



LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN HOTEL DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER

Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar
Ahli Madya pada Program D3 Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh :

Wening Tyas Wijayanti

NIM. 970103101067

**PROGRAM DIPLOMA 3 BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER**

2000

Asal	: Hadiah Pembelian	Klass 6007 Wij P
Terima	: Tgl. 01/07/2001	
No. Induk	: 002235309	

PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN HOTEL
DI HOTEL BANDUNG PERMAI
JEMBER



PENGESAHAN

Pengawas/penanggung jawab :



Andyk Sunarto
General Manager

Dosen Pembimbing :



Dr. Sutarto, MA
NIP 131 516 473

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. M. Marwoto
NIP. 130 368 790



PERSEMBAHAN

Dengan rakmat dan ridho Allah Yang Maha Kuasa, hamba berlindung kepada-Mu karena hanya kepada-Mulah hamba mohon petunjuk dan bimbingan. Hamba pasrahkan segalanya sebagai ibadah kepada-Mu Yang Maha Mengetahui dan Bijaksana.

Teriring do'a dan syukur pada kesempatan ini menjadi kebahagiaan yang teramat dalam bagi penyusun untuk mempersembahkan ke hadapan :

1. Ayahanda tercinta Drs. MESAR.
2. Ibunda tercinta TATIK KARWATI.
3. Adik tercinta AGUNG ADMA WIJAYA dan ADITYA RIZKI PRADANA SYAHPUTRA.
4. Teman-temanku angkatan 97.
5. Almamaterku yang selalu kujunjung tinggi.

Terima kasih atas do'a, cinta dan kasih sayang yang tiada batas selama ini. Semoga Allah SWT senantiasa bersama kita.
Amin, amin, amin yaa Robbal'aalamin.

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum warahmatullaahi wabarokaatuh.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah rabbil 'alaamiin, penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan ini dapat penyusun selesaikan guna memenuhi kelengkapan persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Diploma III Bahasa Inggris, [Fakultas Sastra Universitas Jember.

Laporan Praktek Kerja Nyata ini mengambil judul : “ PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN HOTEL DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER”.

Pada kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang teramat dalam terutama kepada:

1. Bapak Drs. H. Marwoto sebagai Dekan Fakultas Sastra.
2. Bapak Drs Joseph Supardjana, MS sebagai Pembantu Dekan I.
3. Bapak Drs. Albert Tallapessy, Ma sebagai Ketua Jurusan.
4. Bapak Drs. Hairus Salikin, M,ed sebagai Sekretaris Jurusan.
5. Bapak Dr. Sutarto, MA sebagai Dosen Pembimbing.
6. Bapak Andyk Sunanto sebagai General Manager PT. Hotel Bandung Permai Jember.
7. Bapak Hery Waluya sebagai Chief Housekeeping Department 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, Novi dan seluruh teman-teman DIII 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.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah penyusun dapatkan dengan limpahan pahala dan rizki serta rahmat yang lebih besar. Amin.

Penyusun menyadari bahwa penulisan laporan ini tidaklah sempurna. Oleh sebab itu, penyusun mohon maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan dan ketidaksempurnaan penulisan laporan ini, mengingat keterbatasan penyusun sebagai manusia. Penyusun juga mengharapkan adanya kritikan dan saran yang membangun agar dapat mendorong kesempurnaan hasil kerja penyusun selanjutnya.

Akhirnya semoga penulisan laporan ini dapat bermanfaat bagi penyusun khususnya dan bagi semua segenap pembaca pada umumnya.

Wassalaamu'alaikum warahmatullahi wabarokaatuh.

Jember, April 2000

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.3 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Waktu dan Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4.1 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.4.2 Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata	3
1.5 Obyek Praktek Kerja Nyata	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Klasifikasi Hotel	5
2.1.1 Berdasarkan Lokasi Waktu dan Tempat	5
2.1.2 Berdasarkan Jumlah Kamar	6
2.1.3 Berdasarkan Perencanaan Sistem Pembayaran	6
2.1.4 Berdasarkan Fasilitas Hotel dengan Rating Bintang.....	7

2.1.5 Berdasarkan Klasifikasi Khusus	8
2.2 Pengertian Tata Graha	8
2.3 Tanggung Jawab Tata Graha	9
2.4 Pengelolaan Housekeeping (Tata Graha).....	11
2.5 Ruang Lingkup Kegiatan Tata Graha	12
BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Latar Belakang Berdirinya Hotel Bandung Permai Jember	13
3.2 Posisi Hotel Bandung Permai Jember	14
3.3 Jenis-jenis Kamar	14
3.4 Fasilitas Hotel Bandung Permai Jember	15
3.5 Departemen-Departemen di Hotel Bandung Permai Jember	16
3.6 Sistem Pembagian Jam Kerja	18
3.7 Struktur Organisasi di Hotel Bandung Permai	18
BAB IV : HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	
4.1 Job Description Departemen Tata Graha Hotel Bandung Permai Jember	20
4.1.1 Linen and Uniform Section	20
4.1.2 Laundry Section	20
4.1.3 Room Boy/Maid Section	22
4.1.4 Cara Kerja Room Boy/Maid	25
4.2 Macam-Macam Tempat Tidur Tamu Hotel	27
4.3 Step Procedure	28
4.4 Special Procedure	31
4.4.1 Vacant Room	31
4.4.2 Special Condition Room	31

