food.

5. Lounge Bar

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

6. Telephone Calls

Hotel menyediakan fasilitas telephone bagi tamu hotel yang ingin telepon ke luar kamar, baik lokal maupun interlokal.

7. Drugstore

Terletak di lobby dekat meja penerimaan. Menyediakan keperluan beberapa produk tertentu.

8. Safety Deposit Box

Kotak penyimpanan barang-barang berharga milik tamu, tersedia di kantor penerimaan secara cuma-cuma.

9. Laundry Service

Penerimaan cucian sebelum pukul 09.00 akan dikirim hari itu juga, sedangkan cucian yang diterima setelah pukul 09.00 pengirimannya akan dilakukan

keesokan harinya. Yang berhak untuk mengambil dan mengirimkan cucian adalah Room Boy.

10. Tirta Nirwana Swimming Poll

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

11. Parking Area

Tempat parkir yang disediakan untuk kapasitas 80-90 mobil.

12. Credit Card

Merupakan berbagai macam kartu kredit yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran di Hotel Bandung Permai Jember seperti BCA Card, Visa Card dan Master Card.

13. Reservation

Merupakan biro perjalanan yang terdapat di Hotel Bandung Permai Jember.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata selama satu bulan di Hotel Bandung Permai Jember, mengenai kegiatan Departemen Tata Graha, maka penulis dapat membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan operasional di suatu hotel, maka Tata Graha turut memegang peranan penting bagi kelancaran rangkaian tugas suatu hotel.
2. Departemen Tata Graha inilah yang menciptakan kebersihan hotel, dengan demikian mutlaklah bahwa Tata Graha harus ada dalam suatu hotel.

Hotel tidak akan dapat berjalan tanpa adanya Departemen Tata Grahanya. Jadi kebersihan suatu hotel merupakan syarat utama. Dalam uraian di atas, terlihat jelas bahwa Tata Graha adalah departemen yang bertanggung jawab mengelola semua kebersihan hotel. Jadi Tata Graha benar-benar memegang peranan penting dalam menunjang jalannya operasional hotel, maka Departemen 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.

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.
2. Hendaknya mempersiapkan kemampuan dan kesiapan mahasiswa dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata lebih ditingkatkan lagi.

5.2.2 Saran Untuk Pihak Hotel

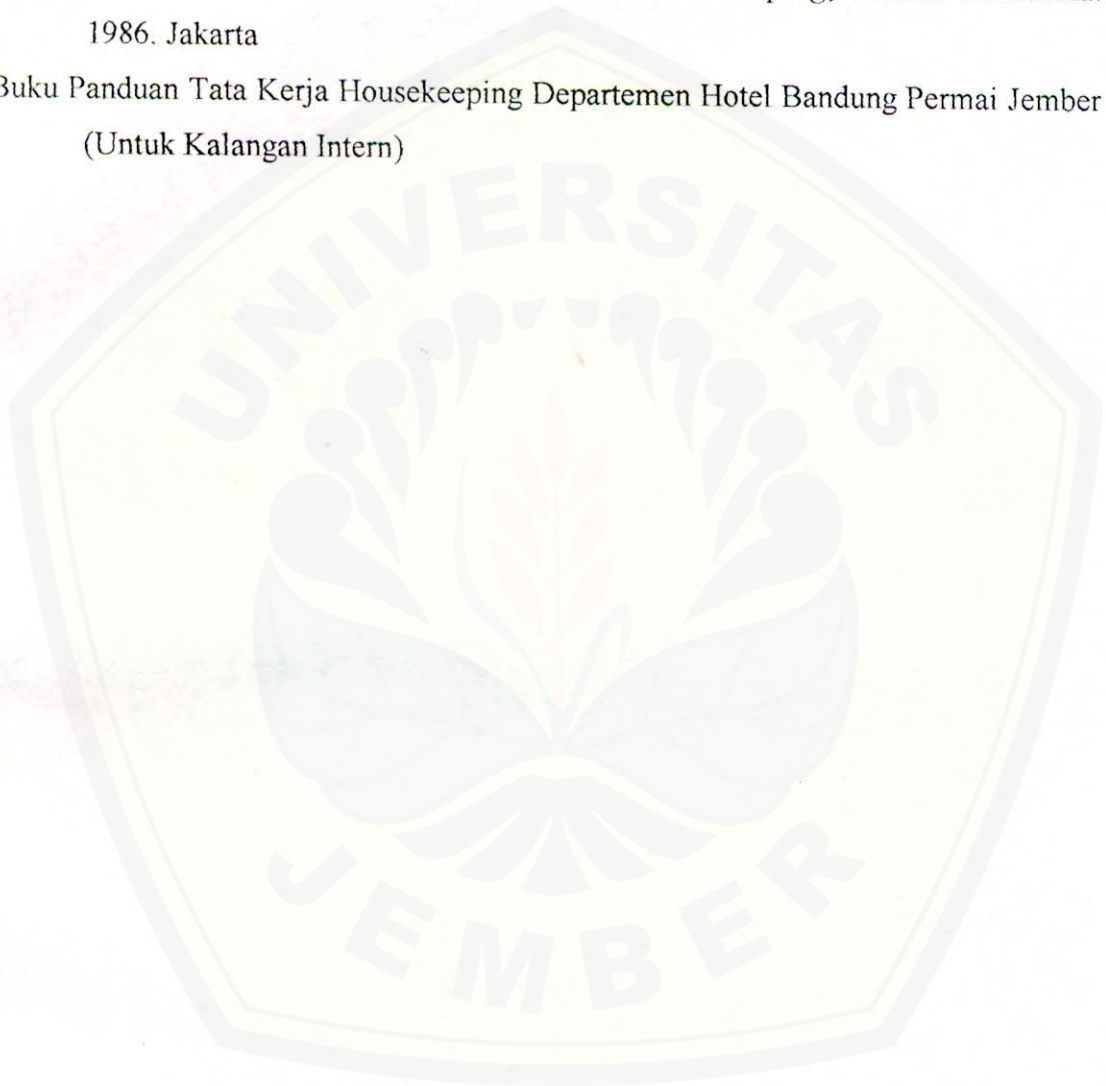
1. Pihak hotel diharapkan bersedia menerima dan menempatkan peserta magang sesuai dengan ilmu yang dimiliki agar tidak terjadi hal yang merugikan pihak hotel maupun peserta magang.
2. Pelaksana pembimbing peserta Praktek Kerja Nyata diharapkan lebih sabar dalam membimbing dan membantu peserta magang 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 room boy/maid pada saat hotel over booking, maka stock perlengkapan Tata Graha agar lebih diperbanyak lagi.
5. Hubungan antar departemen dan para karyawan supaya lebih ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Deparpostel, *Manual Housekeeping*, 1985. Jakarta

