

**PENINGKATAN SERVICE QUALITY DAN PRODUCT QUALITY
HOUSE KEEPING DEPARTMENT UNTUK KEPUASAN TAMU
DI GRAND BROMO HOTEL
SUKAPURA-PROBOLINGGO**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) Pariwisata
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Pada
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

Oleh :

BENNY BINGAR SAPUTRA
NIM: 000903102030

Hadiah
Pembelian
Terima : Tgl. 05 NOV 2003

^S
Klass
728.5
SAP
P. e. i

Dosen Pembimbing :
Drs. SUTRISNO, MSi
NIP. 131 472 794

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2003**

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Benny Bingar Saputra
NIM : 200903102030
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul :

***PENINGKATAN SERVICE QUALITY DAN PRODUCT QUALITY HOUSE
KEEPING DEPARTMENT UNTUK KEPUASAN TAMU DI GRAND BROMO
HOTEL SUKAPURA PROBOLINGGO***

Jember, 1 Agustus 2003

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Drs. SUTRISNO, MSi

NIP. 131 472 794

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember:

Nama : Benny Bingar Saputra
NIM : 200903102030
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

**PENINGKATAN *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY HOUSE*
KEEPING DEPARTMENT UNTUK KEPUASAN TAMU DI GRAND BROMO
HOTEL SUKAPURA PROBOLINGGO**

Hari : Senin
Tanggal : 22 September 2003
Jam : 16.45
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus

Panitia Penguji

1. Dra. Hj. Dwi Windradini B.P, MSi. (Ketua) : 1.....
NIP. 131 832 302
2. Drs. Sutrisno, MSi. (Sekretaris) : 2.....
NIP. 131 472 794

Mengesahkan
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan

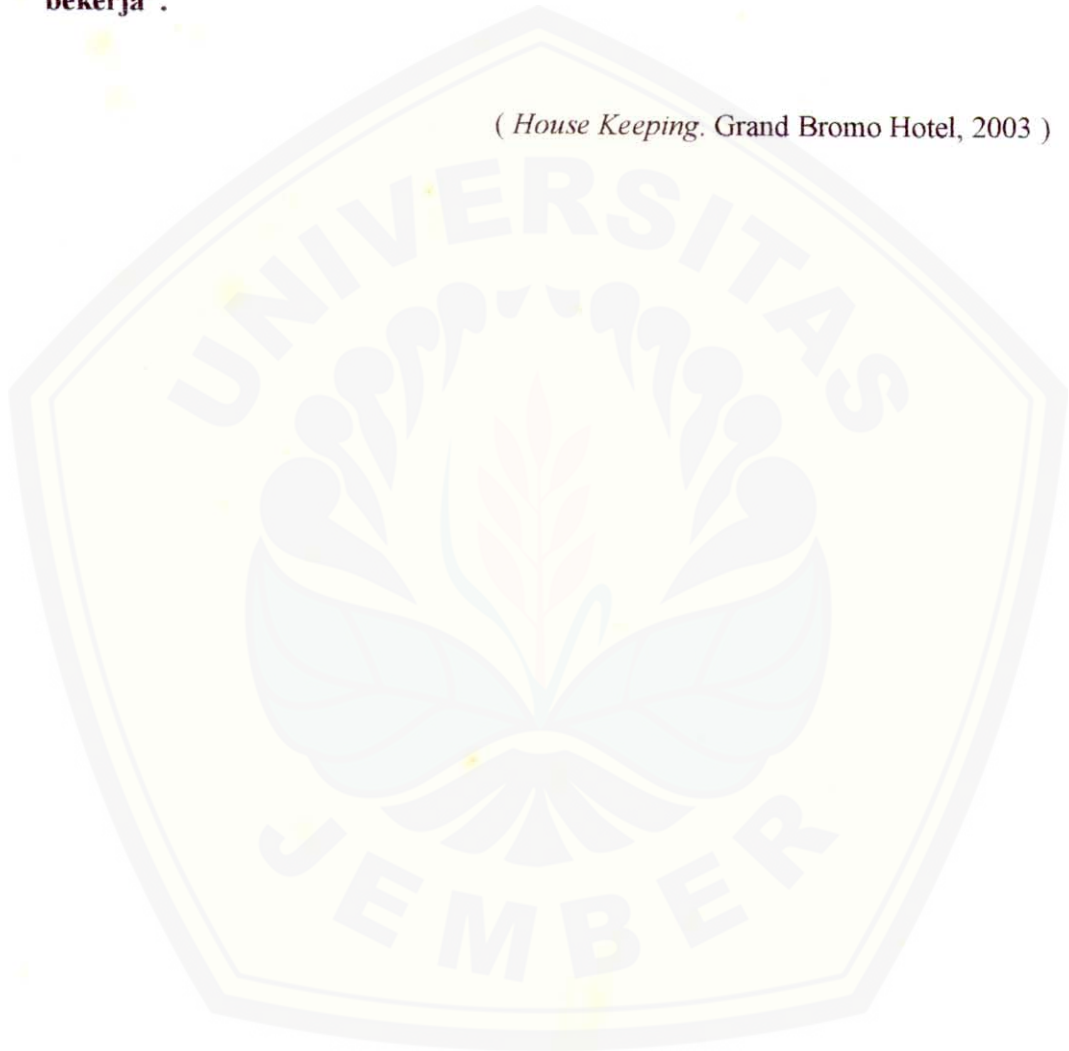


Drs. H MOCH TOERKI
NIP. 130 524 832

MOTTO

“Dalam *House Keeping* tidak memerlukan orang-orang yang pandai dalam berbicara tetapi lebih membutuhkan orang-orang yang giat dan tekun dalam bekerja”.

(*House Keeping*. Grand Bromo Hotel, 2003)



PERSEMBAHAN

Karya tulis ini dipersembahkan untuk :

1. Allah SWT, atas segala Rahmad dan Ridho-Nya yang selalu dilimpahkan kepada saya. Tanpa ada ijin-Mu, hamba-Mu ini tidak akan memperoleh keberhasilan.
2. Keluarga Tercinta
Ibu dan Bapak tercinta yang telah mengarahkan pendidikanku serta tiada pernah berhenti dan bosan berdoa demi keberhasilanku. Kakak dan adikku tercinta, yang selalu memberikan dukungan serta semangat.
3. Almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata ini dengan judul **“Peningkatkan *Service Quality* dan *Product Quality Housekeeping Department* Untuk Kepuasan Tamu di Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo”**.

Penyusunan laporan ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) Pariwisata pada Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Penyusunan ini terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak baik material maupun spiritual, untuk itu penyusun menghaturkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. H. Moch Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Ardiyanto, Msi. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Rudy Eko Pramono, MSi. selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Sutrisno, MSi. selaku dosen pembimbing dengan yang penuh sabar dan perhatian dalam memberikan bimbingan dan dorongan hingga selesainya penyusunan laporan.
5. Bapak Drs. H. A. Rosyidi, selaku dosen wali yang telah mendidik dan membimbing selama belajar di Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
6. Keluarga besar Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo khususnya *Housekeeping Department* yang telah membantu dalam pemberian segala informasi dan kesempatan untuk Praktek Kerja Nyata serta memberikan nuansa kekeluargaan selama Praktek Kerja Nyata di Grand Bromo Hotel.

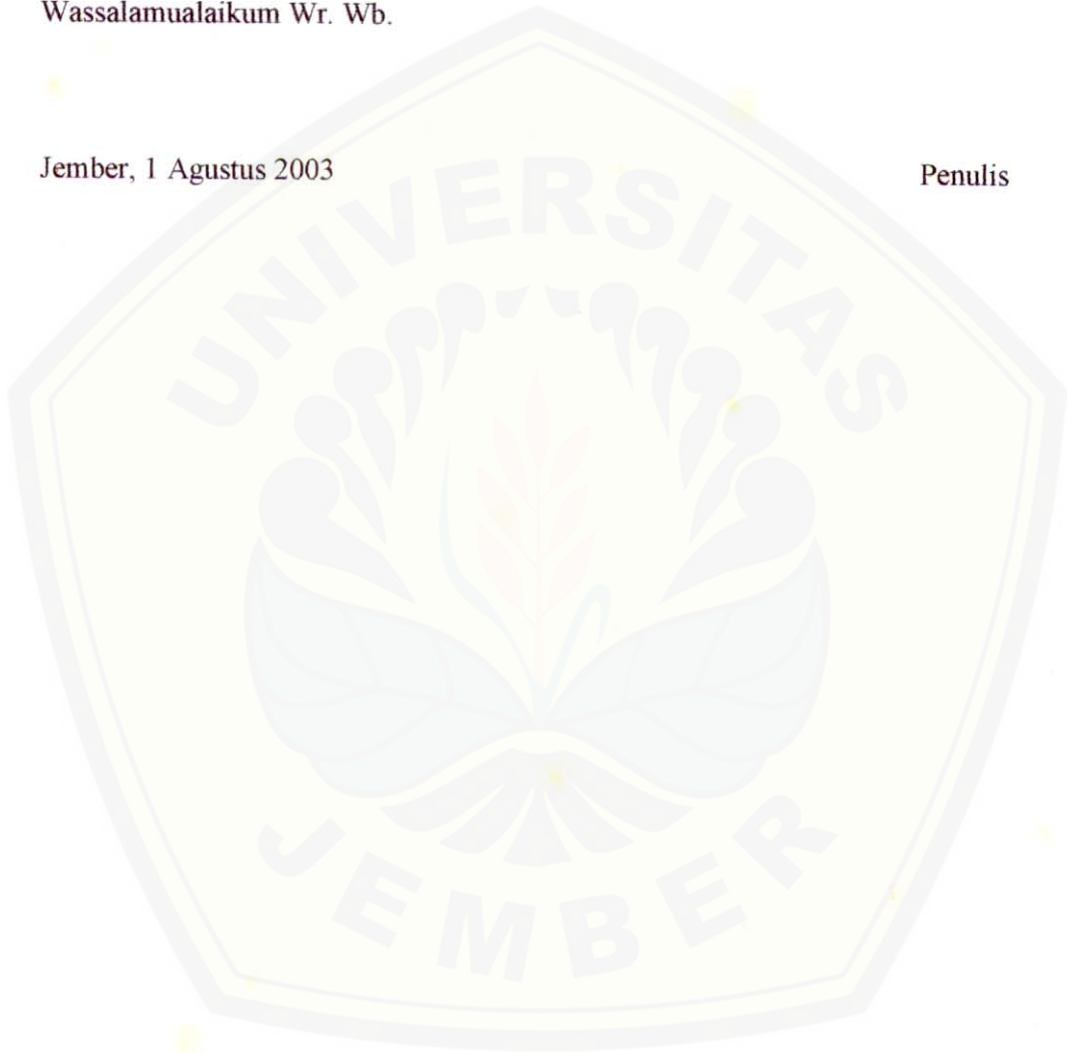
7. Semua pihak yang ikut membantu dalam menyelesaikan penulisan laporan yang tidak dapat saya sebutkan semuanya.