4.4.3	Second Service	32
4.4.4	Night Service	32
4.4.5	Weekly Cleaning	32
4.5	Hubungan Departemen Tata Graha dengan Departemen Lainnya	33
4.5.1	Tata Graha dengan Kantor Depan Hotel	33
4.5.2	Tata Graha dengan Departemen Makanan dan Minuman	33
4.5.3	Tata Graha dengan Departemen Teknik	34
4.5.4	Tata Graha dengan Departemen Personalia	34
4.5.5	Tata Graha dengan Keamanan	34
4.6	Housekeeping Report	34
BAB V :	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	36
5.2	Saran	36
5.2.1	Saran untuk pihak fakultas	36
5.2.2	Saran untuk pihak hotel	37
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Diploma III Bahasa Inggris selain membekali mahasiswanya dengan pengetahuan teoritis praktis, juga mengharapkan setiap mahasiswanya memiliki pengetahuan tentang dunia kerja sebelum mereka benar-benar memasuki dan menekuni dunia kerja yang sesuai dengan bidangnya. Untuk menunjang itu semua mahasiswa yang hampir menyelesaikan pendidikannya harus menjalani praktek kerja. Dengan menjalani praktek kerja setiap mahasiswa diharapkan dapat mempelajari hal-hal baru tentang suatu bidang kerja yang kemungkinan tidak mereka peroleh di bangku kuliah. Hal ini akan sangat membantu mahasiswa apabila jika sudah memasuki dunia kerja.

Praktek Kerja Nyata adalah suatu kegiatan yang wajib dilaksanakan oleh setiap mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris guna memenuhi persyaratan akademik untuk mencapai gelar Ahli Madya (A.md).

Praktek Kerja Nyata merupakan kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa yang berupa suatu sistem pelatihan kerja atau pemagangan (*job training*) pada suatu instansi atau perusahaan milik pemerintah atau perusahaan milik swasta, seperti perusahaan penerbangan, industri pariwisata ataupun dunia perhotelan.

Dalam penulisan laporan ini, penulis mengambil bidang perhotelan sebagai bahan laporan, karena hotel merupakan sarana akomodasi utama yang menjadi sorotan penting dewasa ini. Industri perhotelan yang sekarang begitu banyak diminati sebagai sarana usaha menimbulkan persaingan untuk merebut pasar. Hotel sebagai salah satu industri pariwisata harus mampu menciptakan suasana tinggal dan rekreasi yang menyenangkan.



Salah satu hotel di Jember yang dinilai mampu memberikan pelayanan terbaik dan mampu merebut pangsa pasar dengan perkembangan pemasaran yang cukup stabil adalah Hotel Bandung Permai. Pada bab ini akan dibahas tinjauan mengenai pelayanan hotel kepada tamu, dan oleh karena itu, dipilih Departemen Tata Graha dengan pertimbangan bahwa departemen ini memiliki peranan penting dalam menjaga kebersihan dan kerapian kamar pada sebuah hotel.

Praktek Kerja Nyata ini akan memberikan kontribusi yang positif bagi mahasiswa supaya dapat mempersiapkan diri dengan baik sebelum memasuki dunia kerja dan dapat cepat beradaptasi dengan lingkungan kerja. Praktek Kerja Nyata ini juga melatih mahasiswa dengan beberapa jenis pekerjaan yang memerlukan tingkat kedisiplinan yang sangat tinggi, kecermatan dan kemampuan berhubungan dengan manusia yang kesemuanya itu mempunyai peranan yang sangat besar.

Oleh karena itu dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini, penulis mengambil judul **“PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN HOTEL DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER”**. Diharapkan judul ini dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember, tahun angkatan 1997.

1.2 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah :

- a. Memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk terjun langsung pada dunia kerja.
- b. Untuk mengetahui bentuk atau jenis pelayanan yang diberikan oleh staff Departemen Tata Graha di Hotel Bandung Permai Jember.
- c. Untuk mengetahui tugas-tugas atau pekerjaan yang dilakukan staff Departemen Tata Graha di Hotel Bandung Permai Jember.

- d. Praktek ini dilaksanakan sebagai bahan penyusunan laporan tugas akhir sebagai persyaratan kelulusan bagi mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember.

1.3 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Kegunaan yang diperoleh selama penyusun melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai Jember adalah sebagai berikut :

Kegunaan Praktek Kerja Nyata ini adalah :

- a. Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman kerja mengenai tugas-tugas yang dijalankan di Departemen Tata Graha.
- b. Untuk menerapkan teori yang diperoleh selama kuliah dengan sistem latihan kerja yaitu English For Hotel .
- c. Untuk mengetahui seluk beluk pekerjaan yang akan dihadapi bila memasuki dunia perhotelan.

1.4 Waktu dan Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan selama 240 jam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak Fakultas Sastra Universitas Jember berdasarkan perhitungan jam kerja efektif dilaksanakan mulai tanggal 15 Januari 2000 sampai dengan 15 Februari 2000.

1.4.2 Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata

1. Mencari tempat PKN.
2. Menyerahkan surat permohonan PKN.
3. Menyerahkan surat jawaban atas permohonan PKN.
4. Menerima penjelasan umum dari perusahaan.
5. Perkenalan dengan pimpinan dan karyawan hotel.
6. Pengenalan lingkungan hotel.

