



**PERANAN HOUSE KEEPING DEPARTMENT DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PADA TAMU
DI HOTEL NEW AGUNG JAYA MAHKOTA
GENTENG BANYUWANGI**

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) Pariwisata
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Pada

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

Asal	: Hadiah	Klass
Terima	: Pembelian	
No. Induk	: 05 NOV 2003	338-4
		DEW
		P

Oleh :

Herlina Astuti Dewi
NIM. 200903102032

Dosen Pembimbing :
Drs. DIDIK EKO JULIANTO
NIP. 131 832 303

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

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 : Herlina Astuti Dewi
NIM : 2009031020032
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : **“Peranan *House Keeping Department* Dalam
Memberikan Pelayanan Pada Tamu Di Hotel
New Agung Jaya Mahkota Genteng
Banyuwangi”**

Jember, 12 Juli 2003

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Drs. Didik Eko Julianto
NIP : 131 832 303

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

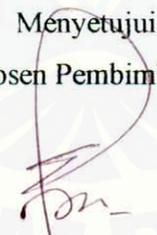
PERSETUJUAN

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

Nama : Herlina Astuti Dewi
NIM : 2009031020032
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : **“Peranan *House Keeping Department* Dalam
Memberikan Pelayanan Pada Tamu Di Hotel
New Agung Jaya Mahkota Genteng
Banyuwangi”**

Jember, 12 Juli 2003

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Drs. Didik Eko Julianto
NIP : 131 832 303

**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 : Herlina Astuti Dewi
NIM : 200903102032
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

**Peranan House Keeping Department Dalam Memberikan
Pelayanan Pada Tamu di Hotel New Agung Jaya Mahkota
Genteng Banyuwangi**

Hari : Selasa
Tanggal : 22 Juli 2003
Jam : 15.30 WIB
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember

Dan telah dinyatakan lulus.

Panitia Penguji

1. **Drs. Sama'i, M.Kes** : 1. (Ketua)
NIP. 131 658 377
2. **Drs. Didik Eko Julianto** : 2. (Sekretaris)
NIP. 131 832 303

Mengesahkan,
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,



Drs. H. Moch. Toerki
NIP. 130 524 832

MOTTO

Mencintai kehidupan dengan bekerja, adalah menyelami rahasia hidup
yang paling dalam

Kahlil Gibran

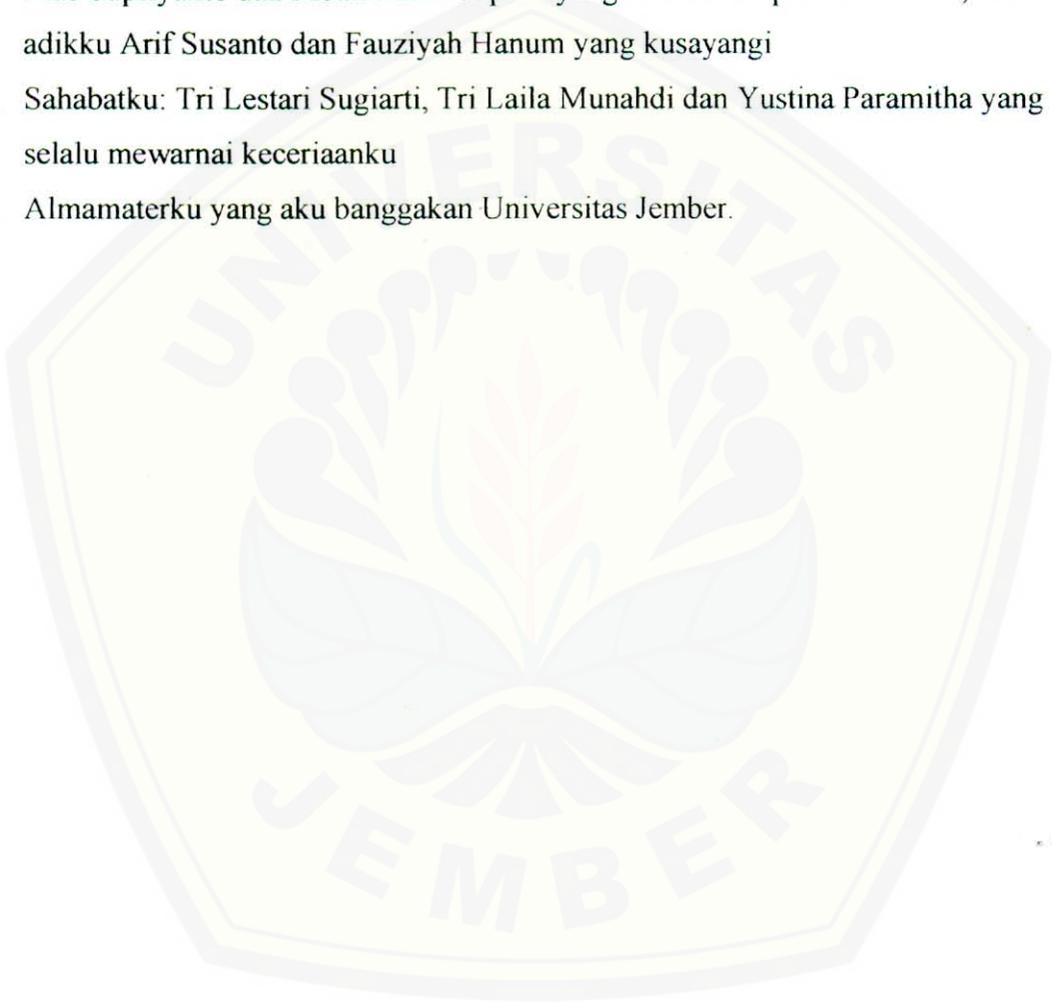


Sumber : Trilogi Hikmah Abadi (1999:28)

PERSEMBAHAN

Laporan ini kupersembahkan kepada :

1. Bapak Asmuri dan Ibu Susilowati yang selalu membimbing dan mengiringi dengan doa dalam setiap langkahku
2. Mas Supriyanto dan Mbak Ninik Suparti yang selalu memperhatikan aku, kedua adikku Arif Susanto dan Fauziah Hanum yang kusayangi
3. Sahabatku: Tri Lestari Sugiarti, Tri Laila Munahdi dan Yustina Paramitha yang selalu mewarnai keceriaanku
4. Almamaterku yang aku banggakan Universitas Jember.



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada Hotel New Agung Jaya Mahkota Genteng Banyuwangi yang berjudul **“PERANAN *HOUSE KEEPING DEPARTMENT* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA TAMU DI HOTEL NEW AGUNG JAYA MAHKOTA GENTENG BANYUWANGI”**

Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A. Md. Par), dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Selama melakukan Praktek Kerja Nyata di Hotel New Agung Jaya Mahkota Genteng Banyuwangi hingga penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa semuanya itu tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik dari pihak fakultas maupun hotel, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Drs. H. Moch. Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Ardiyanto M. Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Drs. Rudy Eko Pramono, M. Si, selaku Ketua Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Didik Eko Julianto, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan semangat, bimbingan, petunjuk, saran maupun nasehat yang sangat berguna, sehingga penulisan laporan ini dapat terselesaikan.
5. Drs. H. Achmad Rosyidi, selaku Dosen Wali yang telah membimbing selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

7. Bapak Joko Sudibyo, selaku *General Manager* Hotel New Agung Jaya Mahkota Genteng Banyuwangi yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Nyata.
8. Staf dan karyawan Hotel New Agung Jaya Mahkota Genteng Banyuwangi.
9. Staf dan karyawan akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya laporan akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulis hanyalah manusia biasa yang tidak luput dari salah dan dosa, begitu juga laporan ini tidaklah mungkin sempurna. Oleh karena itu, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan dan ketidak-sempurnaan penulisan laporan ini, penulis juga mengharap kritik dan saran yang membangun agar dapat hasil kerja selanjutnya.

Akhirnya, laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua insan pariwisata serta segenap pembaca pada umumnya.