Dalam laporan ini masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan dan kesalahan, sehingga segala saran dan kritik akan dijadikan sebagai suatu masukan dan pelajaran yang berguna untuk perbaikan berikutnya dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember khususnya dan semua pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jember, 1 Agustus 2003

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
II. GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA NYATA	
2.1 Sejarah Hotel	4
2.1.1 Lokasi Grand Bromo Hotel	4
2.1.2 Tahap – Tahap Pembangunan Grand Bromo Hotel	5
2.1.3 Fasilitas Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo	6
2.2 Gambaran Umum Hotel	8
2.2.1 Pengertian Hotel	8
2.2.2 Klasifikasi Hotel	9
2.2.3 <i>House Keeping Department</i>	12

2.3 Visi dan Misi Hotel.....	12
2.3.1 Visi Grand Bromo Hotel.....	12
2.3.2 Misi Grand Bromo Hotel.....	13
2.4 Organisasi.....	13
2.4.1 Struktur Organisasi Grand Bromo Hotel.....	13
2.4.2 Struktur Organisasi <i>House Keeping Department</i>	15
2.5 <i>Job Description House Keeping Department</i>	17
III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	21
3.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata.....	21
3.3 Sistem Operasional Kerja <i>House Keeping Department</i>	22
3.3.1 Jenis-Jenis dan Fasilitas Kamar di Grand Bromo Hotel.....	23
3.3.2 Cara Membersihkan Kamar	26
3.3.3 Peningkatan <i>Service Quality</i> dan <i>Product Quality House Keeping Department</i> Untuk Kepuasan Tamu di Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo.....	28
3.4 Analisis SWOT.....	31
IV PENUTUP	34
DAFTAR PUSTAKA	35
DAFTAR LAMPIRAN	36
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi Grand Bromo Hotel Sukapura Probolinggo.....	14
2. Struktur Organisasi <i>House Keeping Department</i> di Grand-Bromo Hotel	16



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata.....	38
2. Daftar Hadir Selama Praktek Kerja Nyata.....	39
3. Sertifikat Magang.....	42
4. <i>Room Rate</i>	43
5. Paket Grand <i>Rafting</i>	44
6. Paket Bromo Lestari.....	45
7. <i>Swimming Pool Notice</i>	46
8. <i>Mini Bar Bill</i>	47
9. <i>Guest Comments</i>	48
10. <i>Room Maintenance</i>	49
11. <i>Lost & Found</i>	50
12. <i>Repair/Maintenance Order</i>	51
13. <i>Loundry List</i>	52
14. <i>Sign Door</i>	53
15. <i>Room Report</i>	54
16. <i>Room Inspection List</i>	55
17. <i>House Keeper Report</i>	56
18. <i>Room/Maid Control Sheet</i>	57
19. <i>Map Room Number</i>	58
20. <i>Map of MT. Bromo</i>	60



1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia pariwisata Indonesia memiliki potensi yang sangat bagus itu dapat kita lihat dari banyaknya ragam daerah tujuan wisata yang mana tiap masing-masing daerah tujuan wisata tersebut memiliki daya tarik tersendiri seperti, keindahan alam, kebudayaan, sejarah bangsa, festival dan upacara adat juga kerajinan tangan yang tiap daerah memiliki ciri tersendiri yang tidak sama dengan daerah lain. serta banyak lagi daya tarik yang masih dimiliki oleh Indonesia yang dapat menarik para wisatawan baik lokal ataupun domestik. Dan sekarang Indonesia ditetapkan sebagai salah satu Daerah Tujuan Wisata Internasional khususnya di kawasan Asia Tenggara yang secara langsung akan menambah pendapatan devisa negara dari bidang pariwisata yang cukup besar.

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yang menjual atau menyediakan sarana akomodasi bagi para wisatawan Nusantara maupun wisatawan Manca Negara. Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan di dalam menerima *service* selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara profesional.

Jenis *service* yang dapat diberikan oleh sebuah hotel kepada para tamu yang menginap tidak hanya terbatas pada makanan dan minuman yang dipesan tetapi juga menyangkut segala sesuatu yang dimiliki oleh hotel, baik kamar, restoran, serta segala fasilitas yang di berikan untuk para tamu seperti *Laundry*, *Swimming pool*, *Garden*, baik yang ada di dalam ataupun di luar bangunan hotel tersebut. Di samping itu yang tidak kalah pentingnya adalah pelayanan karyawan baik dalam keramah-tamahan, penampilan, maupun tingkat intelegensi, kecakapan, kemampuan, serta ketrampilan dalam menjalankan tugasnya.

House Keeping Department merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel sebab *House Keeping Departement* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian,

keindahan, dan kenyamanan di seluruh areal hotel, baik di luar ataupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu seperti *restaurant*, *office*, *locker*, serta toilet di samping itu juga menyediakan sarana penunjang lainnya yang diperlukan oleh tamu selama berada di hotel dan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Maju mundurnya suatu hotel sangat dipengaruhi oleh banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel tersebut. Dengan kata lain, hidup matinya suatu hotel sangat tergantung dari kehadiran tamu yang menginap. Apabila tamu yang menginap tidak menerima pelayanan yang memuaskan, atau bahkan kecewa/marah (*complain*) maka tidak menutup kemungkinan tamu tersebut menceritakan kekecewaannya kepada orang lain sehingga dapat memperkecil jumlah tamu yang datang ke hotel. Padahal untuk menghidupi seluruh karyawan yang ada, serta pemeliharaan dan perawatan, baik gedung ataupun fasilitas-fasilitas lain memerlukan banyak biaya. Dengan demikian dapat dibayangkan apa yang akan terjadi terhadap hotel tersebut.

Namun sebaliknya bila para tamu yang menginap di hotel mendapatkan kamar yang bersih, rapi, nyaman, fasilitas lengkap, serta pelayanan yang baik dan memuaskan dari seluruh karyawan, maka tamu tersebut pasti akan merasa senang, puas, dan membawa kesan serta kenangan tersendiri sepeninggal dari hotel tersebut. Tamu-tamu tersebut pasti akan menceritakan kesenangannya dari kelengkapan fasilitas yang dimiliki oleh hotel tersebut dan kepuasanya akan pelayanan terbaik yang telah diberikan oleh karyawan hotel tersebut, kepada teman maupun keluarganya selama menginap di hotel. Ini merupakan sarana promosi yang murah dan sangat efektif. Dengan kesan para tamu yang disebarkan dari mulut ke mulut, hotel tidak perlu mengeluarkan biaya khusus untuk promosi. Pelanggan semakin banyak akibat dari kesan dan kenangan indah dari tamu-tamu yang pernah datang menginap disamping itu juga lama tinggal tamu di kamar hotel tersebut juga akan semakin meningkat.

Untuk itu agar tujuan perusahaan perhotelan itu dapat tercapai maka segala sesuatu yang diperlukan oleh para tamu serta fasilitas-fasilitas lain sebagai penunjang, harus siap dipakai dan dipergunakan oleh tamu sesuai keperluannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengangkat judul “Peningkatan *Service Quality* dan *Product Quality House Keeping Departement Untuk Kepuasan Tamu di Grand Bromo Hotel Sukapura- Probolinggo*”.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan Praktek Kerja Nyata adalah untuk mengetahui :

- a. Bagaimana sistem kerja *House Keeping Department*.
- b. Tugas dan kewajiban *House Keeping Depatement*.
- c. Bagaimana peran *House Keeping Department* dalam sebuah hotel.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat Praktek Kerja Nyata adalah

- a. Sarana bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan disiplin ilmu yang telah diperoleh dan dimiliki baik dari dalam maupun di luar bangku kuliah;
- b. Memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman mahasiswa sebagai calon tenaga kerja sebelum terjun ke lapangan kerja sesungguhnya, dan dapat meningkatkan kualitas ketrampilan dan kreatifitas diri pribadi dan melatih diri agar tetap tanggap dan peka dalam menghadapi masalah di lingkungan kerja.
- c. Sebagai bahan informasi dasar dan perbandingan bagi yang berminat mengkaji masalah yang berkaitan dengan Peningkatan *Service Quality* dan *Product Quality House Keeping Department Untuk Kepuasan Tamu*.



II. GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA NYATA

2.1 Sejarah Hotel

Grand Bromo Hotel dibangun mulai bulan Agustus 1989 di desa Sukapura–Probolinggo oleh PT.Grand Interwisata, salah satu anak perusahaan dari PT Dharmala Land-Jakarta, Grand Bromo Hotel terletak pada ketinggian \pm 900 meter diatas permukaan laut, dibuka (dioperasikan/*shof opening*) oleh Gubernur Jawa timur Soelarso pada tanggal 21 April 1990 dengan nama Grand Bromo Hotel dan diresmikan oleh presiden RI Soeharto melalui Menparpostel Soesilo Soedarman pada tanggal 3 Maret 1991. Pada tahun 1994 diubah nama menjadi Hotel Raya Bromo, mengingat nama Grand Bromo lebih dikenal oleh para travel agen serta masyarakat luas maka pada bulan Juli 2000 nama Hotel Raya Bromo dikembalikan ke nama asal yaitu: “Grand Bromo Hotel”.

Hotel ini di bangun untuk mengakomodasi wisatawan yang melihat panorama keindahan Gunung Bromo dan keunikan budaya Masyarakat Tengger serta untuk para pelaku bisnis di daerah Probolinggo dan sekitarnya.

Luas seluruh area Grand Bromo Hotel \pm 34 ha, saat ini mempunyai kamar sebanyak 196 kamar atau 390 *bed* terdiri dari 29 *double bed room*, 159 *twin bed room*, 16 *triple bed room (Houstell)* dan kamar *driver* di *VIP cottage 1 bed*, luas bangunan dan fasilitas lainnya \pm 24 ha dan sisanya \pm 10 ha dijadikan lahan garapan tadah hujan oleh masyarakat sekitar hotel dengan sistem bagi hasil pada tiap akhir panen.

2.1.1 Lokasi Grand Bromo Hotel

Grand Bromo Hotel berada di kawasan terkenal Gunung Bromo pada ketinggian \pm 900 meter dari permukaan air laut, adalah Hotel dengan standar bintang tiga yang memiliki 196 kamar. Grand Bromo Hotel terletak di lereng Gunung Bromo yaitu Jalan Raya Bromo Sukapura-Probolinggo 67254 Indonesia.