7. Melihat dan mempelajari proses operasional pada Departemen Tata Graha secara langsung.
8. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh supervisor atau head Departemen Tata Graha sehubungan dengan judul yang dipilih atau tugas-tugas lain yang diberikan.
9. Memberikan sekaligus menerapkan teori secara relevan pada perusahaan.
10. Menyusun data penting yang akan digunakan sebagai bahan laporan Praktek Kerja Nyata.
11. Mengadakan konsultasi secara periodik dalam penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata dengan dosen pembimbing.

1.5 Obyek Praktek Kerja Nyata

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini penulis menentukan Hotel Bandung Permai Jember sebagai obyek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata. Penentuan ini berdasarkan beberapa faktor yang menunjang, antara lain Hotel Bandung Permai Jember ini merupakan tempat yang paling sering dikunjungi oleh para tamu pejabat.

Hal ini yang menjadi alternatif penentuan tempat praktek ini sebagai aplikasi keilmuan dari mata kuliah yang diterima. Misalnya mata kuliah English For Hotel yang dapat diaplikasikan kepada dunia perhotelan, English for Tourism yang dapat diaplikasikan kedalam pemberian penjelasan kepada tamu mengenai tempat-tempat wisata.

Dengan berbagai faktor penunjang tersebut, maka penulis menentukan tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai Jember yang beralamatkan di Jalan Hayam Wuruk No. 38 Jember. Dengan no. Telp. (0331) 484528, 284529, 284530, 284532 dan faximile (0331) 486500.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Klasifikasi Hotel

Menurut Agustinus Darsono (1992) dalam bukunya yang berjudul “Kantor Depan Hotel (Front Office)” dijelaskan bahwa hotel adalah badan usaha yang bergerak di bidang jasa dan dikelola secara komersial. Di hotel para tamu mendapatkan pelayanan, penginapan, makanan, minuman dan fasilitas lainnya.

2.1.1 Berdasarkan Lokasi Waktu dan Tempat

a. Downtown Hotel

Terletak di jantung kota yang berdekatan dengan kantor, arena belanja, bioskop, bangunan umum dan lain-lain. Tarif hotel tersebut tinggi dikarenakan keuntungan lokasi.

b. Suburban Hotel

Bertempat dipinggiran kota, keuntungannya dikelilingi lingkungan yang lebih tenang dan tarif diperuntukkan bagi golongan menengah kebawah. Hotel semacam ini cocok untuk mengadakan seminar dan konferensi.

c. Resort Hotel

Bertempat diperbukitan atau pinggir-pinggir pantai, hotel ini memang mengutamakan tujuan penjualan kepada langganan. Fasilitas dasar dan harga yang ditawarkan mengikuti sistem pembayaran Amerika.

d. Airport Hotel

Sesuai dengan namanya hotel ini bertempat di lapangan udara dan ditujukan untuk transit penumpang yang hanya akan tinggal beberapa jam saja dan tidak memungkinkan bagi mereka untuk tinggal di hotel lain.

Pembayaran mengikuti sistem pembayaran Eropa.

e. Motel

Diambil dari kata “Motor Hotel” yang pada prinsipnya terletak pada pinggir jalan raya atau jalan protokol antar propinsi. Motel menampilkan penginapan yang sederhana bagi pengelana. Pembayaran sesuai dengan sistem pembayaran Eropa.

f. Inns

Sesuai dengan arti katanya ukuran hotel ini kecil dan sederhana dengan lokasi bisa dimana saja. Inns merupakan pelopor berdirinya motel modern.

2.1.2 Berdasar Jumlah Kamar

- a. Hotel dengan jumlah 25 kamar atau kurang termasuk kategori hotel kecil.
- b. Hotel dengan jumlah 25 – 100 kamar termasuk kategori hotel sedang.
- c. Hotel dengan jumlah 101 – 300 kamar termasuk kategori hotel besar.
- d. Hotel dengan jumlah 301 kamar keatas termasuk kategori hotel sangat besar.

2.1.3 Berdasar Perencanaan Sistem Pembayaran

a. EP / European Plan

Sistem pembayaran eropa dengan tagihan harga kamar dihitung berdasarkan biaya sewa kamar saja.

b. CP / Continental Plan

Sistem pembayaran kontinental dengan tagihan berdasar biaya sewa kamar dan menu standart sarapan pagi

c. MAP / Modified American Plan

Sistem pembayaran Amerika yang telah dimodifikasi, tagihan berdasar sewa kamar + menu standart sarapan pagi dan ditambah makan siang atau makan malam (diberi 2 kali makan saja).

d. AP / American Plan

Tagihan kamar berdasar sewa kamar, makan pagi, makan siang dan makan malam.

2.1.4 Berdasar Fasilitas Hotel dengan Rating Bintang

a. Hotel Bintang 1

Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 10 buah kamar, tersedia ruang makan dan bar yang standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

b. Hotel Bintang 2

Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 15 buah kamar, minimal 1 kamar suite dan tersedia ruang makan dan bar yang standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

c. Hotel Bintang 3

Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 30 buah kamar, minimal 2 kamar suite dan tersedia ruang makan dan bar yang standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

d. Hotel Bintang 4

Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 50 buah kamar, minimal 3 kamar suite dan tersedia ruang makan dan bar yang standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

e. Hotel Bintang 5

Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 100 buah kamar, minimal 5 kamar suite dan tersedia 2 ruang makan dan satu diantaranya adalah special restaurant dan tersedia pula bar yang standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

2.1.5 Berdasarkan Klasifikasi Khusus

Dalam dunia perhotelan di Indonesia, klasifikasi ini tergolong baru, klasifikasi Boutique Hotel yaitu hotel yang menampilkan ide dan kreasi dari pemiliknya dan memiliki klasifikasi kamar sekelas dengan hotel berbintang.