Jember, Juli 2003

Penulis

DAFTAR ISI

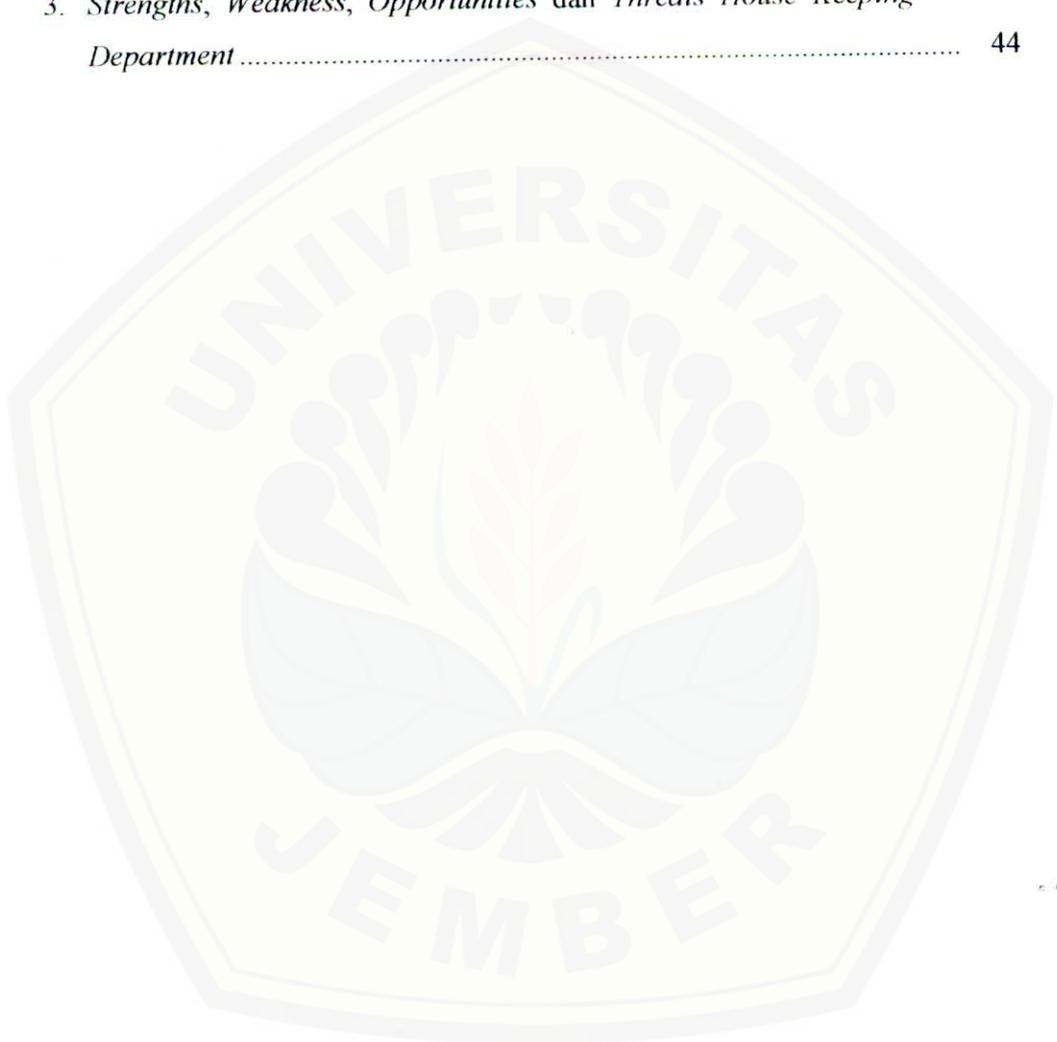
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
II. GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA NYATA	4
2.1 Deskriptif Lokasi Praktek Kerja Nyata	4
2.1.1 Sejarah Hotel New Agung Jaya Mahkota	4
2.1.2 Lokasi Hotel New Agung Jaya Mahkota	5
2.1.3 Kriteria Klasifikasi Hotel Agung Jaya Mahkota	5
2.1.4 Jenis Kamar Tamu dan Jenis Tempat Tidur di Hotel Agung Jaya Mahkota	6
2.1.5 Staf dan karyawan Hotel New Agung Jaya Mahkota	7
2.1.6 Fasilitas Umum di Hotel New Agung Jaya Mahkota	8
2.1.7 Fasilitas Kamar Hotel New Agung Jaya Mahkota	9
2.2 Visi dan Misi Hotel New Agung Jaya Mahkota	10
2.2.1 Visi Hotel New Agung Jaya Mahkota	10
2.2.2 Misi Hotel New Agung Jaya Mahkota	11

2.3	Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	11
2.3.1	Struktur Organisasi Hotel New Agung Jaya Mahkota	11
2.3.2	<i>Job Description</i>	13
III.	PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	17
3.1	Prosedur Praktek Kerja Nyata.....	17
3.2	Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	17
3.3	Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata	18
3.4	Peranan <i>House Keeping Department</i> dalam Memberikan Pelayanan pada Tamu di Hotel New Agung Jaya Mahkota	19
3.4.1	Peranan <i>Supervisor</i>	20
3.4.2	Peranan <i>Room Section</i>	21
3.4.3	Peranan <i>Houseman Section</i>	34
3.4.4	Peranan <i>Swimming Pool Section</i>	36
3.4.5	Peranan <i>Gardening Section</i>	38
3.4.6	Peranan <i>Laundry Section</i>	38
3.5	Analisis SWOT	40
3.5.1	Analisis SWOT terhadap Hotel New Agung Jaya Mahkota ...	40
3.5.2	Analisis SWOT terhadap <i>House Keeping Department</i>	44
IV.	PENUTUP.....	45
	DAFTAR PUSTAKA.....	47
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Prosentase Pendidikan dan Jumlah Karyawan	8
2. <i>Strengths, Weakness, Opportunities dan Threats</i>	43
3. <i>Strengths, Weakness, Opportunities dan Threats House Keeping Department</i>	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Struktur Organisasi Hotel New Agung Jaya Mahkota 12



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Tugas dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember	48
2. Daftar Kegiatan Konsultasi / Bimbingan Laporan Akhir	49
3. Daftar Hadir	50
4. Daftar Nilai	51
5. <i>Sertifikat of Job Training</i>	52
6. <i>Rate Sheet</i>	53
7. <i>House Keeper Report</i>	54
8. <i>Room Boy/maid Control Sheet</i>	55
9. Bill Laundry Service / Dry Cleaning	56
10. Presensi dan Jadwal Shift	57



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hakekat pembangunan nasional kita adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Sektor pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor yang diarahkan untuk meningkatkan pengembangan dan pembangunan sektor ekonomi melalui peningkatan penerimaan devisa, memperluas dan meratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, serta memperkenalkan alam dan budaya. Sesuai dengan Tap MPR No. II/MPR/1988 tentang GBHN mengenai pariwisata yaitu:

“Pembangunan kepariwisataan dilanjutkan dan ditingkatkan dengan mengembangkan dan mendayagunakan sumber potensi kepariwisataan nasional menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar penerimaan devisa, memperluas dan meratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja terutama bagi masyarakat setempat, mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai, dan budaya bangsa dan kelestarian serta mutu lingkungan hidup. Pembangunan kepariwisataan dilakukan secara menyeluruh dan terpadu dengan sektor-sektor pengembangan lainnya serta antara berbagai usaha kepariwisataan dan antara usaha kepariwisataan yang kecil, menengah, dan besar agar saling dapat menunjang”(Sihite, 2000: 32).

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para Wisatawan Nusantara maupun Wisatawan Mancanegara. Hotel bersifat komersial akan selalu mencari keuntungan yang maksimal dari penjualannya dengan cara meningkatkan volume penjualan kamar hotel. Hotel yang baik adalah hotel yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan fasilitas yang memadai dan memberikan kepuasan dalam pelayanan serta menempatkan tamu sebagai pelanggan utama. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat menjaring konsumen guna meningkatkan kunjungan tamu pada hotel tersebut.

Banyuwangi merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang memiliki tempat-tempat wisata yang patut dibanggakan dan dijadikan tujuan wisata. Tempat-tempat wisata yang ada di Banyuwangi misalnya, Pantai Grajagan, Pantai

Sukamade, Pantai Plengkung, Pantai Watu Dodol, dan Taman Alas Purwo. Dengan adanya tempat-tempat wisata tersebut, untuk itu diperlukan sarana akomodasi sebagai penunjang kegiatan pariwisata tersebut, salah satunya yaitu Hotel New Agung Jaya Mahkota di Genteng Banyuwangi.