Phone : (62-0335)581103-5

Fax : (62-0335)581142

Lokasinya sangat strategis, dengan alat transportasi menuju ke Grand Bromo Hotel yang mudah dijangkau baik dari terminal Bayuangga Probolinggo dengan waktu tempuh sekitar 40 menit (dengan *colt* ataupun *bus*), maupun dari stasiun kereta api Probolinggo dengan waktu tempuh sekitar 50 menit.

Bagi wisatawan yang ingin pergi ke Gunung Bromo, pihak Grand Bromo Hotel menyediakan fasilitas kendaraan dengan biaya Rp. 250.000/hari untuk 4 orang sudah termasuk satu orang sopir, satu orang pemandu, makan (*Box*) 3kali, dan tiket masuk ke lokasi Wisata Gunung Bromo, dengan waktu tempuh dari Grand Bromo Hotel ke lokasi wisata Gunung Bromo \pm 2,5 jam

2.1.2 Tahap-Tahap Pembangunan Grand Bromo Hotel

- a. Pada Tahun 1990, awal operasional dengan 71 kamar:
 - 1). Di bangun Blok I, bangunan berlantai dua dengan 12 kamar (2 *double* dan 10 *twin* atau 22 *bed*).
 - 2). Di bangun Blok II, bangunan berlantai dua dengan 14 kamar (2 *double* dan 12 *twin* atau 26 *bed*).
 - 3). Di bangun Blok III, bangunan berlantai dua dengan 13 kamar (2 *double* dan 11 *twin* atau 24 *bed*).
 - 4). Di bangun Blok IV, bangunan berlantai dua dengan 14 kamar (2 *double* dan 12 *twin* atau 26 *bed*).
 - 5). Di bangun Blok V, bangunan berlantai dua dengan 14 kamar (2 *double* dan 12 *twin* atau 26 *bed*).
 - 6). Di bangun *Cottage* I sampai dengan IV, masing-masing 2 kamar (1 *double* dan 1 *twin* atau 3 *bed*). Dengan satu bangunan untuk dua *cottage* satu lantai.

- b. Pada tahun 1991, yaitu:
 - 1). Di bangun *Youth Hostel* dengan 16 kamar (16 *triple* atau 48 *bed*). Bangunan ini merupakan renovasi dari bangunan lama rencana pembangunan Rumah Sakit milik Pengusaha lain yang dibeli oleh pihak Dharmala.

- 2). Kamar mandi berada di bangunan tersendiri, digunakan bersama-sama (pria dan wanita terpisah).
- c. Pada tahun 1992, yaitu:
- 1). Di bangun VIP *Cottage*, satu bangunan berlantai dua untuk satu *Cottage* (1 *double*, 1 *twin*. plus 1 kamar (1 *bed*) untuk sopir, jadi semua 4 *bed*).
- d. Pada tahun 1995-1996, yaitu:
- 1). Di bangun blok VI, dengan tiga lantai sebanyak 29 kamar (3 *double* dan 26 *twin* atau 55 *bed*).
 - 2). Di bangun blok VII, dengan tiga lantai sebanyak 41 kamar (5 *double* dan 36 *Twin* atau 77 *bed*).
 - 3). Di bangun blok VIII, dengan tiga lantai sebanyak 38 kamar (6 *double* 32 *twin* atau 70 *bed*).

2.1.3 Fasilitas Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo

Seperti halnya dengan hotel berbintang lainnya Grand Bromo Hotel juga menyediakan berapa fasilitas untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan tamu. Fasilitas – fasilitas tersebut meliputi:

a. *Tengger Coffee Shop*

Dengan kapasitas kurang lebih 160 orang *Tengger Coffee Shop* menyediakan *a`la carte menu* dan *buffee menu* setiap harinya dengan group yang berbeda. sedangkan tamu yang tidak termasuk paket makan *buffee* disediakan *a`la carte menu* dengan masakan Indonesia, Eropa, dan Cina.

Sedangkan jadwal makan di *Tengger Coffee Shop* adalah:

- 1). *Breakfast* : 06.00 – 10.00 WIB.
- 2). *Lunch* : 11.00 – 15.00 WIB.
- 3). *Dinner* : 17.00 – 22.00 WIB.
- 4). *Supper* : 24.00 – 04.00 WIB.

b. *Batok Bar*

Batok Bar merupakan bar utama yang dimiliki oleh Grand Bromo Hotel, berkapasitas 20 orang. *Batok Bar* menyediakan minuman beralkohol dan minuman yang tidak beralkohol, juga minuman campuran kreasi dari bartender. Ruang *Batok Bar* sengaja didesain terbuka dengan pembatas kaca sehingga dari dalam ruangan bar, tamu dapat merasakan langsung udara luar ruangan. *Batok bar* juga melayani *coffee shop*, *room service*, *swimming pool*, *karaoke* dan *billiard*. *Batok bar* buka jam 17.00 – 24.00 WIB.

c. *Widodaren Karaoke dan Billiard Table*

Merupakan suatu ruangan di mana para tamu dapat bernyanyi dengan pilihan lagu yang disukai dan di ruangan itu pula disediakan satu meja *billiard* untuk tamu bermain *billiard*, dengan kapasitas 30 orang.

d. *Ringgit Room*

Merupakan ruangan yang digunakan untuk *meeting* dengan daya tampung 50 orang, ruangan ini dilengkapi dengan peralatan *meeting* seperti *OHP*, *Slide Proyektor*, *White Board* dan *meeting sound sistem*.

e. *Sukapura Hall*

Adalah ruangan yang mempunyai kapasitas kurang lebih 500 orang, ruangan ini biasanya digunakan sebagai ruang pertemuan, pernikahan, dan ulang tahun. *Sukapura hall* juga dapat dipakai sebagai ruang pertunjukan seperti teater dan pentas seni.

f. *Madakaripura Swimming pool*

Kolam renang yang dimiliki oleh Grand Bromo Hotel yang dilengkapi dengan *pool bar*, dan *Jacuzzi*.

g. *Tenis Court*

Merupakan fasilitas yang dimiliki Grand Bromo Hotel untuk tamu yang menyukai olah raga tenis. Disini tamu bebas bermain sepuasnya dan tidak dipungut biaya karena merupakan fasilitas hotel.

h. *Volley Beach Court*

Adalah lapangan voli pantai untuk para tamu dan karyawan yang suka olah raga voli. Lapangan tersebut dapat juga digunakan sebagai tempat pelombaan voli untuk kalangan umum.

i. *Penanjakan dan Bromo Shop*

Adalah sebuah toko kecil yang menyediakan berbagai macam kerajinan tangan atau *souvenir* dan makanan kecil dengan harga terjangkau.

j. *Children Play Ground*

Adalah salah satu fasilitas permainan untuk anak yang disediakan untuk tamu hotel, permainan ini tidak di buka untuk umum tetapi hanya khusus untuk tamu hotel.

2.2 Gambaran Umum Hotel

2.2.1 Pengertian Hotel

Kata hotel berasal dari bahasa perancis yaitu *hostel*, yang berarti rumah penginapan bagi orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan atau bepergian.

Dalam perkembangannya, hotel didefinisikan sebagai berikut:

- a. Menurut Rumecko (2001:13) Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan. serta dikelola secara professional untuk mendapatkan keuntungan.
- b. Menurut Sudiarto Mangku Werdoyo (1999:35) Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial. Di dalam hotel para tamu mendapatkan layanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya.

- c. Menurut SK Menteri Perhubungan No. Pm. 10/Pw. 301/Phb. 77, Hotel adalah suatu bentuk bangunan yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum.
- d. Menurut SK Menteri Perhubungan No.241/II/1970, Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya di dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat *comfort* dan bertujuan komersial dalam jasa tersebut.
- e. Menurut SK Menparpostel No. Km. 34/NK.103/MPPT 87, Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh area bangunan hotel untuk menyediakan jasa pelayanan/penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Jadi Hotel adalah suatu bentuk bangunan dan fasilitas yang menyediakan jasa penginapan berupa kamar, makanan, dan minuman untuk umum dan bertujuan komersil.

2.2.2 Klasifikasi hotel

Menurut Sudiarto Mangku Weroyo (1999:14) Hotel sebagai tempat akomodasi dapat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu:

- a. Hotel sesuai dengan besar kecilnya bangunan.
- b. Hotel menurut lama tidaknya tamu menginap.
- c. Hotel menurut tarif kamar yang berlaku.
- d. Hotel menurut bintangnya.
- e. Hotel menurut lokasinya.
- f. Hotel menurut lama periode operasinya.

Dengan penjelasan seperti di bawah ini :

- a. Hotel sesuai dengan besar kecilnya bangunan adalah:
 - 1). Hotel kecil, yaitu hotel yang memiliki jumlah kamar sebanyak 25 buah kamar.
 - 2). Hotel menengah, yaitu hotel yang memiliki jumlah kamar antara 25 sampai 100 buah kamar.
 - 3). Hotel sedang, yaitu hotel yang memiliki jumlah kamar antara 100 sampai 300 buah kamar.
 - 4). Hotel besar, yaitu hotel yang memiliki jumlah kamar di atas 300 buah kamar.

- b. Hotel menurut lama tidaknya tamu menginap adalah:
- 1). *Transit Hotel*, adalah hotel di mana tamu dapat menginap untuk semalam atau kurang dan mereka tidak perlu menandatangani surat perjanjian sewa kamar untuk menginap.
 - 2). *Resident Hotel*, adalah hotel dirancang untuk tamu yang menginap lama dan tamu harus menandatangani surat perjanjian sewa kamar untuk menginap.
 - 3). *Semi Resident*, adalah hotel dimana tamu dapat menginap lama ataupun hanya semalam.
- c. Hotel menurut tarif kamar yang berlaku adalah:
- 1). *Full American Plan (FAP)*, yaitu hotel yang menganut sistem di mana harga kamar termasuk tiga kali makan atau *room rate include 3 time meals*, yaitu makan pagi (*breakfast*), makan siang (*lunch*), makan malam (*dinner*).
 - 2). *Modifiet American plan (MAP)*, yaitu hotel yang menganut sistem di mana harga kamar termasuk makan dua kali atau *room rate include 2 time meals*, yaitu makan pagi (*breakfast*), makan malam (*dinner*).
 - 3). *Continental Plan (CP)*, yaitu hotel yang menganut sistem di mana harga kamar termasuk makan pagi atau *room rate include breakfast*.
 - 4). *Bermuda Plan*, dengan sistem sewa kamar yang termasuk makan pagi.
 - 5). *European Plan*, yaitu hotel yang menganut sistem di mana harga kamar tidak termasuk makan (*room rate only*).
- d. Hotel menurut bintangnya adalah:
- 1). Hotel bintang satu (*one star hotel*).
 - a). Jumlah kamar standart minimum adalah 15 buah kamar.
 - b). Luas kamar standart minimum adalah 20 m².
 - c). Kamar mandi dalam.
 - 2). Hotel bintang dua (*two star hotel*).
 - a). Jumlah kamar standart minimum adalah 25 buah kamar.
 - b). Jumlah kamar *suite* minimum 1 buah kamar.
 - c). Luas kamar standart minimum adalah 22 m²
 - d). Luas kamar *suite* minimum adalah 44 m²
 - e). Kamar mandi dalam.