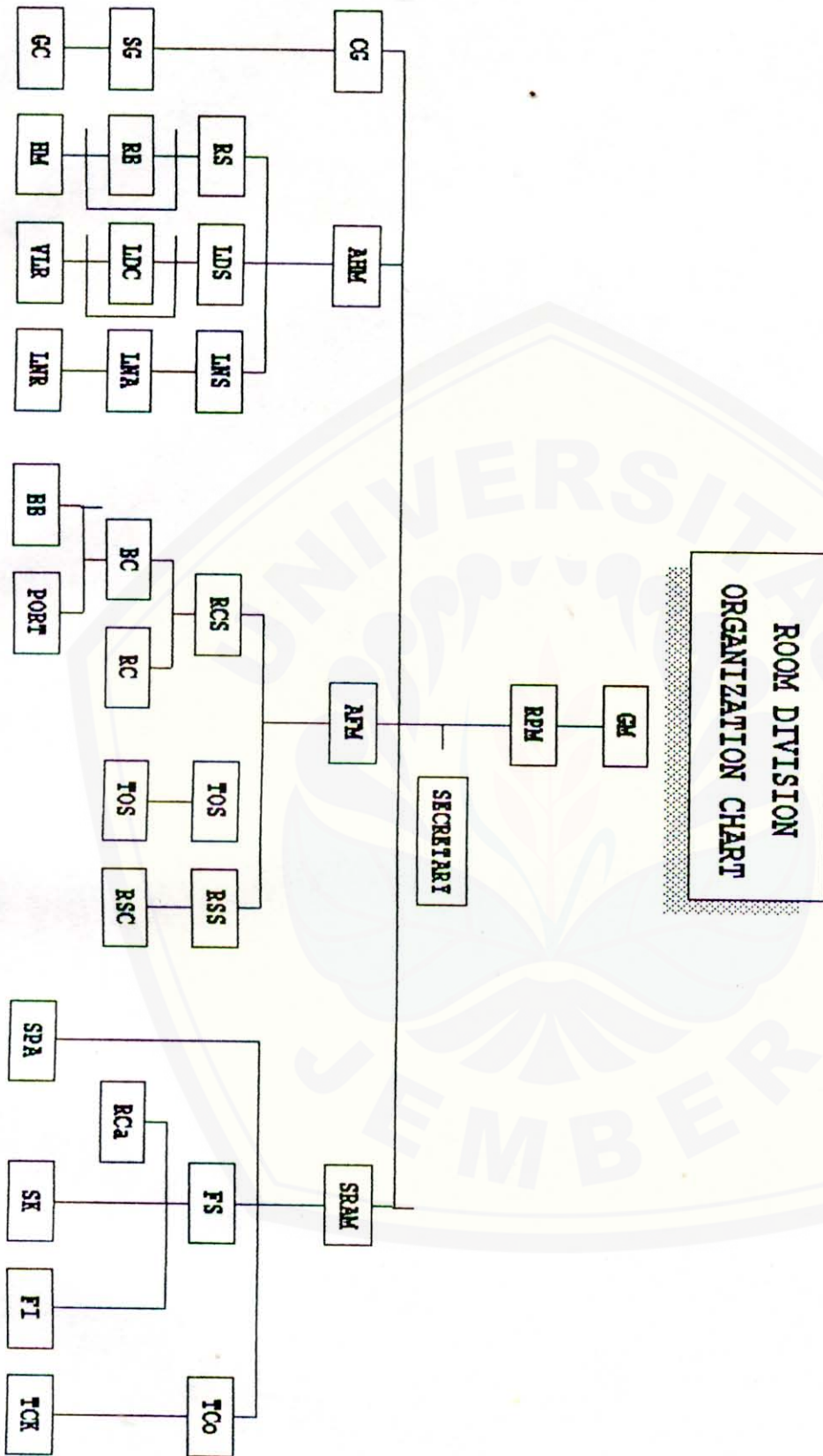
Dirjen Internasional Perhotelan, *Dasar-Dasar Housekeeping*, Pratria Paramitha:
1986. Jakarta