2.2 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 perawatan 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 kerumahahtangaan 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 :

- a. Kebersihan kamar tamu
- b. Kebersihan, kerapian dan kelengkapan daripada kamar-kamar tamu
- c. Pelayanan terhadap tamu

2. Houseman Section

Bertugas dan bertanggung jawab atas :

- a. Kebersihan Public Area
- b. Kebersihan disemua kantor yang ada di hotel
- c. Kebersihan di function room dan restaurant
- d. Kebersihan di rest room dan locker pegawai
- e. Set up dan clear up function hotel



3. Linen Section

Bertugas dan bertanggung jawab atas :

- a. Menerima linen kotor untuk dibawa ke laundry
- b. Pembagian linen yang bersih kebagian floor atau bagian lain yang memerlukan
- c. Mengatur penyimpanan linen
- d. Mengadakan inventarisasi
- e. Merencanakan pembelian linen baru

4. Florist

Bertugas dan bertanggung jawab atas :

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

5. Gardener

Bertugas dan bertanggung jawab atas :

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

2.3 Tanggung Jawab Tata Graha

a. Tanggung Jawab Pimpinan Tata Graha

1. Memeriksa kesiapan dan kelengkapan area umum dan area tamu, misalnya : kamar tamu, lobby, koridor, toilet umum, taman di dalam bangunan hotel dan sebagainya.

2. Memeriksa kebersihan, kerapian dan keindahan ruangan, ruang umum dan ruang untuk tamu.
 3. Memimpin briefing/pengarahan dan inspeksi bawahan.
 4. Mengatur bawahan, area tugas, jenis pekerjaan, jumlah petugas dan sebagainya.
 5. Menangani kesulitan yang timbul, baik dengan tamu maupun dengan karyawan lain.
 6. Menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas dan kelengkapan ruang untuk tamu.
 7. Mengatur kelengkapan : peralatan/perlengkapan, bahan dan sejenisnya untuk kepentingan operasional.
 8. Menangani hal-hal lain yang ada hubungannya dengan keperluan rumah tangga hotel dalam pengertian untuk tamu dan manajemen.
- b. 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 :
1. Mengadakan supervisi dan latihan terhadap karyawan hingga tercapai efisiensi tenaga secara optimal.
 2. Memilih dan menentukan cleaning equipment dan cleaning material yang sesuai dengan kebutuhan.
 3. Selalu mengadakan inventarisasi terhadap semua barang.
 4. Mengusahakan terbinanya kerjasama antar semua departemen .
 5. Mengusahakan sistem komunikasi yang baik.
- c. Tanggung Jawab Tata Graha Terhadap Tamu
1. Menciptakan ruangan yang comfortable (menyenangkan).
 2. Mengusahakan ruangan yang terjamin kebersihan dan kenyamanannya.
- Misalnya :

- a. Karpet tidak boleh terlipat,
 - b. Air yang tergenang harus dikeringkan,
 - c. Kaca yang terlalu bersih harus diberi tanda,
 - d. 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.
- d. Tanggung Jawab Tata Graha Terhadap Departemen Lainnya
1. Terhadap Departemen Kantor Depan Hotel
Menjalin komunikasi timbal balik yang baik dimana front office berfungsi menjual produk Tata Graha.
 2. Terhadap Departemen Makanan dan Minuman
Menciptakan ruangan-ruangan restoran dan public area yang bersih, termasuk segala keperluan untuk memasak dan keperluan lain.
 3. Terhadap Departemen Teknik dan Perawatan
Menciptakan komunikasi timbal balik yang baik dengan departemen engineering dan maintenance, agar setiap kerusakan secepatnya dapat diperbaiki, supaya kamar segera siap digunakan oleh tamu yang akan menginap.
- e. Tanggung Jawab Tata Graha terhadap Staf
1. Saling membantu dan menunjang tanpa mengurangi wewenang masing-masing.
 2. Saling menghargai dan disiplin.

2.4 Pengelolaan Housekeeping (Tata Graha)

a. Penjelasan

Pengelolaan tata graha utamanya dititikberatkan pada koordinasi petugas tata graha dengan petugas lainnya yang erat kaitannya 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.

b. Room qualification

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

1. Cleanlines : kebersihan ditinjau dari kesehatan.
2. Comfortable : menyenangkan bagi setiap tamu.
3. Attractive : menarik (desainnya), keharmonisan warna gambar agar penataan dalam kamar tersebut dapat dalam satu kesatuan yang nyaman dan indah.
4. Safety : aman dari segala macam kemungkinan.

2.5 Ruang Lingkup Kegiatan Tata Graha

a. Kamar-kamar hotel serta kamar mandinya.

b. Public Area

Misalnya : lobby, restoran, bar, toilet umum, kantor-kantor, loker karyawan dan sebagainya.

c. Penyediaan perlengkapan kamar, area umum, sarana kebersihan dan pemeliharaan seragam karyawan.

Misalnya : pergantian linen, seragam, perlengkapan tamu, obat, alat pembersih dan sebagainya.

d. 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.