- 3). Hotel bintang tiga (*tree star hotel*).
 - a). Jumlah kamar standart minimum adalah 100 buah kamar.
 - b). Jumlah kamar *suite* minimum adalah 3 buah kamar.
 - c). Luas kamar standart minimum adalah 24m^2 .
 - d). Luas kamar *suite* minimum adalah 48m^2 .
 - e). Kamar mandi dalam.
 - f). Memiliki kolam renang dan fasilitas penunjang lain.
 - 4). Hotel bintang empat (*four star hotel*).
 - a). Jumlah kamar standart minimum adalah 300 buah kamar.
 - b). Jumlah kamar *suite* minimum adalah 3 buah kamar.
 - c). Luas kamar standart minimum adalah 24m^2 .
 - d). Luas kamar *suite* minimum adalah 48m^2 .
 - e). Kamar mandi dalam.
 - f). Memiliki kolam renang dan fasilitas penunjang lain.
 - 5). Hotel bintang lima (*five star hotel*).,
 - a). Jumlah kamar standart minimum adalah lebih dari 300 buah kamar.
 - b). Jumlah kamar *suite* minimum adalah 3 buah kamar.
 - c). Luas kamar standart minimum adalah 24m^2 .
 - d). Luas kamar *suite* minimum adalah 48m^2 .
 - e). Kamar mandi dalam.
 - f). Memiliki kolam renang dan fasilitas penunjang lain.
- e. Hotel menurut lokasinya adalah:
- 1). *Resort Hotel*, adalah hotel yang lokasinya berada di suatu daerah tujuan wisata.
 - 2). *City Hotel*, adalah hotel yang lokasinya berada di daerah perkotaan.
 - 3). *High Way Hotel*, adalah hotel yang lokasinya berada di tepi jalan raya antar kota seperti Motel.
- f. Hotel menurut lama periode operasinya adalah:
- 1). *Season Hotel*, adalah hotel yang dibuka pada waktu tertentu seperti musim panas, musim dingin, musim liburan.
 - 2). *Year Round Operating*, adalah hotel yang dibuka sepanjang tahun tanpa dipengaruhi waktu tertentu.

2.2.3 House Keeping Department

Beberapa pengertian *House Keeping* :

Menurut Yayuk Sri Purwani (1992:11)

“*House Keeping* adalah suatu departemen yang ada dalam perhotelan yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar juga area umum lainnya agar para tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman selama tinggal di hotel.”

Menurut Sudiarto Mangku Werdayo (1999:69)

“*House Keeping* atau tata graha adalah salah satu bagian dari *room division* hotel yang menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, keindahan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar hotel, daerah-daerah umum dan taman hotel agar seluruh tamu maupun karyawan hotel dapat merasa aman dan nyaman selama tinggal dan bekerja di hotel.

Jadi *House Keeping* adalah suatu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan, dan kelengkapan kamar tamu ataupun seluruh fasilitas umum yang ada di hotel agar tamu atau karyawan yang ada di hotel dapat merasa nyaman dan betah.

2.3 Visi dan Misi Hotel

Grand Bromo Hotel adalah salah satu hotel *resort* yang terletak di kawasan wisata Gunung Bromo. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, Grand Bromo Hotel memiliki visi dan misi kedepan yang hendak dicapai dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan tamu.

2.3.1 Visi Grand Bromo Hotel :

Visi adalah pandangan kedepan guna meningkatkan kualitas pelayanan Grand Bromo Hotel yaitu;

- a. Memperoleh target konsumen yang memenuhi keinginan dan sesuai dengan kebutuhan tamu.
- b. Meningkatkan produktifitas pelayanan secara professional.
- c. Menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat sekitar.
- d. Meningkatkan promosi hotel kepada masyarakat lokal ataupun domestik.

2.3.2 Misi Grand Bromo Hotel :

Misi adalah sebuah acuan yang dipakai oleh pihak Grand Bromo Hotel untuk mencapai mencapai tujuan tertentu yaitu:

- 1). Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan dibidang hotel dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan hotel dan SDM.
- 2). Memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi.
- 3). Meningkatkan program “*we care more*” dalam setiap pelayanan terhadap tamu.

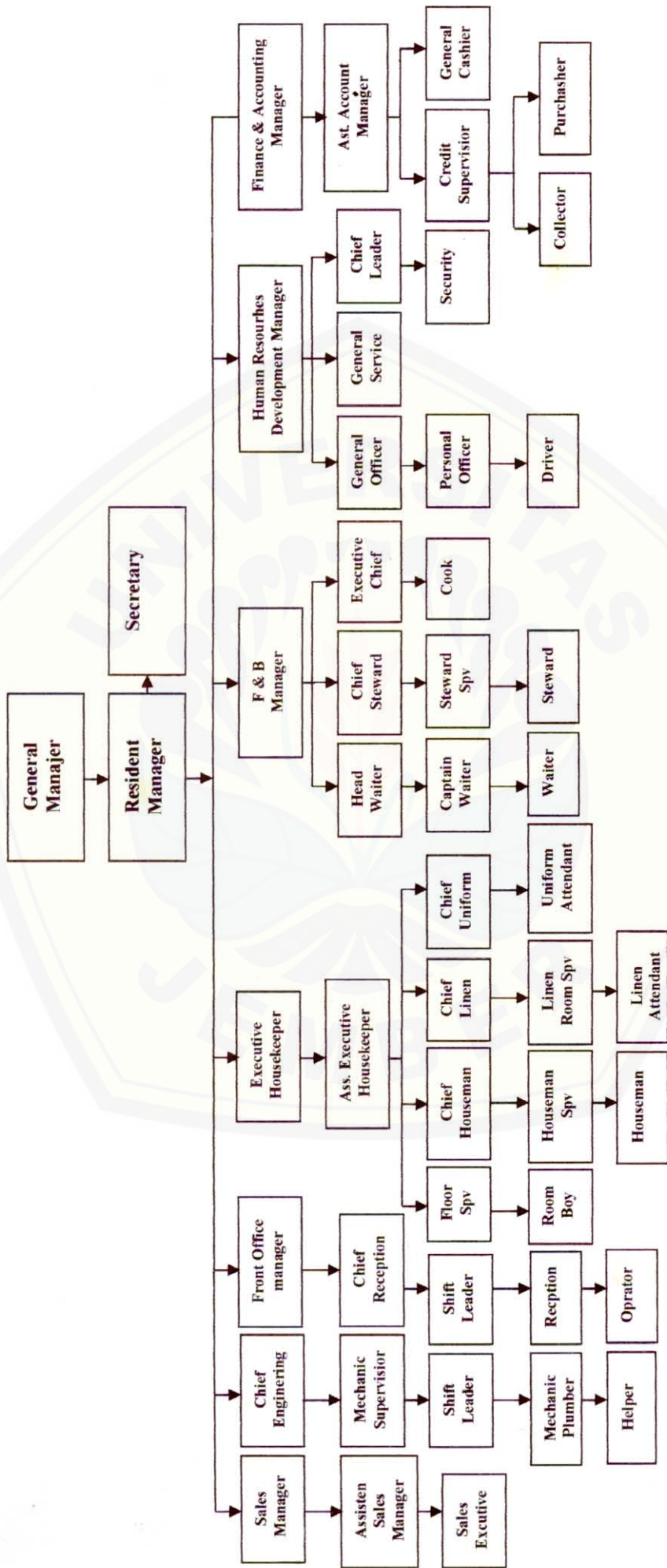
2.4 Organisasi

2.4.1 Struktur Organisasi Grand Bromo Hotel

Pengorganisasian ini berhubungan dengan struktur melalui penentuan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan dari sebuah lembaga atau instansi secara keseluruhan maupun sebagian. Dengan demikian akan terbentuk suatu keharmonisan hubungan antara bagian di dalam menjalankan tugas sehari-hari dan tujuan perusahaan akan tercapai dengan sempurna. Struktur tersebut harus sesuai dengan tugas yang menggambarkan pembatasan atau persetujuan yang telah ditetapkan oleh seorang pemimpin terhadap karyawan dalam lembaga dan organisasinya. Adapun mengenai struktur organisasi Grand Bromo Hotel adalah: (lihat gambar 1).