Jenis pelayanan yang dapat diberikan 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 diberikan untuk para tamu seperti, binatu (*laundry*), kolam renang (*swimming pool*), taman (*garden*), baik yang ada di luar maupun di dalam gedung bangunan hotel tersebut. Disamping itu, yang tidak kalah pentingnya adalah seluruh karyawan yang melayani baik dalam keramahtamahan, keterampilan, maupun tingkat *intelengensi*, kecakapan, kemampuan, serta keterampilan di dalam menjalankan tugasnya.

Bagian Tata Graha (*House Keeping Department*) adalah departemen yang bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual, lengkap dengan fasilitas yang diperlukannya, lebih dari itu *House Keeping Department* mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh area hotel, baik yang berada di luar bangunan seperti area parkir, taman, kolam renang maupun yang berada di dalam bangunan gedung yaitu kamar-kamar restoran dan tempat karaoke (Rumekso, 2001: 4). Tempat khusus untuk karyawan seperti *toilet* serta seksi-seksi lain yang mengurus *linnen* milik hotel. Jadi *House Keeping Department* mempunyai tugas dan tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan serta kenyamanan seluruh area hotel, disamping juga menyediakan sarana penunjang lainnya yang diperlukan oleh tamu selama berada di hotel serta memberikan pelayanan yang memuaskan pada tamu.

Perlu diingat 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 atau marah maka tidak menutup kemungkinannya bahwa tamu tersebut akan menceritakan kekecewaannya kepada orang lain sehingga akan memperkecil

jumlah tamu yang datang ke hotel, yang akibatnya akan memperkecil pemasukan hotel tersebut. Padahal untuk menghidupi seluruh karyawan yang ada, serta pemeliharaan atau perawatan, baik gedung maupun fasilitas-fasilitas lain, memerlukan banyak biaya. Dengan demikian dapat dibayangkan apa yang akan terjadi di hotel tersebut.

Berdasarkan uraian diatas laporan ini diberi judul "**Peranan *House Keeping Department* dalam Memberikan Pelayanan pada Tamu di Hotel New Agung Jaya Mahkota Genteng-Banyuwangi**". Alasan penulis memberi judul tersebut karena peranan *House Keeping Department* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *House Keeping Department* dan pendapatan hotel yang paling besar berasal dari penyewaan kamar maka *House Keeping Department* harus diperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata:

- a. Untuk mendapatkan pengalaman kerja di hotel, khususnya *House Keeping Department*
- b. Menerapkan teori-teori dan praktek
- c. Untuk mengetahui peranan *House Keeping Department*.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata:

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan tentang dunia perhotelan khususnya di bidang *House Keeping Department*
- b. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A. Md. Par)
- c. Menumbuhkan sikap profesionalisme dan kedisiplinan diri dalam bekerja.



II. GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA NYATA

2.1 Deskriptif Lokasi Praktek Kerja Nyata

2.1.1 Sejarah Hotel New Agung Jaya Mahkota

Hotel New Agung Jaya Mahkota merupakan hotel melati tiga yang berdiri dan diresmikan pada tanggal 20 Juli 1991 di atas lahan $\pm 1550 \text{ m}^2$. Pengelolaan Hotel New Agung Jaya Mahkota dibawah naungan PT. AJM yang bergerak dalam bidang pemasaran produk-produk olah raga dan produk material. Adapun susunan direksi komisaris, yaitu:

- a. Bapak H. Abdul Majid : Direktur
- b. Bapak Wijaya Kusuma : Direktur Utama
- c. Ibu Dewi : Komisaris

Dari tahun 1991-1998 hotel tersebut maju pesat, pada tahun 1999 terbentur reformasi banyak hotel di Banyuwangi diunjuk rasa dan beredar isu santet, sehingga hotel menjadi sepi, salah satunya Hotel New Agung Jaya Mahkota. Pada tahun 1999 ada pergantian General Manager, dimana general manager tersebut yang mampu meningkatkan mutu dan kualitas Hotel New Agung Jaya Mahkota, yaitu berkembangnya fasilitas kamar dengan berbagai tipe, ruang karaoke, hall, kolam renang, dan restoran.

Semula Hotel New Agung Jaya Mahkota bernama Hotel Agung Jaya Mahkota, karena ada pergantian General Manager, yaitu pada bulan Juli 2000 berubah menjadi Hotel New Agung Jaya Mahkota dengan Surat Tanda Daftar Ulang Usaha No. 556/971/439.113/2000, yang ditanda tangani oleh Bupati Banyuwangi Ir. Samsul Hadi. Hotel New Agung Jaya Mahkota berperan dalam organisasi jasa yang bergerak di bidang yang sama, yaitu Persatuan Hotel Republik Indonesia (PHRI) cabang Banyuwangi. Hotel New Agung Jaya Mahkota disingkat dengan Hotel New A Je eM oleh General Manager, agar lebih mudah pengucapannya dan mudah diingat.

2.1.2 Lokasi Hotel New Agung Jaya Mahkota

Hotel New Agung Jaya Mahkota terletak di Jalan Raya Jember No. 55, Desa Setail, Genteng Banyuwangi. Hotel ini dapat ditempuh dengan berbagai macam kendaraan seperti motor, mobil pribadi, angkutan, dan bus antarkota.

Letak Hotel New Agung Jaya Mahkota sangat strategis karena terletak di dekat terminal, pasar, pertokoan, dan stasiun kereta api. Hotel ini mempunyai suasana yang sejuk dan asri karena dibelakang hotel terdapat daerah persawahan dan tumbuh pohon-pohon rindang sehingga menambah ketenangan dan kenyamanan kita meskipun di kanan-kiri hotel terdapat bangunan besar dan suara kendaraan tidak mempengaruhi kesejukan hotel sehingga cocok untuk orang yang menenangkan diri.

2.1.3 Kriteria Klasifikasi Hotel Agung Jaya Mahkota

a. Klasifikasi berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama menginap

Hotel New Agung Jaya Mahkota dapat diklasifikasikan sebagai:

1) *Business hotel*

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

2) *Recreational hotel*

Hotel ini digunakan orang-orang yang bertujuan untuk santai atau berekreasi.

b. Klasifikasi berdasarkan faktor lokasinya

Hotel New Agung Jaya Mahkota termasuk *Urban Hotel* karena lokasinya di pedesaan dan jauh dari daerah perkotaan baru yang sebelumnya hanya berupa desa

c. Klasifikasi berdasarkan ukuran

Hotel New Agung Jaya Mahkota termasuk *small hotel*, karena hotel ini berukuran kecil dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar.

d. Klasifikasi berdasarkan lamanya tamu menginap

Hotel New Agung Jaya Mahkota merupakan *transit hotel*, karena tamu yang menginap hanya singkat yaitu rata-rata satu malam.

- e. Klasifikasi berdasarkan kegiatan tamu selama menginap
Kegiatan tamu selama menginap di hotel New Agung Jaya Mahkota yaitu olah raga dan bisnis.
- f. Klasifikasi berdasarkan pada kriteria jenis tamu
Jenis-jenis tamu yang menginap maksudnya adalah dari mana asalnya mereka dan latar belakang mereka, di Hotel New Agung Jaya Mahkota dapat diklasifikasikan sebagai:

1) *Family hotel*

Family hotel adalah tamu yang menginap bersama keluarganya.

2) *Business hotel*

Business hotel adalah hotel tamunya yang menginap para usahawan.

2.1.4 Jenis Kamar Tamu dan Jenis Tempat Tidur di Hotel Agung Jaya Mahkota

- a. Jenis kamar menurut tempat tidur yang tersedia

1) *Single Room*

Adalah kamar yang tersedia untuk satu orang penghuni dengan kondisi berisi satu tempat tidur tunggal atau *single bed*.

2) *Double Room*

Adalah kamar yang tersedia untuk dua orang penghuni dengan kondisi berisi satu tempat tidur besar atau *double bed*.

3) *Twin Room*

Adalah kamar yang tersedia untuk dua orang penghuni dengan kondisi berisi dua tempat tidur tunggal atau *twin bed* dan ditempatkan secara terpisah.

4) *Standart Room*

Adalah kamar yang tersedia untuk dua orang penghuni dengan kondisi berisi satu tempat tidur *double* atau *double bed* atau *twin bed*.