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 menampilkan 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. Dibawah pengelolaan dan pengawasan keluarga Ongkoharjo, Hotel Bandung Permai Jember dinilai kurang begitu menampilkan 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 oleh seorang General Manager yang berpengalaman akan memberikan manfaat bagi hotel. Begitu pula penanganan Hotel Bandung Permai yang diberikan Bapak Andyk Sunarto mempunyai maksud untuk lebih memprofesionalkan penanganan Hotel Bandung Permai sehingga akan membawa kesuksesan bagi usaha perhotelan ini, bahkan pada



awal tahun 1998, Hotel Bandung Permai Jember meraih Piala Adi Karya Kencana sebagai pemenang kedua tingkat propinsi.

3.2 Posisi Hotel Bandung Permai

Hotel Bandung Permai Jember adalah hotel yang terletak di jalur lalu lintas menuju kota Jember. Tentu saja setiap hari silih berganti orang-orang yang melewati Hotel Bandung Permai tersebut. 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 No. Telepon (0331) 484528,484529,484530,484532 faximile (0331) 486500. Hotel Bandung Permai dapat ditempuh ± 15 menit dari stasiun kereta api, ± 10 menit dari terminal Tawang Alun dan ± 10 menit dari pusat kota.

3.3 Jenis-Jenis Kamar

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

a. Standard Room

Merupakan kamar yang tarif-nya paling rendah yaitu Rp 100.000,00 per malam berjumlah 51 kamar.

b. Superior Room

Merupakan kamar yang rate-nya Rp 150.000,00 per malam, berjumlah 14 kamar.

c. Junior Suite

Merupakan kamar yang rate-nya Rp 250.000,00 per malam, berjumlah 3 kamar.

d. Executive Suite

Merupakan kamar yang rate-nya Rp 300.000,00 per malam dengan fasilitas meja makan di dalamnya, berjumlah 2 kamar.

Untuk semua jenis kamar di atas, semuanya dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas : air conditioner, bath tub, televisi (saluran nasional maupun saluran internasional) dan refrigerator.

3.4 Fasilitas Hotel Bandung Permai Jember

Dalam menunjang keberhasilan usahanya, Hotel Bandung Permai Jember menyediakan berbagai fasilitas guna memberikan kepuasan pelayanan kepada tamu hotel.

Hotel Bandung Permai Jember memiliki jumlah kamar 70 buah kamar yang terdiri dari:

Sedangkan fasilitas penunjang lainnya yang dimiliki oleh Hotel Bandung Permai Jember adalah :

A. PARADISO ROOM

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

B. HEVANA ROOM

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

C. NIRWANA HALL

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

D. MARIBAYA RESTAURANT

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

E. LOUNGE BAR

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

F. TELEPHONE CALLS

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

G. SAFETY DEPOSIT BOX

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

H. LAUNDRY SERVICE

Pelayanan cucian. 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.

I. TIRTA NIRWANA SWIMMING POOL

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

J. PARKING AREA

Tempat parkir yang disediakan untuk kapasitas 80-90 mobil.

3.5 Departemen-Departemen di Hotel Bandung Permai Jember

Adapun departemen-departemen yang ada di Hotel Bandung Permai Jember, meliputi 7 departemen yaitu :

A. Departemen Kantor Depan Hotel

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

B. Departemen Keuangan dan Personalia

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

C. Departemen Pemasaran

Fungsi Departemen ini adalah menjalankan fungsi marketing.

D. Departemen Tata Graha

Departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian dari kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang ada di hotel, fasilitas-fasilitas tamu hotel, dan sekitar area hotel. Fasilitas-fasilitas tamu hotel antara lain : handuk, sabun dental kit, shampoo, gelas, tissue dan air mineral.

E. Departemen Makanan dan Minuman

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

F. Departemen Teknik

Departemen ini bertanggung jawab atas segala kerusakan yang ada di hotel beserta pemeliharannya, misalnya : kerusakan telepon, kerusakan AC, kerusakan lampu dan lain-lainnya.

G. Departemen Keamanan

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

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

3.6 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 :

- a. MORNING SHIFT : 07.00 – 15.00 WIB
- b. AFTERNOON SHIFT : 15.00 – 23.00 WIB
- c. 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 Departemen untuk disesuaikan dengan jadwal yang telah ditentukan. Dan mereka dapat memilih mendapatkan upah lembur atau hari libur sebagai ganti kerja lemburnya selama hari itu.