**STRUKTUR ORGANISASI
GRAND BROMO HOTEL SUKAPURA-PROBOLINGGO**

Gambar : 1

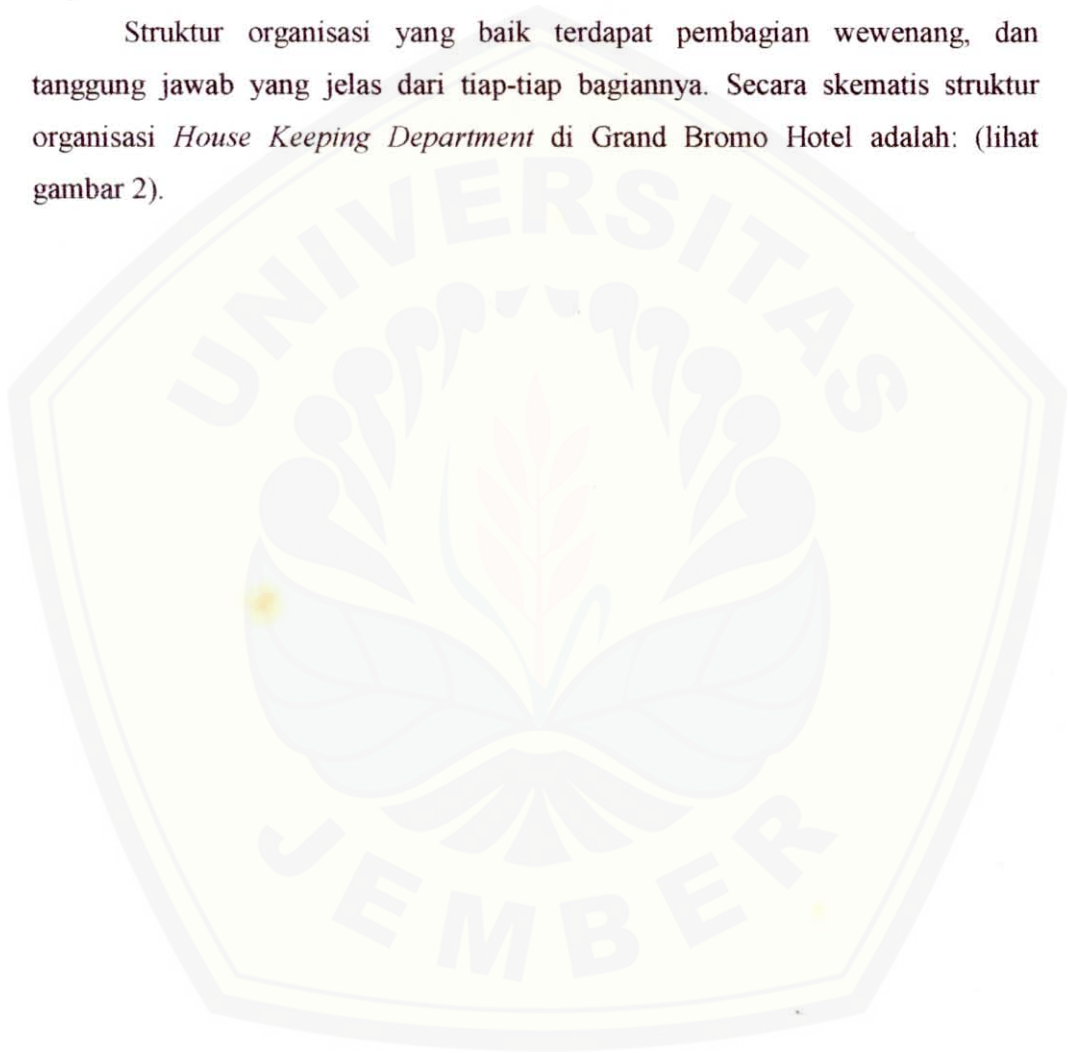


Sumber: Grand Bromo Hotel 2003

2.4.2 Struktur Organisasi *House Keeping Department*

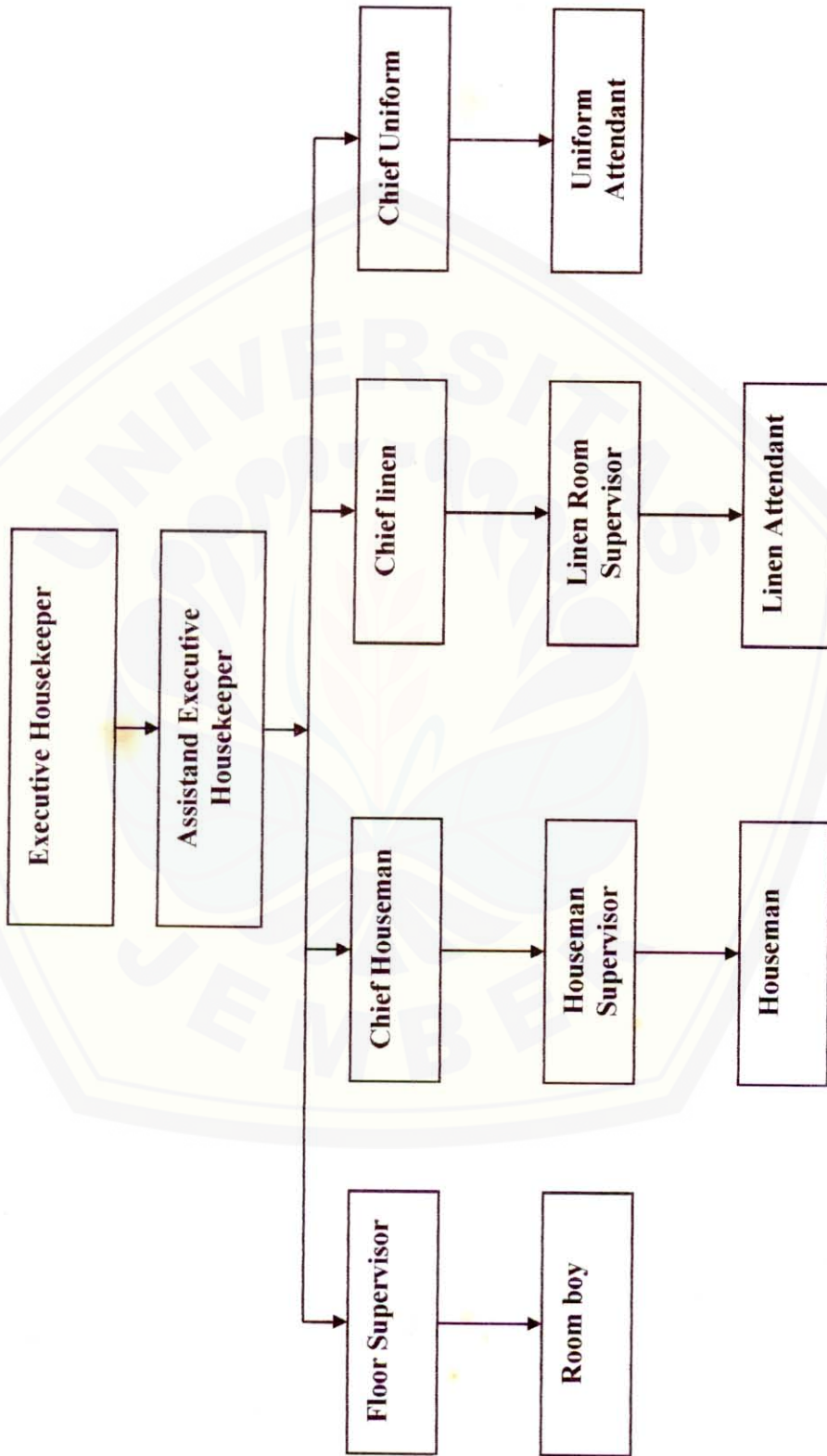
Kelancaran dan ketepatan dalam usaha merupakan syarat utama bagi sebuah hotel khususnya *House Keeping Department* dan untuk mencapai tingkat efektifitas dan produktifitas yang tinggi. Terlebih lagi dalam hal pelayanan yang baik dan memuaskan (*excelem service*) yang wajib diberikan terhadap semua tamu tanpa terkecuali.

Struktur organisasi yang baik terdapat pembagian wewenang, dan tanggung jawab yang jelas dari tiap-tiap bagiannya. Secara skematis struktur organisasi *House Keeping Department* di Grand Bromo Hotel adalah: (lihat gambar 2).



**STRUKTUR ORGANISASI HOUSE KEEPING DEPARTMENT
GRAND BROMO HOTEL SUKAPURA-PROBOLINGGO**

Gambar : 2



Sumber : Grand Bromo Hotel 2003

2.5 Job Description House Keeping Department

Job Description atau uraian tugas merupakan suatu penjelasan mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab pada masing-masing bagian hotel yang tergabung dalam suatu instansi atau perusahaan.

Adapun *Job Description House Keeping Department* di Grand Bromo Hotel adalah :

1. *Executive Housekeeper.*

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional seluruh bagian yang terdapat pada ruang lingkup *House Keeping Department*, yang antara lain meliputi kamar tamu, ruangan umum, penggunaan *linen* serta pencucian *linen*.
- b. Bertanggung jawab terhadap *General Manager* atau *Exc.ass. Manager*.
- c. Mengkoordinir serta mengawasi pekerjaan seluruh staf dan karyawan bagian *House Keeping Department*.
- d. Menentukan standar kebersihan hotel, dengan melaksanakan *inspeksi* kebersihan kamar tamu, ruangan umum secara *continue*.
- e. Membuat jadwal pelaksanaan *general cleaning*.

2. *Assistant Executive Housekeeper.*

- a. Bertanggung jawab terhadap *Executive Housekeeper*.
- b. Melaksanakan seluruh tugas dan tanggung jawab *Executive Housekeeper*, apabila yang bersangkutan sedang tidak bertugas.
- c. Membantu *exc. Housekeeper* dalam mengkoordinir serta mengawasi pekerjaan seluruh staf dan karyawan bagian *House keeping*.
- d. Melakukan pemeriksaan langsung terhadap kamar-kamar yang tidak bisa dijual (*out of order*), dan memberikan persetujuan bahwa kamar tersebut tidak layak dijual.
- e. Memberikan saran dan pertimbangan kepada *exc. Housekeeper* mengenai staf dan karyawan dalam hal promosi, mutasi dan sebagainya.

3. *Floor Supervisor.*
 - a. Bertanggung jawab terhadap *Exc. Housekeeper*.
 - b. Membuat jadwal waktu kerja, pembagian kerja dan mengawasi kehadiran *room boy*, serta membagikan "*passkey*".
 - c. Mengadakan pengecekan terhadap persediaan *guest's supplies, cleaning material* dan *supplies*, serta mengajukan permintaan pembelian barang kepada *Asst.Exc.Housekeeper* apabila ada barang yang habis.
 - d. Membuat laporan "*Lost and Found*".
 - e. Melaporkan kepada *Exc.Housekeeper* untuk kamar-kamar yang terlalu lama memasang tanda "*Do Not Disturb*" dan "*Sleep Out*".

4. *Room Boy.*
 - a. Bertanggung jawab terhadap *Floor Supervisor*.
 - b. Membuat laporan status kamar (*Floor Report*).
 - c. Memindahkan alat-alat makan *room service* dari kamar dengan menelpon *room service* untuk *clear-up*.
 - d. Melaporkan kerusakan yang terdapat di dalam kamar tamu, serta melaporkan apabila ada barang tamu yang tertinggal kepada *Floor Supervisor*.
 - e. Mengisi *Log-Book*, dan melaporkan kamar-kamar yang belum sempat dibersihkan.

5. *Chief Houseman.*
 - a. Bertanggung jawab terhadap *Exc. Housekeeper*.
 - b. Membuat jadwal pembersihan ruangan umum yang dilaksanakan pada waktu pagi, siang dan malam.
 - c. Mengajukan permintaan pembelian *cleaning material* dan *cleaning supplies*.
 - d. Membuat laporan perlengkapan ruangan yang rusak kepada *Exc. Housekeeper*.
 - e. Memeriksa *Log-Book* dan memberikan tanggapan apabila diperlukan.

6. *Houseman Supervisor*

- a. Bertanggung jawab terhadap *Head Houseman*.
- b. Mengadakan *inspeksi* kebersihan ruangan umum seperti: *Lobby, Corridor, Toilet Umum, Tangga, Dinding, Restoran, Bar, Ruang makan karyawan, Locker, Perkantoran, dan lain-lain*.
- c. Memeriksa dan melaksanakan pesan-pesan yang tertulis di *Log-Book*.
- d. Melaporkan kepada *chief/Head Houseman* mengenai ruangan-ruangan umum yang belum sempat dibersihkan.