5) *Superior Room*

Adalah kamar *standart* yang lebih luas atau lebih besar.

6) *Deluxe Room*

Adalah kamar dengan ukuran yang lebih luas atau lebih besar dengan perlengkapan yang lebih baik serta fasilitas yang lebih lengkap dari *standart room*.

7) *Suite Room*

Adalah kamar yang tersedia untuk dua orang atau tiga orang lebih dengan kondisi berisi dua atau tiga kamar lebih dengan ukuran kamar lebih besar, lebih luas dan lebih lengkap yang dilengkapi dengan fasilitas tambahan seperti ruang tamu, ruang *maker*, ruang keluarga dan dapur kecil serta mini bar, tempat tidur yang tersedia didalamnya sebagian *double bed*, *twin bed*, atau bahkan *single bed*.

b. Jenis-jenis tempat tidur di hotel

1) *Single bed*

Adalah satu buah tempat tidur tunggal yang berfungsi untuk satu orang

2) *Double bed*

Adalah satu buah tempat tidur ganda yang berfungsi ditempati untuk dua orang

3) *Twin bed*

Adalah dua buah tempat tidur tunggal yang masing-masing berfungsi untuk ditempati satu orang yang letaknya secara terpisah dalam satu kamar.

2.1.5 Staf dan karyawan Hotel New Agung Jaya Mahkota

Berikut nama staff dan karyawan Hotel New Agung Jaya Hotel adalah sebagai berikut:

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| a. <i>General Manager</i> | : Drs. Djoko Sudibyo |
| b. <i>Assistant Manager</i> | : Christologis |
| c. <i>Personal Manager</i> | : Ahmad Hendro |
| d. <i>Food and Baverage Manager</i> | : Titik Suhartiningsih |
| e. <i>Front Office Department</i> | : Tumilah, Andi, Nikko dan Rofiq |

- f. *Food and Beverage Department* :
- 1) *Food and Beverage Service*
 - Karaoke* : Yuni, Muksin, dan Santo
 - Café* : Kariman, Ari, Ferry, Santi, dan Suryanto
 - 2) *Food and Beverage Product* : Ahju, Sadin, Tri Puji Astuti dan Novi
- g. *House Keeping Department* : Faqih, Rudianto, Edi Cahyo, Suyud Mahmudi, Ari Iswanto, Mashudi, Temon, Wahyudi, Yusuf, Hendik, Lukman, Ferdi, Harini, Muntamah dan Maksun.
- 1) *Swimming Pool* : Heru Asgar Gordon dan Domal Agus
 - 2) *Gardener* : Mul dan Wardi
- h. *Accounting Department* : Sri Rahayu dan Titin
- i. *Engineering Department* : Arifin dan Nurkolis
- j. *Security Department* : Hakim, Mi'an, Safari, Purwanto, Sudopo, Daroji dan Mashadi.

Pendidikan karyawan dan jumlah karyawan 50 dalam prosentase, ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 1. Prosentasi Pendidikan dan Jumlah Karyawan

No.	Jenjang	Jumlah	Prosentase
1.	S1	1	2 %
2.	D3	1	2 %
3.	D1	9	18 %
4.	SMA	32	64 %
5.	SMP dan SD	7	14 %
Jumlah Total		50	100%

Sumber : Hotel New Agung Jaya Mahkota Genteng Banyuwangi, 2003

2.1.6 Fasilitas Umum di Hotel New Agung Jaya Mahkota

Fasilitas Umum Hotel New Agung Jaya Mahkota, yaitu:

- 1) Kolam Renang New Agung Jaya Mahkota

Kolam renang berlaku untuk umum bukan hanya untuk tamu hotel, dibuka setiap hari dengan harga masuk Rp. 5000,- / orang dan harus memakai pakaian renang. Untuk meningkatkan pendapatan hotel ada peraturan bahwa pengunjung kolam renang dilarang membawa makanan dan minuman dikhawatirkan akan mempengaruhi kebersihan kolam renang, untuk itu disediakan café di dekat kolam renang sehingga pengunjung dapat menggunakan fasilitas tersebut.

2) *Restaurant Jaya*

Restaurant ini dibuka 24 jam setiap hari dengan bermacam-macam menu mulai Masakan Tradisional sampai Masakan Internasional, sehingga tamu dapat memesan makanan sesuai dengan keinginannya. *Restaurant Jaya* dapat menampung 75 orang.

3) *Café Jaya*

Pada hari senin *Cafe* buka. Menu di *Café Jaya* sama dengan menu di *restaurant*. Di *café* mempunyai beberapa artis dan satu elekton. Tamu dapat bergiliran menyanyi sesuai dengan lagu yang mereka inginkan.

4) *Mahkota Hall (Meeting Room)*

Gedung sering digunakan untuk pesta pernikahan, pesta ulang tahun, muktamar, konferensi, seminar, *beauty class* dan lain-lain.

5) *Mushola*

Mushola ini dapat digunakan oleh umum bukan hanya tamu dan karyawan dapat mempergunakanya.

6) *Tempat Parkir*

Tempat parkir di *Hotel New Agung Jaya Mahkota* sangat luas, sebagian besar kamar mempunyai tempat parkir, sehingga tamu yang menginap dapat membawa kendaraannya di depan kamar, kecuali kamar atas.

2.1.7 Fasilitas Kamar Hotel New Agung Jaya Mahkota

Jumlah kamar *Hotel New Agung Jaya Mahkota* adalah 2 *suite rooms*, 3 *deluxe rooms*, 13 *superior rooms*, 16 *junior rooms*, 8 *standard rooms*, 12 *ekonomi A rooms* dan 14 *ekonomi B rooms*.

Fasilitas-fasilitas kamar yang ada di Hotel New Agung Jaya Mahkota antara lain:

a. *Suite Rooms*

Fasilitas : AC, TV, telepon, air panas dan air dingin, lemari pakaian. *spring bed, bath tub, washtafel, living room, mini bar, dan private parking area.*

b. *Deluxe Rooms*

Fasilitas : AC, TV, telepon, air dingin, dan air panas, lemari pakaian. *spring bed, 2 sofa, bath tub, washtafel, private parking area dan mini bar.*

c. *Superior Rooms*

Fasilitas : AC, TV, telepon, air dingin dan air panas, lemari pakaian, 2 sofa, *bath tub, washtafel, dan private parking area*

d. *Junior Rooms*

Fasilitas : AC, TV, *fan*, telepon, air dingin dan air panas, lemari pakaian sofa, *washtafel, dan private parking area*

e. *Standard Rooms*

Fasilitas : *Fan*, TV, telepon, 2 sofa dan lemari pakaian.

f. Kamar-kamar Ekonomi A

Fasilitas : 2 kursi, dan 2 *single bed*

g. Kamar-kamar Ekonomi B

Fasilitas : 2 kursi, 1 *double bed* dan *private parking area.*

2.2 Visi dan Misi Hotel New Agung Jaya Mahkota

2.2.1 Visi Hotel New Agung Jaya Mahkota

Visi merupakan suatu gambaran ideal yang ingin dicapai oleh perusahaan yang akan datang. Visi Hotel New Agung Jaya Mahkota, yaitu:

- a. Menjadikan Hotel New Agung Jaya Mahkota sebagai salah satu hotel ternama di dunia
- b. Mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dalam pelayanan.

2.2.2 Misi Hotel New Agung Jaya Mahkota

Misi merupakan suatu pernyataan usaha hotel. Misi dari Hotel New Agung Jaya Mahkota, yaitu:

- a. Meningkatkan pendapatan hotel dengan lebih mengutamakan kualitas pelayanan terhadap tamu.
- b. Meningkatkan perkembangan hotel untuk menghadapi persaingan-persaingan antar hotel.