Buku Panduan Tata Kerja Housekeeping Departemen Hotel Bandung Permai Jember
(Untuk Kalangan Intern)



LAMPIRAN

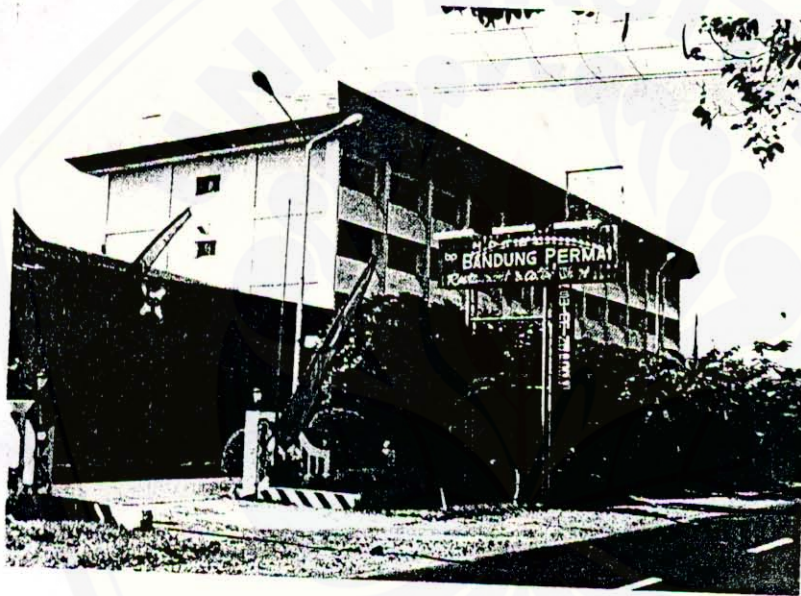




Keterangan :

- CG : Garden Crew
- AHK : Assistant House Keeper
- RS : Room Supervisor
- RB : Room Boy
- HM : House Man
- LDS : Laundry Supervisor
- LDC : Laundry Crew
- MB : Mailing Boy
- TOS : Telephone Operator Supervisor
- VLR : Vallet Runner
- AFM : Assistant Front Office Manager
- RCS : Reception Supervisor
- BC : Bell Captain
- RC : Receptionist
- BB : Bellboy
- RCS : Reservatiom Crew
- RSC : Reservation Crew
- ARM : Assistant Recreation Manager
- SG : Supervisor Gardener
- LNA : Linen Attendant
- TO : Telephone Operator