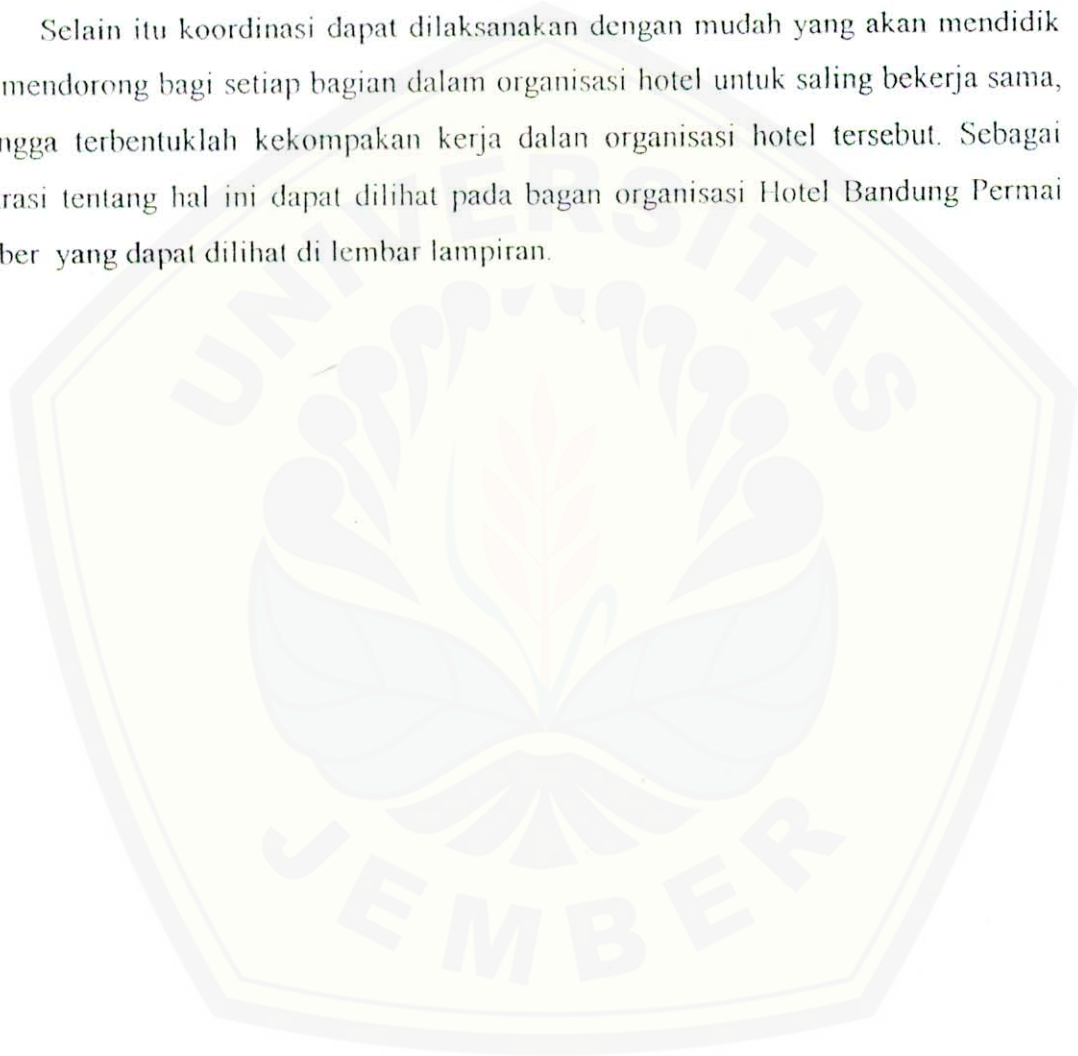
3.7 Struktur Organisasi di Hotel Bandung Permai

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.





BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata yang telah dilakukan di Hotel Bandung Permai Jember mengenai kegiatan Departemen Tata Graha, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan terbaik yang diberikan kepada tamu akan membuat tamu puas dan hal ini sangat menguntungkan bagi pihak hotel untuk penjualan selanjutnya. Oleh karena itu hotel yang baik adalah hotel dengan pelayanan terbaik dari para staffnya.
2. Kelebihan Hotel Bandung Permai Jember yaitu mempunyai ciri yang berbeda dalam konsep pelayanan yang diberikan kepada tamu dan membuatnya mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan hotel-hotel lain. Hal tersebut membuat pangsa pasar penjualan kamar menjadi relatif stabil meskipun memasuki masa off season.
3. Hotel Bandung Permai Jember merupakan hotel eksklusif yang sangat memperhatikan pelayanan kepada tamu.
4. Sistem pelayanan One Top Service merupakan sistem kerja yang sangat efektif bagi keperluan hotel berukuran sedang, namun membutuhkan keahlian dan keterampilan staff yang lebih baik lagi.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk pihak fakultas :

1. Hendaknya kualitas dan kesiapan mahasiswa dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan lebih ditingkatkan lagi.

2. Hendaknya fasilitas alat-alat yang sering digunakan pada perusahaan disediakan lebih lengkap lagi.
3. Hendaknya mahasiswa diberikan persiapan dan pengarahan serta bimbingan yang lebih matang lagi sebelum diberangkatkan untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

5.2.2 Saran untuk pihak hotel :

1. Hendaknya hubungan antar staff dapat ditingkatkan lebih baik lagi.
2. Hendaknya kualitas sumber daya manusia yang ada lebih ditingkatkan lagi.
3. Hendaknya memperhatikan penempatan staff agar lebih tepat dan akurat yang sebaiknya sesuai dengan latar belakang pendidikan, keahlian dan kemampuannya.
4. Hendaknya lebih meningkatkan pelayanan serta keramah tamahan pada setiap tamu terutama tamu asing dan tidak segan-segan mempelajari budaya mereka agar terhindar dari kesalahpahaman budaya yang bersumber dari penggunaan bahasa yang kurang baik, terutama penggunaan bahasa Inggris.