2.3 Struktur Organisasi dan *Job Description*

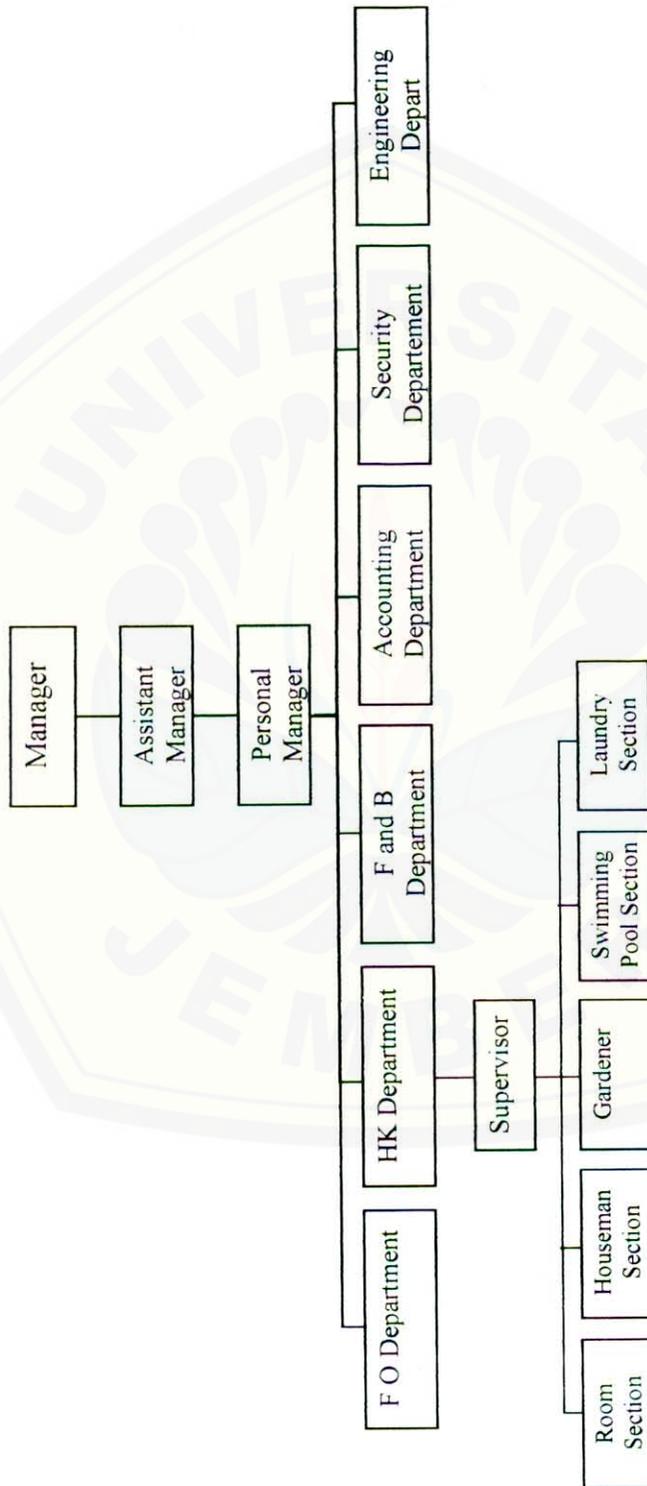
2.3.1 Struktur Organisasi Hotel New Agung Jaya Mahkota

Struktur organisasi menunjukkan suatu tingkatan hirarkis, dimana dalam struktur tersebut dapat diketahui bagian-bagian yang satu dengan yang lain, hubungan antara atasan dan bawahan. Dengan memperlihatkan struktur organisasi, maka setiap karyawan akan mengetahui posisi atau tingkat jabatannya itu berada. Struktur organisasi biasanya terpasang di dekat pintu karyawan, dengan demikian setiap karyawan akan dapat mengetahui keberadaannya dalam organisasi. Yang lebih penting lagi, bahwa dengan melihat struktur organisasi maka setiap karyawan akan mengetahui siapa atasan langsungnya dan siapa bawahan langsungnya. Dengan demikian dalam melaksanakan tugasnya, karyawan dapat secara pasti mengetahui kepada siapa mereka bertanggungjawab atas pekerjaannya, dan apa serta siapa yang harus dipertanggungjawabkan.

Struktur organisasi dirancang dengan disesuaikan terhadap kebutuhan hotel, makin besar dan lengkap fasilitasnya, maka struktur organisasinya juga semakin kompleks. Berdasarkan struktur organisasi, dapat ditentukan atau diperkirakan jumlah karyawan yang dibutuhkan secara keseluruhan. Adapun struktur organisasi di Hotel New Agung Jaya Mahkota:

Gambar

Struktur Organisasi Hotel New Agung Jaya Mahkota



Sumber: Hotel New Agung Jaya Mahkota Banyuwangi, 2003.

2.3.2 Job Description

a. Pimpinan (*Manager*)

Tugasnya:

- 1) Mengkoordinasi segala kegiatan di hotel
- 2) Membina hubungan secara intern dan extern
- 3) Mengadakan pengawasan dan pengendalian disegala bidang
- 4) Bertanggung jawab atas semua kegiatan di hotel.

b. Asisten Pimpinan (*Assisten Manager*)

Tugasnya yaitu membantu atasan khusus di bidang administrasi.

c. *Personal Manager*

Tugasnya :

- 1) Mengatur aset-aset sumber daya manusia yaitu penerimaan gaji dan pendidikan
- 2) Memberi dan memecat karyawan yang membuat kesalahan
- 3) Membuat tata tertib bagi karyawan
- 4) Mengadakan *job training* bagi karyawan baru atau sistem *rolling* bagi karyawan lama.

c. Bagian Keuangan (*Accounting Department*)

Tugasnya:

- 1) Menerima keuangan
- 2) Menyelenggarakan semua pembukuan
- 3) Menangani administrasi keuangan baik pemasukan maupun pengeluaran.

d. Bagian Kantor Depan (*Front Office Department*)

Tugasnya:

- 1) Menjual kamar
- 2) Menerima tamu dan membuat rekening
- 3) Menyetor keuangan kebendaharaan
- 4) Setiap malam mengantarkan laporan tamu
- 5) Mengantarkan tamu.

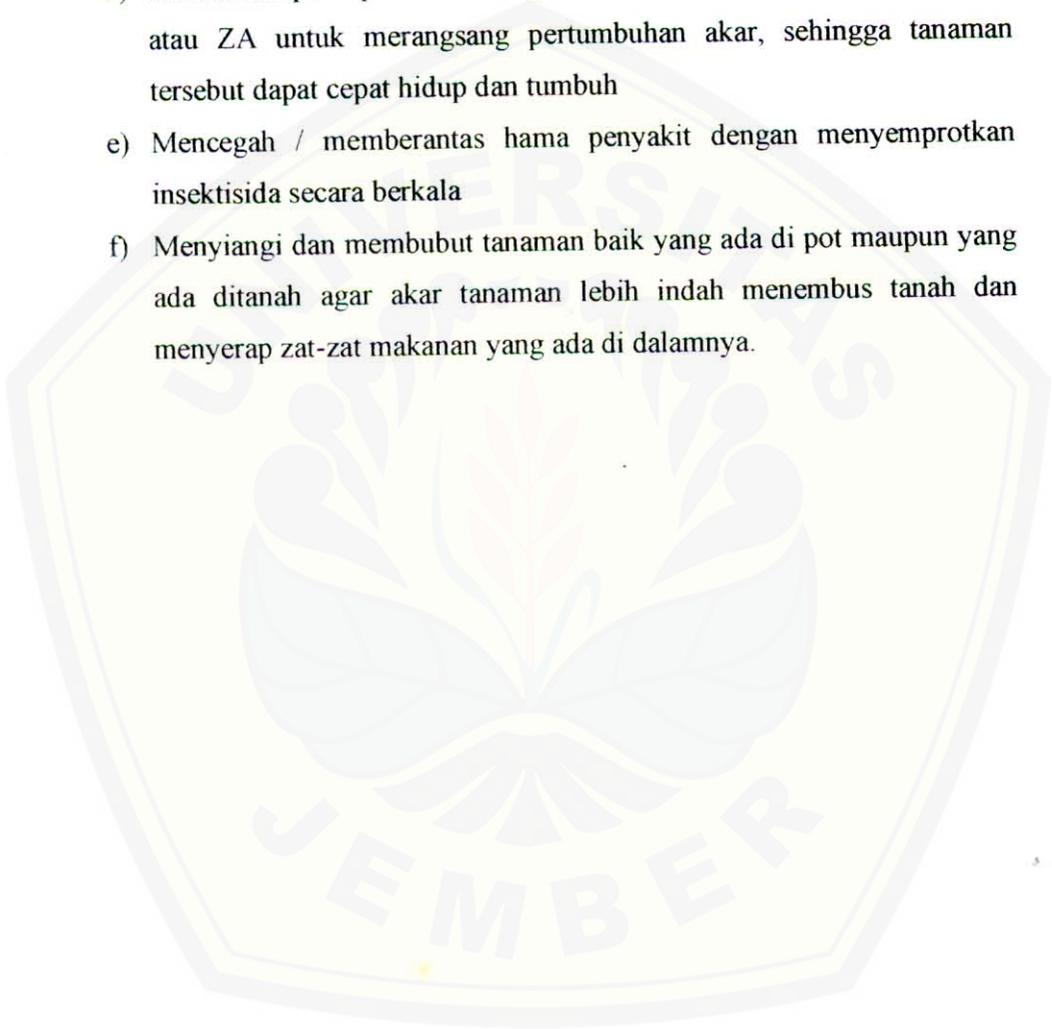
e. Bagian Makanan dan Minuman (*Food and Beverage Department*)