7. *Houseman*

- a. Bertanggung jawab terhadap *Houseman supervisor*.
- b. Membaca dan mengerjakan setiap pesan atau perintah yang tertulis pada *log-book*.
- c. Melaksanakan "*General Cleaning*" ruangan umum.
- d. Melaksanakan pekerjaan khusus, yang diberikan oleh *chief houseman* atau *exc. Housekeeper*.
- e. Mengisi *Log-Book* tentang hal-hal yang harus dikerjakan oleh *shift* berikutnya.

8. *Chief Linen*

- a. Bertanggung jawab terhadap *exc. Housekeeper*.
- b. Mengerjakan administrasi *linen*, menghitung persediaan *linen* yang dibutuhkan, menghitung *linen* yang rusak dan hilang.
- c. Mengadakan penelitian untuk mengetahui sebab-sebab *linen* yang rusak dan hilang, serta menentukan cara penangulangannya.
- d. Mengawasi seluruh pekerjaan *staf linen room*.

9. *Linen Room Supervisor*

- a. Bertanggung jawab terhadap *Cief Linen Room*.
- b. Mengontrol daftar hadir dan mengawasi pekerjaan bawahan.
- c. Melaksanakan "*Linen Infentory*" dan mengawasi perputaran *linen*.

- d. Bertanggung jawab terhadap seluruh *linen*, dan almari penyimpanan *linen* dan harus terkunci.
- e. Menentukan jumlah *linen* yang harus dibagikan terhadap “*Floor Station/Room Boy Station*”.

10. *Linen Attendant*

- a. Bertanggung jawab terhadap *Linen Supervisor*.
- b. Bertanggung jawab terhadap pembagian *linen* yang akan digunakan untuk setiap kamar.
- c. Mencatat setiap pengeluaran dan pembagian *linen* dari *Floor Supervisor Station* dan dari *Laundry*.
- d. Melakukan pemilihan/pemisahan *linen* yang akan dicuci berdasarkan jenis *linen*, warna dan kotorannya agar supaya pencuciannya dilakukan secara terpisah.
- e. Membetulkan dan atau memperbaiki *linen* yang rusak dan sekiranya masih dapat dipergunakan lagi.

11. *Chief Uniform*

- a. Bertanggung jawab terhadap *exc. Housekeeper*.
- b. Bertanggung jawab terhadap administrasi *Uniform*.
- c. Bertanggung jawab atas penyediaan dan pembagian *uniform* kesetiap bagian.
- d. Bertanggung jawab atas perawatan seluruh *uniform*.

12. *Uniform Attendant*

- a. Bertanggung jawab terhadap *Chief Uniform*.
- b. Membagikan *uniform* kepada karyawan, menerima *uniform* yang kotor dari karyawan.
- c. Memperbaiki *uniform* yang rusak.



IV. PENUTUP

Pada penulisan ini dapat disimpulkan bahwa peranan *Housekeeping Department* sangatlah penting dalam upaya memberikan kepuasan terhadap tamu di Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo karena *Houskeeping Department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung seperti areal parkir, taman, kolam renang, lapangan tennis, maupun yang ada di dalam gedung termasuk kamar-kamar tamu, *Locker*, *toilet*, *restaurant*, *meeting room*, *office*. Disamping itu *Houskeeping Department* juga bertugas menyediakan sarana penunjang lain yang diperlukan oleh para tamu selama menginap di hotel dengan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan terhadap tamu.

Karena areal tugas dan tanggung jawab *Housekeeping Department* yang begitu luas maka agar dapat menjangkau secara keseluruhan dan agar dapat memberikan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada tamu, maka *Housekeeping Department* dibagi menjadi beberapa seksi seperti *Houseman section*, *Room section*, *Loundry section* dan *Garden section* yang memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri serta harus bekerja secara profesional agar dapat melaksanakan tugas dengan baik dan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel (HK)*. Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama.
- Agus Irawan. 2000. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rumekso. 2001. *House Keeping Hotel*. Yogyakarta; ANDI. Yogyakarta.
- Sudiarta Mangku Weroyo. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jilid I. Jakarta; Badan Penerbit Fakultas Ekonomi. Universitas Indonesia.
- Tim Universitas Jember. 1998. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember; Badan Penerbit Universitas Jember.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata.....	38
2. Daftar Hadir Selama Praktek Kerja Nyata.....	39
3. Sertifikat Magang.....	42
4. <i>Room Rate</i>	43
5. Paket Grand Rafting.....	44
6. Paket Bromo Lestari.....	45
7. <i>Swimming Pool Notice</i>	46
8. <i>Mini Bar Bill</i>	47
9. <i>Guest Comments</i>	48
10. <i>Room Maintenance</i>	49
11. <i>Lost & Found</i>	50
12. <i>Repair/Maintenance Order</i>	51
13. <i>Loundry List</i>	52
14. <i>Sign Door</i>	53
15. <i>Room Report</i>	54
16. <i>Room Inspection List</i>	55
17. <i>House Keeper Report</i>	56
18. <i>Room/Maid Control Sheet</i>	57
19. <i>Map Room Number</i>	58
20. <i>Map of MT. Bromo</i>	60

SURAT TUGAS

No. 0480 /J.25.1.2/PP.9/2003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum dibawah ini:

NO.	NAMA	NIM	JURUSAN	PROGRAM STUDI
1.	Endang Mustikowati	20-2052	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
2.	Dwi Sulistyoningih	20-2022	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
3.	Tofiq Yumanto	20-1020	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
4.	Didin Eka Wulan	20-2010	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
5.	Sahrul	20-1040	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
6.	Banny BingarSupulun	20-1010	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
7.	Renni Cahyoningtyas	20-2051	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata

Untuk mengikuti Program Praktek Kerja Nyata Pada Grand Bromo Hotel Probolinggo selama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai.

Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Praktek Kerja.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Jember, 4 Maret 2003



H. Moch. Taerbi
NIP. 130 524 832

Tembusan Kepada:

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag Akademik FISIP UNEJ

UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

DAFTAR HADIR MINGGU DAN BUKU
 DI STAND BROMO HOTEL
 SIKAPURA

TANGGAL 10 MARET 2003

NO	NAMA	NIM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	BENNY BINEAR SARITRA	20-1030																					
2	REMI CAHTOMINGSIYAS	20-2051																					
3	DIDIM EKA WULAN	20-2010																					
4	TOFIR YUMANTO	20-1020																					
5	ENDANG MUSTIKOWATI	20-2052																					
6	PWI SULISTYANINGSIH	20-2023																					
7																							
8																							
9																							
10																							

Mengajar
 Daniel Bromo
 KAPIN

UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM STUDI F-III PARAWISATA

DAFTAR HADIR MAGANG DI HI PARAWISATA
 DI GRAND BRONO HOTEL
 SURABAYA

NO	NAMA	NIM	TANGGAL: 01 BULAN APRIL 2005																																	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
1	BENNY BINGGAR SAPUTRA																																			
2	REMI CAHTONINGTYAS	00-2001																																		
3	DIPIN EKA WULAN	20-2010																																		
4	TOFIC YUNANTO	20-1020																																		
5	ENDANG MUSTIKOWATI	20-2052																																		
6	DIKI SULLISTYAMINGSIH	20-2022																																		
7																																				
8																																				
9																																				
10																																				

Mengandatangani
 Grand Brono Hotel
 SURABAYA
 MAFIM

UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM STUDI FARMASI
 SVIKAPURA

DAFTAR HADIR MINGGU BAHIL FARMASI
 DI GRAND BRANO HOTEL
 SVIKAPURA

No	NAMA	NIM	JANGKALAN ... Mei ... TAHUN 2005																								
1	BEYNY BINGAR SAPUTRA																										
2	PERNI CAHYONINGTYAS	20-2051																									
3	DIPIN EKA WULAN	20-2010																									
4	TORIG YUNANTO	20-1020																									
5	ENDANG MUSTIKOWATI	10 1052																									
6	DWI SULISTYAININGSIH	20-2022																									
7																											
8																											
9																											
10																											

Megeatubul
 (Signature)
 NIP. 01010111111111



This is to certify that
No : 077/GBH/HRGA/CV/2003

BENNY BINGAR SAPUTRA

From : Universitas Jember

Has successfully completed job training on :

Room Division, as Roomboy
From March, 10th 2003 until May, 10th 2003

During the training, he has demonstrated

an ~~excellent~~ / good / ~~fair~~ performance

Wishing him the best of success in the future career.

Sukapura, May 10th 2003



Grand Bromo
HOTEL

Wimbo Prabowo
HR&GA Manager

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Hamid Soetomo".

Hamid Soetomo
Resident Manager



Room Rate

Housetell	Rp. 75.000	/kamar/malam
Standart	Rp. 250.000	/kamar/malam
Deluxe	Rp. 300.000	/kamar/malam
Cottage	Rp. 750.000	/kamar/malam
VIP Cottage	Rp. 1.000.000	/kamar/malam

Termasuk :

- * 2 kali makan untuk dua orang
- * 21% Pajak & Pelayanan

FASILITAS HOTEL :

Kamar (air panas, TV), Ruang pertemuan
Karaoke, Billiard, Tennis Lapangan, Lapangan Basket
Kolam Renang, Whirpool, Voli Pantai
& Taman bermain anak

Pemesanan & Informasi :

Hubungi : Sales & Marketing Office
Phone : (031) 7329945-6 Paw : 690, 691, 699
(0335) (581103-5)

Jl. Raya Bromo
Desa Sukapura, 67254 Probolinggo
East Java - Indonesia
Phone : 52 335 581103-5
Fax : 62 335 581142
E-Mail gtrand_bromo@interwisata.com
www.interwisata.com/grand_bromo.html

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62-31-7329945-6
Fax : 62-31-7325256



GRAND RAFTING

(1 Maret – 20 Desember 2003)

Hanya berlaku untuk Domestik

Hanya Dengan :

Rp. 325.000/orang/malam
(Minimal 2 Peserta)

Termasuk :

- * Menginap di kamar Deluxe
- * Makan pagi dan malam di Hotel
- * Makan siang & Snac di Lokasi Rafting
 - * Rafting di Sungai Pakalen
 - * Pemandu Rafting
 - * Asuransi
- * 21% Pajak & Pelayanan

FASILITAS HOTEL :

Kamar (air panas, TV), Ruang pertemuan
Karaoke, Billiard, Tennis Lapangan, Lapangan Basket
Kolam Renang, Whirpool, Voli Pantai
& Taman bermain anak