Welcome
to
International

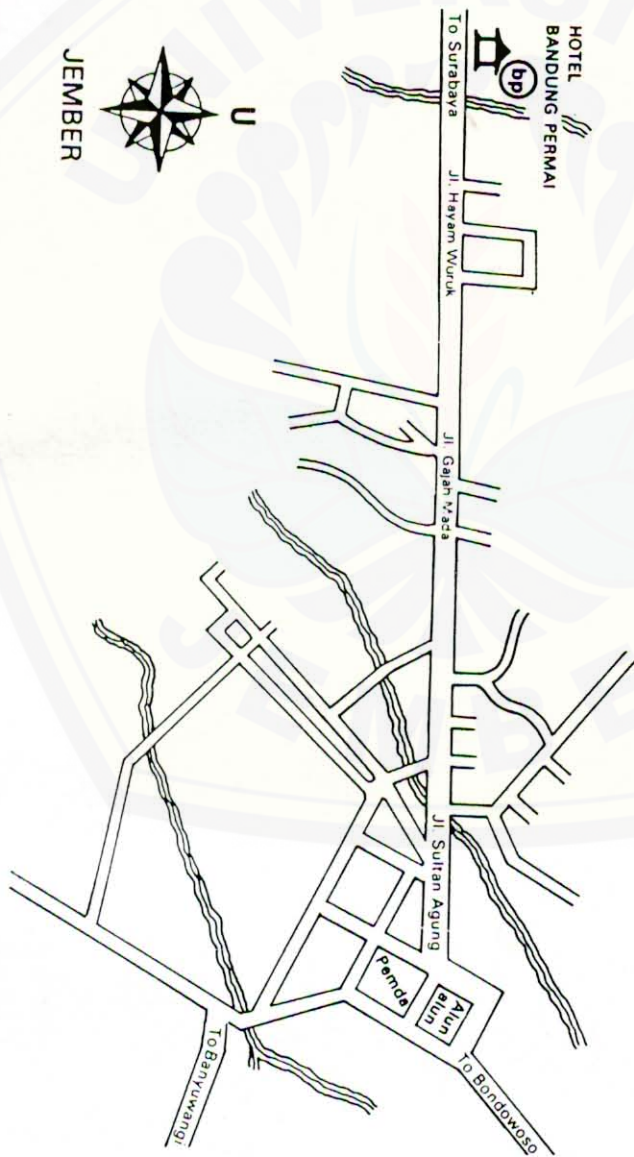


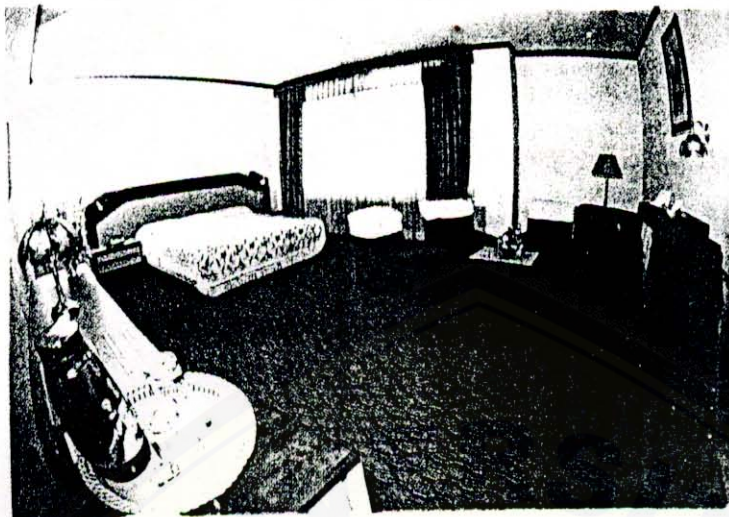
HOTEL BANDUNG PERMAI
JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135 - JATIM
TELEPHONE : (0331) 84528 - 84530 - 84531 - 84532
FACSIMILE : (0331) 86500 TELEX : 31564 HBPJ IA



HOTEL BANDUNG PERMAI

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





SUITE - ROOM

Spacious living rooms, overside bedrooms are decorated and designed to special standards of luxury.

Each room is facilitated with private bathtub and shower, hot and cold water, colour T.V., Video programmes, self dial telephone, and sound system.

Antena Parabola System.



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 TELEX 31564 HBPJ-IA

RESERVATION

NAME : MR. TEDJA SH
 DATE IN : 17 JAN 2000 TM. 13.00
 DATE OUT : 18 JAN 2000 TM. _____

SERVED BY	ROOM TYPE	NO. RM	RATE
Ms Lisa	SGL. 2 spi	10 102	
ONE	DBL. TWN		
CT. P/A 3060	_____ SUITE		
DATE 14/01	TIME		



HOTEL BANDUNG PERMAI

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

RESERVATION

NAME : Mr. Tedja SH
 DATE IN : 14 01 00 TM. _____
 DATE OUT : 7 TM. _____

SERVED BY	ROOM TYPE	NO. RM	RATE
481001	SGL.		
CT. 10000	DBL. TWN		
DATE 14/01	TIME 15 15	_____ SUITE	