- 1) Penyediaan makanan dan minuman

- 2) Pembuatan menu makanan dan minuman
 - 3) Mengambil makanan dan minuman ke dapur(*kitchen*), serta menghidangkannya kepada tamu yang memesannya
 - 4) Melayani tamu dengan baik.
- f. Bagian Perbaikan (*Engineering Department*)
Tugasnya bertanggung jawab atas kerusakan yang ada di hotel beserta pemeliharannya.
- g. Bagian Keamanan (*Security Department*)
Tugasnya dari segi keamanan serta berusaha menciptakan ketenangan bagi para tamu, karyawan serta hotel itu sendiri dan menjaga kendaraan tamu.
- h. Bagian Tata Graha (*House Keeping Department*)
Dalam tugasnya *House Keeping Department* dipimpin seorang Kepala (*Supervisor*) dan dibagi dalam beberapa seksi, adapun tugas dari *Supervisor* dan seksi-seksi *House Keeping*, yaitu:
- 1) *Supervisor*
 - a) Membagi tugas terhadap *Room Boy* di masing-masing lantai
 - b) Membuat *work order* apabila mendapati alat-alat yang rusak kepada *engineering department* untuk segera diperbaiki
 - c) Mengawasi kerja *Room Boy* disetiap *floor* dengan memberikan arahan
 - d) Memberikan informasi tentang waktu atau jam kamar-kamar yang *check out*
 - e) Membagi tugas terhadap karyawan *Houseman* dan *Gardener*, baik yang ada di dalam maupun di luar hotel
 - f) Bertanggung jawab atas lena hotel
 - g) Mengawasi keluar masuknya *linen* dari *laundry* ke departemen-departemen maupun dari departemen ke *laundry*
 - h) Bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, kerapian, dan kenyamanan hotel.
 - 2) Seksi Kamar (*Room Section*)
 - a) Menangani kebersihan kamar yaitu: making bed, menyapu, dan mengepel

- b) Mengecek kamar-kamar yang telah dibersihkan, apabila masih kotor harus dibersihkan kembali
 - c) Menangani kebersihan toilet kamar.
- 3) Seksi Area (*Houseman Section*)
- a) Membersihkan *lobby area* yang meliputi: lantai di depan *front office counter, corridor*, dan bar karaoke
 - b) Membersihkan toilet umum
- 4) Seksi Binatu (*Laundry Section*)
- a) Pencucian *linnen* yang digunakan di *food and beverage department*, yaitu *table cloth, napkin*, dan *table mad*
 - b) Pencucian *linnen* yang digunakan di kamar-kamar, yaitu *sheet, pillow case, blanket, towel*, dan *bed cover*
 - c) Cucian tamu hotel, yaitu pakaian-pakaian tamu yang menginap di hotel.
- 5) Seksi Kolam Renang (*Swimming Pool Section*)
- a) Menjaga kolam agar tetap bersih, indah dan nyaman
 - b) Membersihkan *locker*, yaitu kamar ganti pakaian yang terbagi menjadi 2 (dua) yaitu: *locker* untuk pria dan untuk wanita yang dilengkapi cermin, *standing astray*, dan *waste basket*
 - c) Menyiapkan *pool towel* khusus untuk para tamu yang berenang
 - d) Menjaga dan menyiapkan *lazy chair* yang digunakan para tamu untuk menikmati istirahatnya yang ada ditepi kolam
 - e) Menyiapkan dan membersihkan *astray* yang ada di pinggir kolam
 - f) *Pool Attendant* selain melayani tamu yang berenang juga bertindak sebagai *Pool Guard* yang setiap saat harus siap memberikan pertolongan bagi tamu yang mendapat kecelakaan, mampu membantu tamu yang belum dapat berenang atau baru belajar berenang.
- 6) Seksi Taman (*Gardening Section*)
- a) Menata dan memelihara tanaman agar tetap indah sehingga mempunyai daya tarik dan memberikan kesan tersendiri bagi setiap tamu yang datang

- b) Menyiram tanaman yang ada di luar maupun di dalam gedung juga membersihkan daun-daun kering dan kotoran-kotoran lain seperti kertas, plastik, puntung rokok, agar tanaman kelihatan bersih dan indah
- c) Melakukan pemotongan atau pemangkasan tanaman yang ada di depan hotel atau samping hotel agar bisa terlihat rapi dan indah
- d) Melakukan pemupukan terhadap tanaman-tanaman dengan pupuk urea atau ZA untuk merangsang pertumbuhan akar, sehingga tanaman tersebut dapat cepat hidup dan tumbuh
- e) Mencegah / memberantas hama penyakit dengan menyemprotkan insektisida secara berkala
- f) Menyiangi dan membubut tanaman baik yang ada di pot maupun yang ada ditanah agar akar tanaman lebih indah menembus tanah dan menyerap zat-zat makanan yang ada di dalamnya.



IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Setelah melakukan Praktek Kerja Nyata selama satu bulan efektif dan berdasarkan laporan akhir penulis bisa menyimpulkan bahwa *House Keeping Department* merupakan departemen yang sangat penting kedudukannya di dalam hotel, karena departemen inilah yang bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual lengkap dengan fasilitas yang diperlukannya lebih dari itu bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung hotel. *House Keeping Department* di bagi menjadi beberapa seksi dalam memberikan pelayanan pada tamu yaitu:

- a. *Houseman Section* adalah seksi yang bertugas memberikan pelayanan kebersihan dan perawatan lingkungan hotel;
- b. *Room Section* adalah seksi yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar-kamar tamu hotel yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan tamu di hotel;
- c. *Laundry Section* adalah bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap pencucian, baik pencucian pakaian tamu dan linen-linen hotel;
- d. *Gardening Section* adalah seksi yang bertugas merawat tanaman, mengatur tanaman dan pemeliharaan tanaman dan mengembangkan tanaman;
- e. *Swimming Pool Section* adalah seksi yang bertanggung jawab akan kebersihan, kerapian dan kenyamanan kolam renang.

4.2 Saran

Dari pengalaman penulis selama melakukan Praktek Kerja Nyata di Hotel New Agung Jaya Mahkota Genteng-Banyuwangi, maka penulis mempunyai beberapa saran untuk pihak hotel supaya dijadikan sebagai bahan acuan untuk lebih meningkatkan fasilitas dan pelayanan pada tamu dan karyawan hotel.