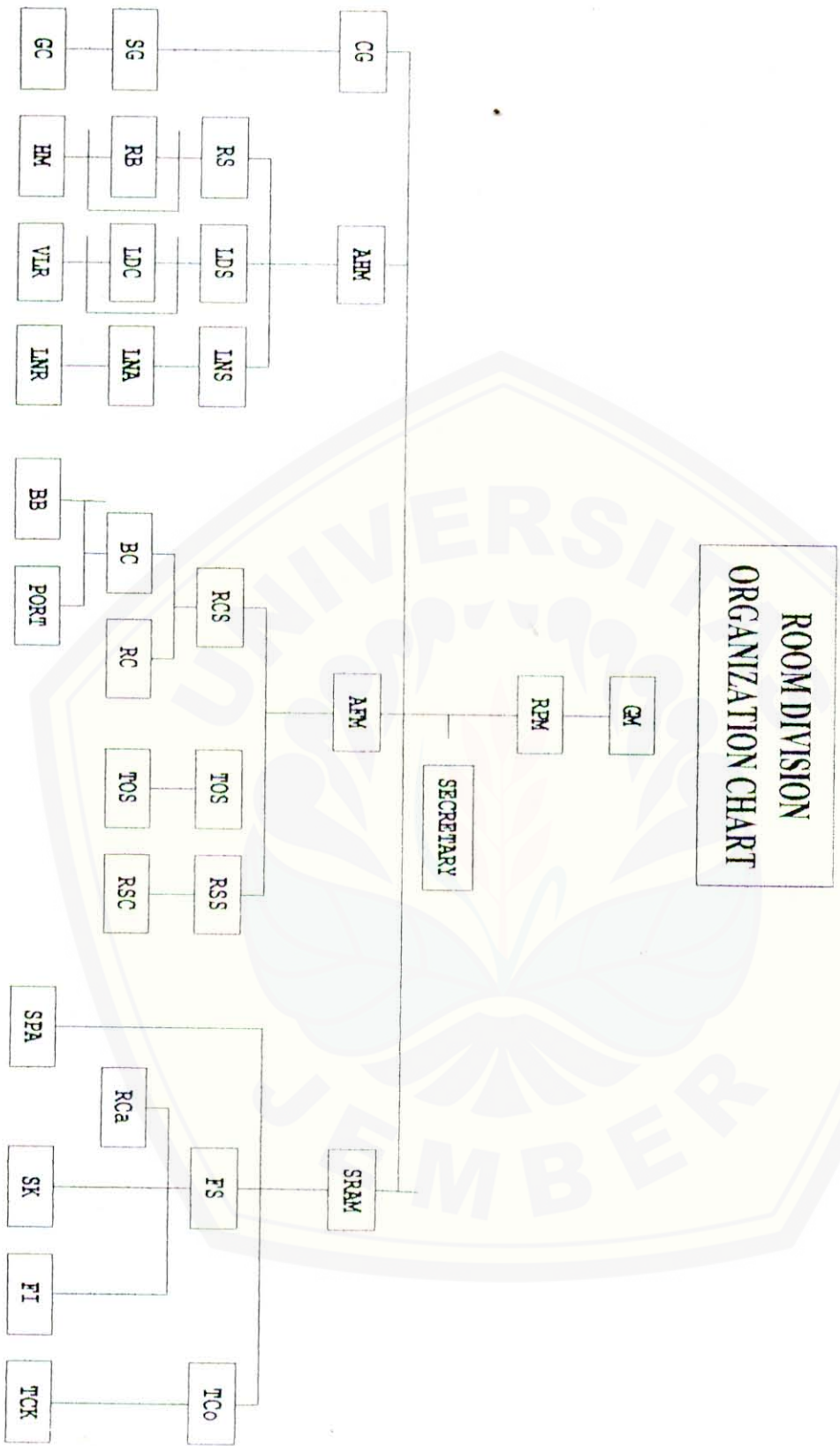
DAFTAR PUSTAKA

- Manguwerdoyo, Sudiarto. Pengantar Industri Akomodasi Dan Restoran, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, 1999.
- Sugiarto, Endar, Ir dan Sri Sulastiningrum, SE. Pengantar Akomodasi Dan Restoran, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1996.
- Soekresno. Pramusaji: Buku Panduan Sekolah Pariwisata Dan Perhotelan, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1999.




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

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 : Mr Rudi Hermanto Standard
 DATE IN : 12-01-2000 TM. SIAUG
 DATE OUT : 13-01-2000 TM. 1300

RESERVED BY	NO.	ROOM TYPE	NO. RM	RATE
PHONE	N: Kukuh A 80096	SGL. <u>MR</u>	<u>220</u>	
ACCT.	<u>A Mandiri</u> <u>Bank</u>	DBL. <u>TWN</u> <u>Junior</u>	<u>220</u>	
CL	DATE <u>12-01-2000</u>	TIME <u>09:30</u>		
		— SUITE		

HOTEL BANDUNG PERMAI
 JL. HAYAM WURUK NO. 38
 J E M B E R

TIME :

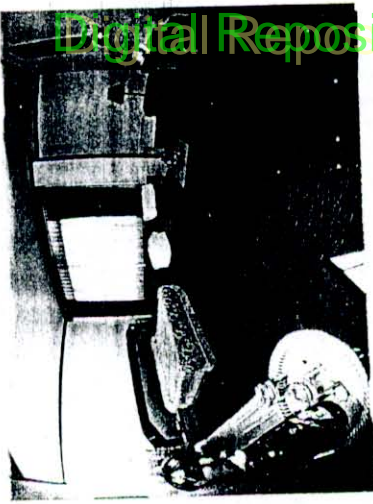
DATE :

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.



SUITE - ROOM

Spacious living rooms, oversize 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, satellite telephone, and sound system. Antena Parabola System.