Pemesanan & Informasi :

Hubungi : Sales & Marketing Office
Phone : (031) 7329945-6 Paw : 690, 691, 699
(0335) (581103-5)

Jl. Raya Bromo
Desa Sukapura, 67254 Probolinggo
East Java – Indonesia
Phone : 52 335 581103-5
Fax : 62 335 581142
E-Mail ggrand_bromo@interwisata.com
www.interwisata.com/grand_bromo.html

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62-31-7329945-6
Fax : 62-31-7325286



PAKET BROMO LESTARI

(2 Januari – 30 April 2003)

Hanya berlaku untuk Domestik

Hanya Dengan :

Rp. 360.000/kamar/malam : weekday
Rp. 450.000/kamar/malam : weekend

Termasuk :

- * Menginap di kamar Deluxe
- * Makan pagi untuk 2 orang
- * Makan malam untuk 2 orang untuk weekend
- * Sharing Transportasi ke Lautan Pasir untuk 2 orang
 - * Tiket masuk ke Bromo untuk 2 orang
 - * Teh/kopi pagi sebelum tuc ke Bromo
 - * 21% Pajak & Pelayanan

FASILITAS HOTEL :

Kamar (air panas, TV), Ruang pertemuan
Karaoke, Billiard, Tennis Lapangan, Lapangan Basket
Kolam Renang, Whirpool, Voli Pantai
& Taman bermain anak

Pemesanan & Informasi :

Hubungi : Sales & Marketing Office
Phone : (031) 7329945-6 Paw : 690, 691, 699
(0335) (581103-5)

Jl. Raya Bromo
Desa Sukapura, 67254 Probolinggo
East Java – Indonesia
Phone : 52 335 581103-5
Fax : 62 335 581142
E-Mail gtrand_bromo@interwisata.com
www.interwisata.com/grand_bromo.html

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62-31-7329945-6
Fax : 62-31-7325256

NO :



MINIBAR BILL

Any consumption from Minibar will be charged to your room account. Please bring this Bill along with you to Front Office Cashier when when checking out. Thank you.

Setiap pemakaian Minibar akan dibebankan pada biaya kamar Anda. Mohon agar Bill ini dibawa serta ke Kasir pada waktu check out. Terimakasih.

CONTENTS	STOCK	UNIT PRICE	CONSUMPTION	AMOUNT
Beer Bintang Kaleng	2	Rp 18.150,-		
Coca cola Kaleng	2	Rp 8.180,-		
Sprite Kaleng	2	Rp 8.180,-		
Pocari Sweat Kaleng	2	Rp 9.090,-		
ABC Juice Kaleng	2	Rp 9.090,-		
Kacang Kulit DK	2	Rp 11.365,-		
Happy Toast	2	Rp 13.635,-		
.....				
.....				
.....				
			Sub Total	
			Tax	
			Total	
			#/Room	
			Date	
			Time	

These prices subject to 10 % government tax
 Harga diatas belum termasuk 10 % pajak pemerintah



Grand Promo
HOTEL

SWIMMING POOL NOTICE

1. Kolam Renang dibuka dari jam 6 pagi sampai 8 sore.
The pool is open from 6 am to 8 pm.
2. Kolam Renang terdiri dari tiga bagian :
We have three outdoocr Pools :
 - A. Kolam Renang Anak-Anak Depth : 50 cm
Children Pool
 - B. Kolam Renang Dewasa Depth : 150 cm
Adult Pool
 - C. Whirlpool (Heated) Depth : 95 cm
3. Kolam Renang khusus untuk tamu Hotel.
The Pool is used by Hotel Guests only.
4. Kolam Renang dibuka tanpa regu penyelamat.
There is no Life Guard on Duty.
5. Manajemen Hotel tidak bertanggung jawab atas kecelakaan maupun kehilangan barang di kolam.
The Hotel management does not accept any responsibility for accidents and loss of personal belongings around the Pool area.
6. Anak kecil dilarang berenang tanpa pengawasan orang tua/walinya.
Children may swim when accompanied by an adult.
7. Penderita alergi kulit diharapkan tidak berenang.
Persons with skin allergies should not use the Pool.
8. Memakai pakaian renang adalah keharusan bila sedang berenang.
Please, ensure you are wearing an appropriate Swimsuit before entering the pool.
9. Dilarang membunyikan Radio kaset.
Audio equipment may not be switched on in the pool area.
10. Bilaslah badan anda sebelum masuk kolam.
Please, a shower before swimming.
11. Dilarang membawa masuk binatang peliharaan.
Pets are not allowed in the Hotel premises.
12. Dilarang membawa makanan yang dapat mengotori areal kolam.
Food and Beverage causing litter around the pool area is not permitted.
13. Dalam cuaca buruk, mohon kolam tidak dipergunakan.
In bad weather, please do not use the pool.
14. Hubungi House Keeping bila memerlukan handuk.
Please contact House Keeping for a Pool Towel.

Terima kasih atas kunjungan Anda.
 Kami berada disini untuk melayani Anda. Untuk itu kami mohon pendapat Anda mengenai kami. Yang berkenan atau tidak berkenan dihati Anda. atau saran - saran untuk kami.
 Pendapat Anda sangat berguna bagi kami

Dear Guest,
 Thank you for staying with us.
 Since we are here to serve you, please let us know what you think of us any complaints / suggestion you may have ?
 Your evaluation is much appreciated.

Best regards,
 General Manager

COMMENTS :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

C/O Date

Name :

Room :

Address :

.....



H O T E L

Desa Sukapura, Probolinggo

DATE :

TIME :

LOST & FOUND


Has been found	:	_____

Location	:	_____
Guest name	:	_____

Address T.A	:	_____

Check in / Out	:	_____

Found by,	Received by,	Acknowledged by,
_____	_____	_____
		Dept Head / Spv
cc : FO. File		


**ROOM
MAINTENANCE**

Would you please write down the facilities you found are not working properly, then put this on your door knob.
Thank you.

Apabila ada peralatan di kamar Anda yang tidak berfungsi atau rusak, mohon untuk menuliskannya lalu gantungkan pada pintu masuk. Terimakasih.

ROOM	DATE	TIME

and Bromo
HOTEL
Kupura - Probolinggo 67254
East Java - Indonesia

DATE :

TIME :

REPAIR / MAINTENANCE ORDER

ITEM TO BE REPAIRED	CONDITION FOUND	LOCATION	ORDERED BY

<u>OF ENGINEERING CHECKING</u>	INSPECT BY

<u>UTION</u>	ESTIMATION / COST

WORK DONE BY	WHEN FINISHED	RESULT	RECHECKED BY	WHEN	RESULT	APPROVED BY

RM / GM

ORIGINAL , 1st Copy, 2nd Copy, 3rd Copy to Cost Control, 4th Copy Remain at Departemen When Finished,
1st Copy to Cost Control, 2nd Copy Remain at Engineering.

LAUNDRY LIST



Grand Bromo
HOTEL

DIAL
566

Please do not put your Laundry outside the door.
Mohon jangan meletakkan Cucian di luar kamar.

Name (Please Printed) : Nama: (Huruf Cetak) :	Room / Kamar No :
Date : Tanggal :	Shirts to be : <input type="checkbox"/> Folded / Dilipat <input type="checkbox"/> On Hanger / Digantung

NOTICE

Unless quantity is specified, Hotel count must be accepted as correct. We Can not responsible for shrinkage of fastness of colour and for valuables left in or on garment. Any claim concerning the finished articles must be reported with this list within 24 hours. Our liabilities for either loss or damage will not exceed the amount of 5 times the cost of cleaning the item in question.

PERHATIAN

Bila jumlah pakaian tidak ditulis dengan tepat, maka jumlah yang kami hitung dianggap benar. Kami tidak dapat bertanggung jawab apabila susut / luntur atau adanya barang berharga yang tertinggal di pakaian. Pengaduan atau permintaan ganti rugi mengenai pakaian yang sudah dicuci harus dilaporkan dengan melampirkan boni ini dalam waktu 24 jam. Tanggung jawab kami atas kerusakan atau kehilangan tidak dapat melebihi 5 kali ongkos pencucian yang rusak / hilang.

GENTLEMEN / PRIA	LAUNDRY				PRESSING			AMOUNT Rp.
	PRICE Rp.	QUANTITY		PRICE Rp.	QUANTITY			
		GUEST COUNT	HOTEL COUNT		GUEST COUNT	HOTEL COUNT		
Shirt	Kemeja	5,000			4,000			
Under - Shirt	Kaos Dalam	2,000			-			
Under - Short	Celana Dalam	2,000			-			
Pyjamas	Piyama	6,000			3,500			
Handkerchief	Sapu Tangan	2,000			-			
Socks	Kaos Kaki	1,500			-			
Trousers	Celana Panjang	5,500			4,500			
Short	Celana Pendek	3,500			2,500			
T-Shirt	Kaos Oblong	3,500			2,000			
Sarong	Sarung	3,500			2,000			
Jeans	Celana Jeans	6,500			4,000			
LADIES / WANITA								
Blouse	Blus	5,000			4,000			
Panties	Celana Dalam	1,500			-			
Brassiere	BH/Bra	2,000			-			
Slacks	Celana Panjang	4,000			3,000			
Skirt	Rok	3,500			2,500			
Long Skirt	Rok Panjang	4,000			3,000			
Night Gown	Baju Tidur	4,500			3,000			
Scarf	Selendang	2,500			1,750			
Evening Dress	Baju Panjang	5,000			3,000			
Sweater	Baju Hangat	3,500			2,750			
LAUNDRY SERVICE :			PELAYANAN LAUNDRY			TOTAL		
Daily Collection time : 07.00 - 09.00			- Waktu Pengambilan : 07.00 - 09.00			SERVICE +		
Delivery time : 17.00 - 20.00			- Waktu Pengantaran : 17.00 - 20.00			GOVT TX		
Laundry Collected after 09.00 hrs. delivered on following day.			- Cucian yang diambil setelah jam 09.00 diantar hari berikutnya.					
Express service on request at 100% extra.			- Pelayanan cepat atas permintaan ditambah 100% dari harga.			GRAND		
Children's wear under 12 years will be charge 50%			- Pakaian anak-anak di bawah 12 tahun dikenakan biaya 50%			TOTAL Rp.		