Saran-saran penulis, yaitu:

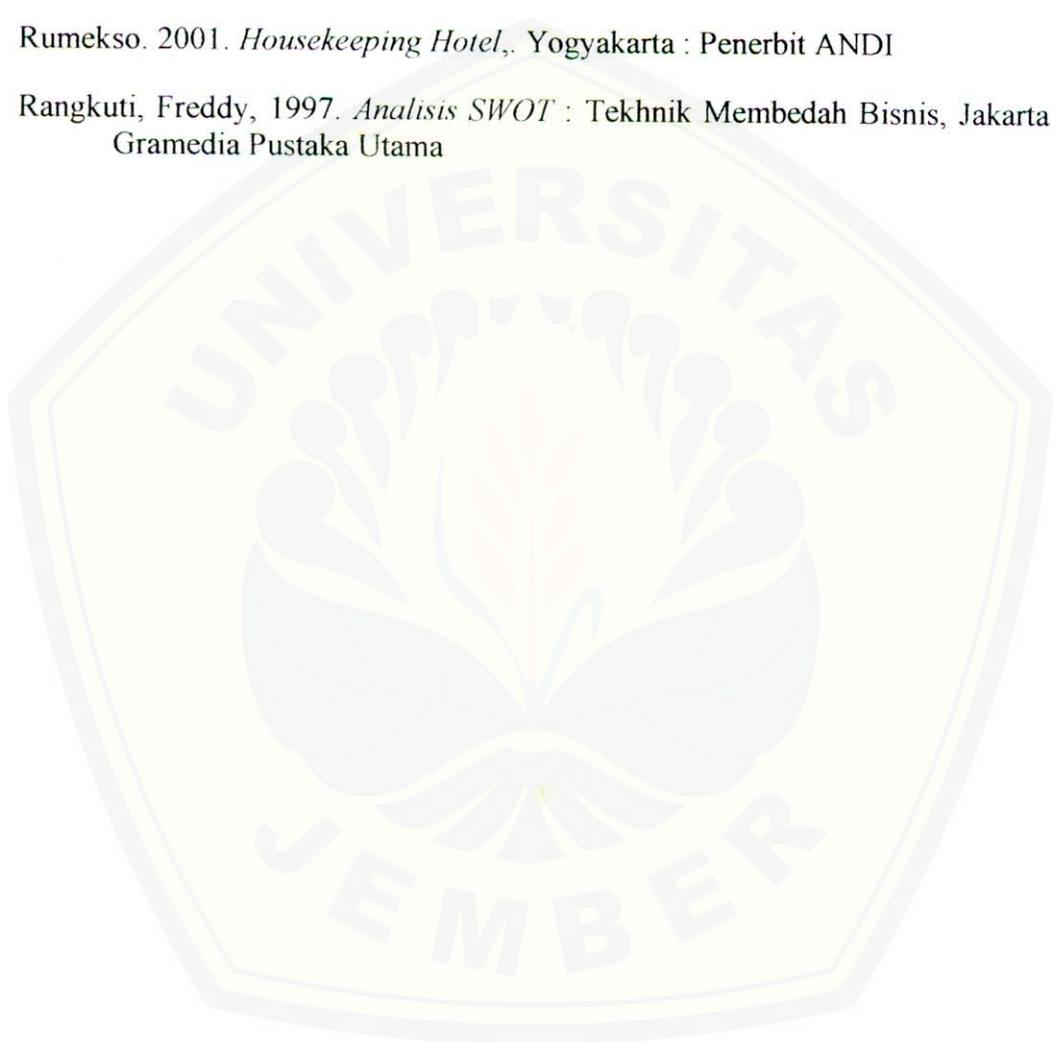
- a. Hotel New Agung Jaya Mahkota diharapkan dapat menambah dan memperbaiki fasilitas kamar untuk dapat menambah pangsa pasar akan permintaan kamar hotel.
- b. Hotel New Agung Jaya Mahkota diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kinerja hotel dengan mendidik staf dan karyawan menjadi tenaga yang profesional sehingga pemenuhan kebutuhan akan pelayanan yang rapi, nyaman serta tepat waktu dapat menjadikan rasa puas bagi para tamu.

Semoga saran ini dapat menjadi acuan dan dapat bermanfaat untuk lebih meningkatkan pelayanan hotel.



DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel: HK*. PT. Gramedia Widya Sarana Indonesia, Jakarta.
- Sulastiyono, Agus, Drs, MSi,. 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel, seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Cetakan kedua. IKAPI. Bandung.
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Rangkuti, Freddy, 1997. *Analisis SWOT : Teknik Membedah Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama



**SURAT TUGAS**

No. 3576 /J.25.1.2/PP.9/2003

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

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	PROGRAM STUDI
1.	Herlina Astuti Dewi	200-1032	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
2.	Tri Lestari Sugiarti	200-2042	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata

Untuk mengikuti Program Praktek Kerja Nyata di Hotel New Agung Jaya Mahkota Genteng Banyuwangi yang dimulai tanggal, 27 Juni sampai dengan 27 Juli 2003.

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, 9 Juli 2003



Tembusan Kepada:

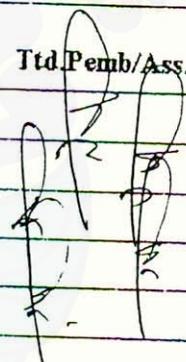
1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag Akademik FISIP UNEJ

Moch. Toerki
130 524 832

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
 PROGRAM STUDI D-III PERPAJAKAN/PARIWISATA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

DAFTAR KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Nama Mahasiswa : HERLINA ASTUTI DEWI
 Nomor Induk Mahasiswa : 200-2032
 Alamat Mahasiswa : Jl. JAWA VI/5
 Jurusan : D III Pariwisata
 Program Studi : Ilmu Administrasi
 Judul Laporan Akhir : Peranan house keeping department dalam memberikan pelayanan pada tamu di Hotel New Agung Jaya Nalikota, Genteng BWT
 Dosen Pembimbing : Drs. Didik Eko Julianto
 Asisten Pembimbing : _____

No	Hari/Tanggal	Jam	Uraian Kegiatan	Ttd. Pemb/Ass.
1.	8 Juli 2003	09.30	BIMBINGAN BAB 1&2	
2.	9 JULI 2003	09.00	BIMBINGAN BAB 3&4	
3.	10 JULI 2003	09.00	Bimbingan Bab 3&4	
4.	11 Juli 2003	09.15	Bimb. Kata Pengantar	
5.	12 Juli 2003	09.00	ACC	
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				

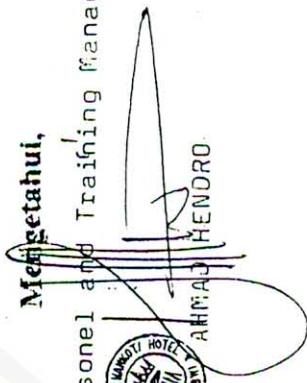
Catatan : 1. Dibawa mahasiswa yang bersangkutan pada setiap konsultasi
 2. Ditanda tangani oleh Dosen /Ass. Pembimbing Laporan Akhir
 3. Diserahkan kepada Ketua Jurusan /Pemb. Laporan Akhir setelah konsultasi.

DAFTAR HADIR

Lata Kuliah : KULIAH KERJA.....
 Program Studi : D-III Parwisata

Magang di : HOTEL NEW AGUNG JAYA MAHKOTA GENTENG BANYUWANGI

NO	NAMA	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			
1	HERIINA ASTUTID	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
2	TRI LESTARI S	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
3																																		
4																																		
5																																		
6																																		
7																																		

Mengetahui,
 Personel and Training Manager

 AHMAD HENDRO


Mata Kuliah : KULIAH KERJA
 Program Studi : D.III. PARIWISATA...
 Magang di : HOTEL NEW AGUNG JAYA MAHKOTA
 GENTENG-BANYUWANGI

NO	NAMA	NIM	NILAI ANGKA	NILAI HURUF	TANDA TANGAN
1	HERLINA ASTUTI DEWI	2005-2032	85	A	
2	TRI LESTARI SUGIARTI	20-2042	85	A	
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Mengelahi
 Personnel and Training Manager



AHMAD HENDRO



 hotel

NEW AGUNG JAYA MAHKOTA

 Jl. Jember 55 Telefax (0333) 845346

 Genteng - Banyuwangi

CERTIFICATE OF JOB TRAINING

This is to certify that : Ms.HERLINA ASTUTI DEWI.

 from : PROGRAM STUDI D III PARAWISATA FAK.ILMU SOSIAL

 DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS JEMBER.

has completed the Job Training Program

 at New A JF FM Hotel, Genteng, Banyuwangi.

For the period of

 Department.

- : 01 st MARCH - 31 st MARCH 2003.
- : Front Office (Reception & FO.Cashier).
- F & B Service(Restaurant & Room Service)
- Housekeeping (Room Maid).

Performance

: GOOD



Genteng, 01 st APRIL 2003



 Ahmad Hendro

Drs.Djokosoedibyo.Bsc.