RESTAURANT

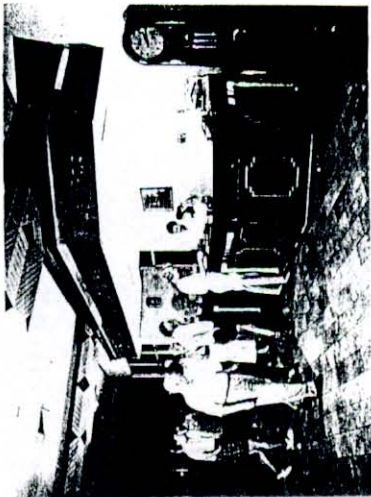
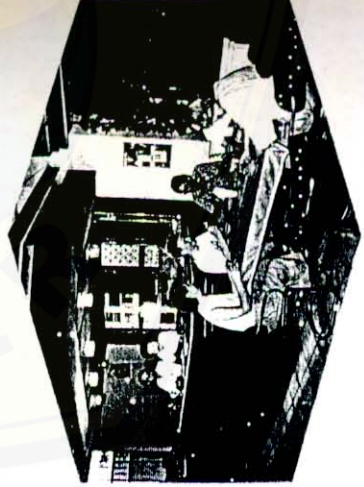
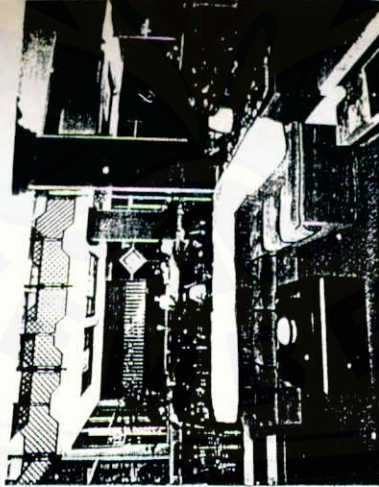
A large and pleasant restaurant in Jember. Offering Chinese, European food and all kinds of delicacies.



Multi purpose hall with capacity of one thousand persons.

MARIBAYA - COFFEE SHOP

It's open 24 hours a day. Whenever you need, we serve everything from breakfast, luncheon and dinner to middle of the night snacks. The place to drop in any time for pastry or to meet friends for coffee.



RECEPTION

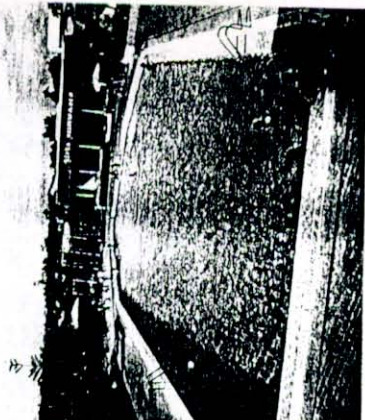


THE BANDUNG PERMAL LOBBY

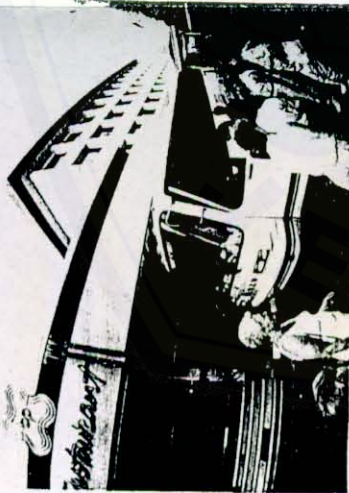
It's friendliest and also the most perfect place for people to relax, or just to watch.



ing-pool, where you can refresh in the blue



NIRWANA" POOL
 swimming-pool with the system of overflow
 m. right-up and order your favourite cocktail,
 cks are served all day long.



- "BANDUNG PERMAI" HOTEL is located in gateway to the head of the city.
- Rooms in our hotel, whichever you choose, are all designed to make your stay pleasant and memorable.
- Seventy air - conditioned rooms, with private bath - tub and shower, hot and cold water, wall to - wall carpet, piped music, telephone, and colour T.V. with video programmes.
- Restaurant serving European, Chinese and Indonesian cuisine (the famous rijsttafel), bar.
- Swimming-pool, room service, laundry, conference facilities.
- BCA and Master - cards accepted.
- For reservation or further information please contact or write direct to :



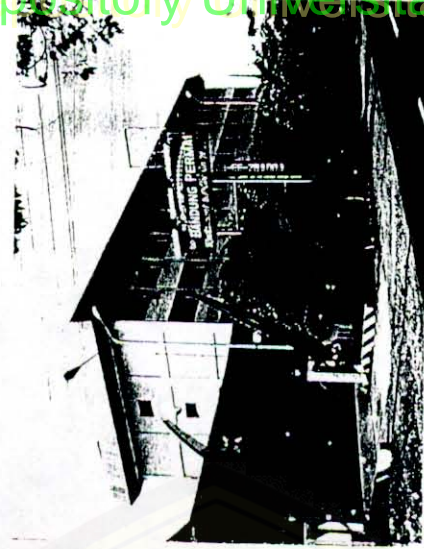
HOTEL "BANDUNG PERMAI"
 Jl. Hayam Wuruk 38 Jember 68135 - JATIM
 Telephone : (0331) 84528 - 84530 - 84531 - 84532
 Facsimile : (0331) 86500 Telex : 31564 HBPJ - JA



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



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 JA