Rechecked by

Guest's Signature

HOUSEKEEPER REPORT

Room	P	Status	Room	P	Status	Room	P	Status	Room	P	Status	Room	P	Status	Room	P	Status
101			127			153			179			224			250		
102			128			154			180			225			251		
103			129			155			181			226			252		
104			130			156			182			227			253		
105			131			157			201			228			254		
106			132			158			202			229			255		
107			133			159			203			230			256		
108			134			160			204			231			257		
109			135			161			205			232			258		
110			136			162			206			233			259		
111			137			163			207			234			260		
112			138			164			208			235			261		
114			139			165			209			236			262		
115			140			166			210			237			263		
116			141			167			211			238			264		
117			142			168			212			239			265		
118			143			169			214			240			266		
119			144			170			215			241			267		
120			145			171			216			242			268		
121			146			172			217			243			269		
122			147			173			218			244			270		
123			148			174			219			245			271		
124			149			175			220			246			272		
125			150			176			221			247			273		
126			151			177			222			248			274		
			152			178			223			249			423		

Date :
Hour :
Shift :

REMARK :

V : Vacant
OC : Occupied
HU : House Use
ED : Expected Departure
RSV : Reserved
C/O : Check Out
OO : Out of Order
DD : Do Not Distrub

Prepared by

CC : GM. RDM. ACT
File

ROOM REPORT

Grand Bromo
HOTEL
Desa Sukapura, Probolinggo 67254
East Java - Indonesia

Date :
Hour :
Shift :
By :
REMARK :
V : Vacant
OC : Occupied
HU : House Use
ED : Expected Departure
DD : Do not Disturb
C/O : Check Out
OO : Out of Order

CC :
• GM, RDM
ACT, FILE

Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status	Room	Status						
101		127		153		179		224		250		301		401		406		410		414		415		416		417		418		419		420		421		422		423					
102		128		154		180		225		251		302		402		408		411		412		416		420		421		422		423		424		425		426		427		428		429	
103		129		155		181		226		252		303		403		409		413		415		417		421		422		423		424		425		426		427		428		429		430	
104		130		156		182		227		253		304		404		405		414		416		418		422		423		424		425		426		427		428		429		430		431	
105		131		157		201		228		254		305		405		406		415		417		419		423		424		425		426		427		428		429		430		431		432	
106		132		158		202		229		255		401		402		403		410		412		414		416		418		420		422		424		426		428		430		432		434	
107		133		159		203		230		256		402		403		404		411		413		415		417		419		421		423		425		427		429		431		433		435	
108		134		160		204		231		257		403		404		405		412		414		416		418		420		422		424		426		428		430		432		434		436	
109		135		161		205		232		258		404		405		406		413		415		417		419		421		423		425		427		429		431		433		435		437	
110		136		162		206		233		259		405		406		407		414		416		418		420		422		424		426		428		430		432		434		436		438	
111		137		163		207		234		260		406		407		408		415		417		419		421		423		425		427		429		431		433		435		437		439	
112		138		164		208		235		261		408		409		410		416		418		420		422		424		426		428		430		432		434		436		438		440	
114		139		165		209		236		262		409		410		411		417		419		421		423		425		427		429		431		433		435		437		439		441	
115		140		166		210		237		263		410		411		412		418		420		422		424		426		428		430		432		434		436		438		440		442	
116		141		167		211		238		264		411		412		413		419		421		423		425		427		429		431		433		435		437		439		441		443	
117		142		168		212		239		265		412		413		414		420		422		424		426		428		430		432		434		436		438		440		442		444	
118		143		169		214		240		266		414		415		416		422		424		426		428		430		432		434		436		438		440		442		444		446	
119		144		170		215		241		267		415		416		417		423		425		427		429		431		433		435		437		439		441		443		445		447	
120		145		171		216		242		268		416		417		418		424		426		428		430		432		434		436		438		440		442		444		446		448	
121		146		172		217		243		269		417		418		419		425		427		429		431		433		435		437		439		441		443		445		447		449	
122		147		173		218		244		270		418		419		420		426		428		430		432		434		436		438		440		442		444		446		448		450	
123		148		174		219		245		271		419		420		421		427		429		431		433		435		437		439		441		443		445		447		449		451	
124		149		175		220		246		272		420		421		422		428		430		432		434		436		438		440		442		444		446		448		450		452	
125		150		176		221		247		273		421		422		423		429		431		433		435		437		439		441		443		445		447		449		451		453	
126		151		177		222		248		274		422		423		424		430		432		434		436		438		440		442		444		446		448		450		452		454	
		152		178		223		249		275		423		424		425		431		433		435		437		439		441		443		445		447		449		451		453		455	

Tidy up,
please
Harap
bersihkan kamar

 **Grand Bromo Hotel**

DESA SUKAPURA, BROMO
PROBOLINGGO

Dharmala
Group

Privacy,
please
Harap
jangan diganggu

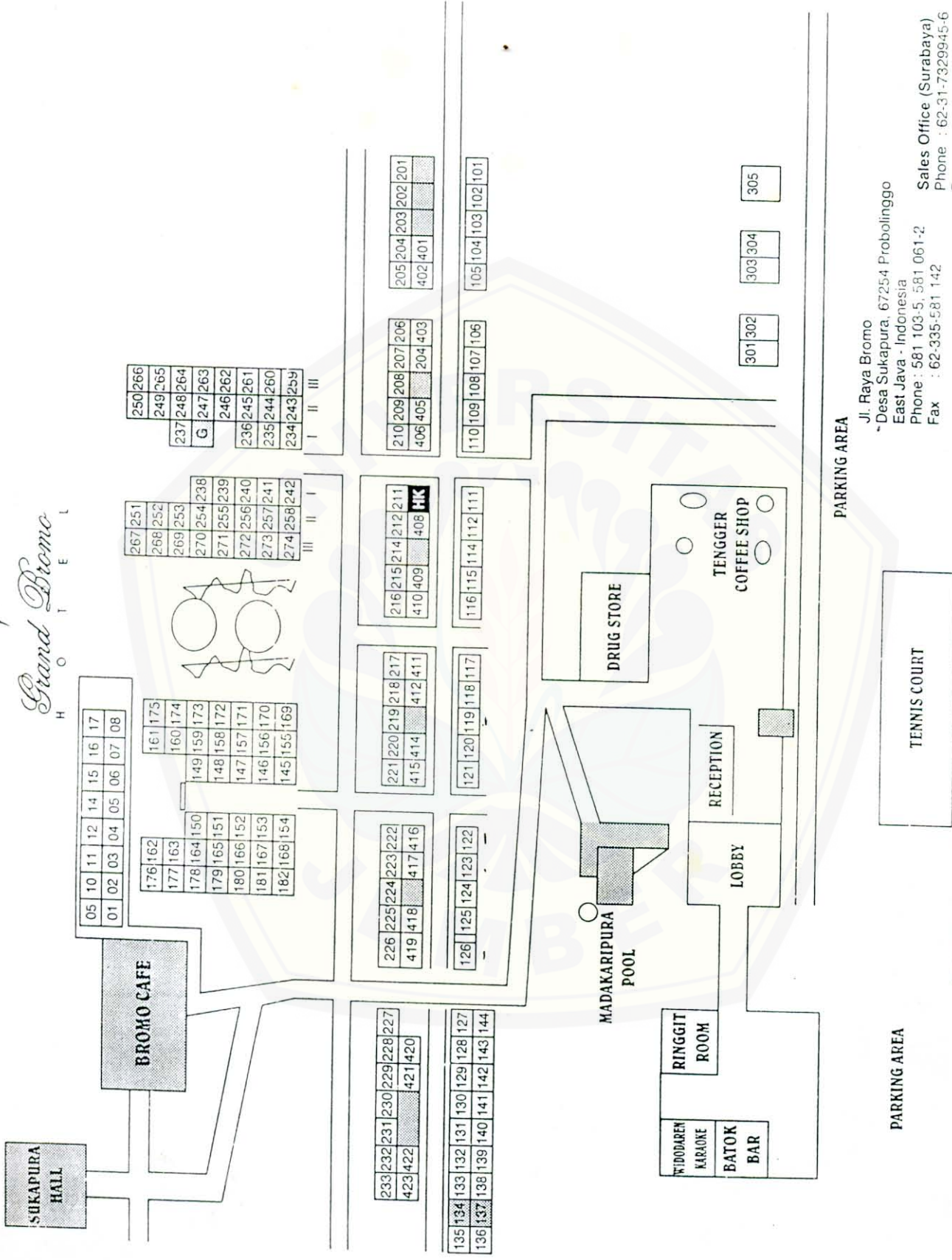


Grand Bromo Hotel

DESA SUKAPURA, BROMO
PROBOLINGGO

Dharmala
Group

Grand Bromo
HOTEL



Jl. Raya Bromo
Desa Sukapura, 67254 Probolinggo
East Java - Indonesia
Phone : 581 103-5; 581 061-2
Fax : 62-335-581 142

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62-31-7329945-6
Fax : 62-31-7325256

SUMBER DATA : GRAND BROMO HOTEL

KETERANGAN ROOM MAP NUMBER

* Nomer kamar : 01-17 = *Housetel*

* Blok I

Nomer kamar : 101-105 = *Standart Room*

401-402 = *Standart Room*

201-205 = *Deluxe Room*

= *Taman*

* Blok II

Nomer kamar : 106-110 = *Standart Room*

403-406 = *Standart Room*

206-210 = *Deluxe Room*

= *Taman*

* Blok III

Nomer kamar : 111-116 = *Standart Room*

408-410 = *Standart Room*

211-216 = *Deluxe Room*

= *Gudang House Keeping*

= *Taman*

* Blok IV

Nomer kamar : 117-121 = *Standart Room*

411-415 = *Standart Room*

217-221 = *Deluxe Room*

= *Taman*

* Blok V

Nomer kamar : 122-126 = *Standart Room*

416-419 = *Standart Room*

222-226 = *Deluxe Room*

= *Taman*

* Blok VI

Nomer kamar : 127-135 = *Standart Room*

420-423 = *Standart Room*

144-136 = *Deluxe Room*

227-233 = *Deluxe Room*

= *Taman*

* Blok VII

Nomer kamar : 234-274 = *Deluxe Room*

* Blok VIII

Nomer kamar : 145-182 = *Deluxe Room*

* Nomer kamar : 301-304 = *Cotage*

* Nomer kamar : 305 = *VIP Cotage*



MAP OF MT. BROMO



Temperature:
15° C - 20° C
05° C - 15° C



Grand Bromo
H O T E L
B R O M O - P R O B O L I N G G O

Desa Sukapura Probolinggo
East Java - Indonesia
Phone (0335) 581103 - 5
Fax (0335) 581142
www.hotelwastata.com

Reservation Centre
c/o Graha Resident Office Park
Jl. Darmo Harapan 1 Surabaya
East Java - Indonesia
Phone (031) 7329945 / 7329946
Fax (031) 7325295
E-mail graha_bromo@hotelwastata.com