 General Manager

Personnel Manager



RATE SHEET *

- I. 2 ROOM'S TYPE SUITE FASILITAS : Rp.320.000/ROOM/NT.
AC,TV,Telephone,Air Panas,
Air Dingin,Almari Pakaian,
Spring Bed,Bath Tub,Washtafel,
Living Room,Mini Bar.
- I. 3 ROOM'S TYPE DELUXE FASILITAS : Rp.220.000/ROOM/NT.
: AC,TV,Telephone,Air Panas,
Air Dingin,Almari Pakaian,
Spring Bed,2 Sofa,Bath Tub
Washtafel,Private Parking
Area,Mini Bar
- II. 13 ROOM'S TYPE SUPERIOR FASILITAS : Rp.180.000 /ROOM/NT
: AC,TV,Telephone,Air Panas,
Air Dingin,Almari Pakaian,
2 Sofa,Bath Tub,Washtafel,
Private Parking Area
- III. 16 ROOM'S TYPE YUNIOR FASILITAS : Rp.130.000 / ROOM / NT
: AC,TV with VCD program,
Telephone,Air Panas,Air
Dingin,Almari Pakaian,2
Sofa,Washtafel,Private
Parking Area
- IV. 8 ROOM'S TYPE STANDART FASILITAS : Rp.100.000 / ROOM / NT
FAN,TV with VCD program,
Telephone,2 Sofa,Almari
Pakaian
- V. 12 ROOM'S TYPE EKONOMI A : Rp.75.000 / ROOM / NT
- VI. 14 ROOM'S TYPE EKONOMI B : Rp.60.000 / ROOM / NT
- VII. EXSTRA BED : Rp. 40.000 / ROOM / NT

CHEK OUT TIME : 13.00 WIB.

Rates are Included to 16% service charge and goverment tax and
Included to Breakfast.

MANAGEMENT :





KUNING JAYA MAHKOTA

KANTENGG - BANYUWANGI

TIME :

SHIFT :

DATE :

HOUSE KEEPER REPORT

ROOM NUMBER	ROOM STATUS	ROOM NUMBER	ROOM STATUS	ROOM NUMBER	ROOM STATUS	REMARK
101		401		603		
102		402		604		
103		404		605		
104		405		606		
105		406		607		
106		407		608		
107		408		701		
108		501		702		
201		502		703		
202		503		704		
203		504		705		
204		505		706		
205		506		707		
206		507		708		
207		508		803		
208		802		806		
801		805		901		
804		808		904		
807		903		907		
902		912		910		
908		ANG		MLT		
911		SUITE I		SUITE II		
MWR						

Remark :

Occupancy - OC
 Vacant - V
 Vacant Dirty - VD
 Out of Order - OOO
 House Use - HU

Mengetahui :

Room Compliment :
 Room With ext. Bed :

ROOM BOY/MAID CONTROL SHEET

Name : Shift : Floor/Section :

Date :

Housekeeping Department	Received		Status		Remarks
	Room	No Pers.	St.	us	
STATIONARY	RS Menu				
	Letter Head				
	Envelope				
	Folder				
	Sticker				
	Menu Pad				
	Ball Point				
	Fax & Telp Sht				
	IDD Book				
	Post Card				
Hotel Dirct					
TV & Video Prog					
GUEST SUPPLIES					
Shampoo					
Bath Foam					
Shower Cup					
Bath Soap					
Hand Soap					
Comb					
Shoe Cleaner					
Sanitary Bag					
Laundry Bag					
Rabish Bag					
Sewing Kit					
Facial Tissue					
Valet List					
Matches					
Astray					
OND Sign					
Candle					
Hanger					
Tooth Brush					
LINEN					
Dbl Sheet					
Sgl Sheet					
Pillow Case					
Bath Towel					
Bath Math					
Hand Towel					
Face Towel					
Total Used					
Clean Return					

Signature :



NEW AGUNG JAYA MAHKOTA HOTEL
 JL. JEMBER NO. 55 GEMTENG BANYUWANGI
 PHONE : 062-333-845346
 FAXIMILE : 062-333-

No: 000540

LAUNDRY SERVICE / DRY CLEANING / PRESSING

PLEASE DO NOT PUT YOUR LAUNDRY OUT SIDE THE DOOR
 HARAP JANGAN MELETAKKAN CUCIAN DIMUKA PINTU

Name / Nama _____ Room No. / Kamar No. _____

To be returned / Dikembalikan Today / Hari ini Tomorrow / Besok Express Service / Kilat

Special instruction / Permintaan khusus _____

Your account will be charged, Please do not pay upon delivery.
 Pembayaran akan ditagih kemudian, Jangan membayar pada waktu menerima pakaian.

GENTLEMEN		LAUNDRY	DRY CLEANING	PRESSING	AMOUNT
SHIRT SHORT SLEEVES	Kemeja Pendek	4.000		2.000	
SHIRT LONG SLEEVES	Kemeja Panjang	4.500		3.000	
UNDER SHIRT	Kaos Dalam	3.000			
UNDER SHORT	Celana Dalam	3.000			
PIJAMAS	Piyama	5.000			
HANDKERCHIEF	Saputangan	2.000			
A PAIR OF SOCKS	Kaos Kaki	2.000			
TROUSERS	Celana Panjang	5.000		3.000	
SHORT	Celana Pendek	3.000		1.500	
T. SHIRT	Kaos Oblong	4.000		2.000	
SARONG	Sarung	4.000		2.000	
SAFARI SUIT (2 PCS)	Safari (2 Ptg)	10.000		5.000	
SUIT 2 PIECES	Jas Setelan				
JACKET	Jas				
LONG COAT	Jas Panjang				
JERSEY	Baju Kaos	5.000		2.500	
NECKTIE	Dasi			3.000	
JACKET	Jaket / Katun	8.000		4.500	

LADIES		LAUNDRY	DRY CLEANING	PRESSING	AMOUNT
COTTON BLOUS	Blus	8.000		3.500	
SLIP	Rok Dalam	3.000			
PANTIES	Celana Dalam	3.000			
BRASSIERE	BH / Kumpang	3.000			
HANDKERCHIEF	Saputangan	2.000			
NIGHT GOWN	Baju Tidur	8.000			
SLACKS	Celana Panjang	5.000		3.000	
SKIRT	Rok	6.000		3.000	
COTTON DRESS	Baju Katun	7.000		3.500	
TENNIS DRESS	Baju Tennis	6.000		3.000	
POLO SHIRT	Baju Olah Raga	8.500			
SARONG KEBAYA (2 Pcs)	Kain dan Kebaya	10.000		6.000	
SWEATER	Baju Panas				
JACKET	Jas				
DRESS	Gaun				
SUIT 2 PIECES	Jas Stelan				
JACKET / KATUN	Jaket	8.000		4.500	
SCARF	Selendang	5.000		2.000	

Guest / Tanda tangan tamu _____	TOTAL _____
Date / tanggal _____	21 % Service / tax _____
	GRAND TOTAL Rp. _____

Clothing collected before 10 a.m. will normally be returned before 9 p.m. the same day. 50 % surcharge will apply for clothing collected after 10 a.m. and required the same day. (Express service 2 hours)

Pakaian diambil sebelum jam 10 pagi dan biasanya akan dikembalikan sebelum jam 9 malam pada hari yang sama. Untuk permintaan pengambilan pakaian setelah jam 10 pagi dan pengambilan pada hari yang sama akan dikenakan biaya tambahan sebesar 50 %.

In case of loss damage, complaints should be lodged within 12 hours. The hotel will be liable for no more than ten times the cost of Cleaning respective items.

Bila terjadi kehilangan atau kerusakan harap melapor dalam waktu 12 jam setelah penerimaan. Hotel akan memberikan ganti rugi tidak lebih dari 10 kali biaya cuci dari setiap barang.

Children under 12 years the price 50 % adult price. Anak² dibawah umur 12 tahun 50 % tarif dewasa

REVISI

PERSONAL MAN
57

	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.																															
2.																															
3.																															
4.																															
5.																															
6.																															
7.																															
8.																															
9.																															
10.																															
11.																															
12.																															
13.																															
14.																															
15.																															
16.																															
17.																															
18.																															
19.																															
20.																															

Des. Head

Daftar Maksud & Jadwal
Tanpa Ada Keselengkapan
Atau Personel Managemen



NUPT UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

NUPT :
1 = HUSP
2 = HUSP
3 = HUSP