

PERANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY DAN PELAYANAN PADA HOTEL SANTIKA SURABAYA

Laporan Tugas Akhir Praktek Kuliah Kerja



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A Md.) Pariwisata
Program Diploma III Pariwisata
P a d a
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh :

Ishaq Nurul Hidayah

NIM. 99-2193

Dosen Pembimbing :

Drs. I Ketut Mastika

NIP. 131 865 701

**PROGRAM DIPLOMA III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2002**



MUK UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Terima : Tgl. 23 NOV 2002
No. Induk : SRS.

S
Klass
658.8
HID
p
e.1

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

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang panitia penguji laporan hasil praktek kuliah kerja program studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Ishaq Nurul Hidayah
N I M : 9909031002193
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : PERANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT
DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY DAN
PELAYANAN PADA HOTEL SANTIKA
SURABAYA
Hari : Kamis
Tanggal : 25 Juli 2002
Jam : 16.00 WIB
Bertempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Panitia Penguji

Anggota



Drs. I KETUT MASTIKA
NIP. 131 865 701

Ketua



Drs. DIDIK EKO JULIANTO
NIP. 131 832 305

Mengesahkan
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial and Ilmu Politik



Drs. H. MOCH TOERKI
NIP. 130 524 832

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

PERSETUJUAN

Telah disetujui laporan hasil kuliah kerja nyata program studi Diploma III Pariwisata jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Ishaq Nurul Hidayah
N I M : 9909031002193
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : PERANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT
DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY DAN
PELAYANAN PADA HOTEL SANTIKA
SURABAYA

Jember,

Menyetujui

Dosen Pembimbing

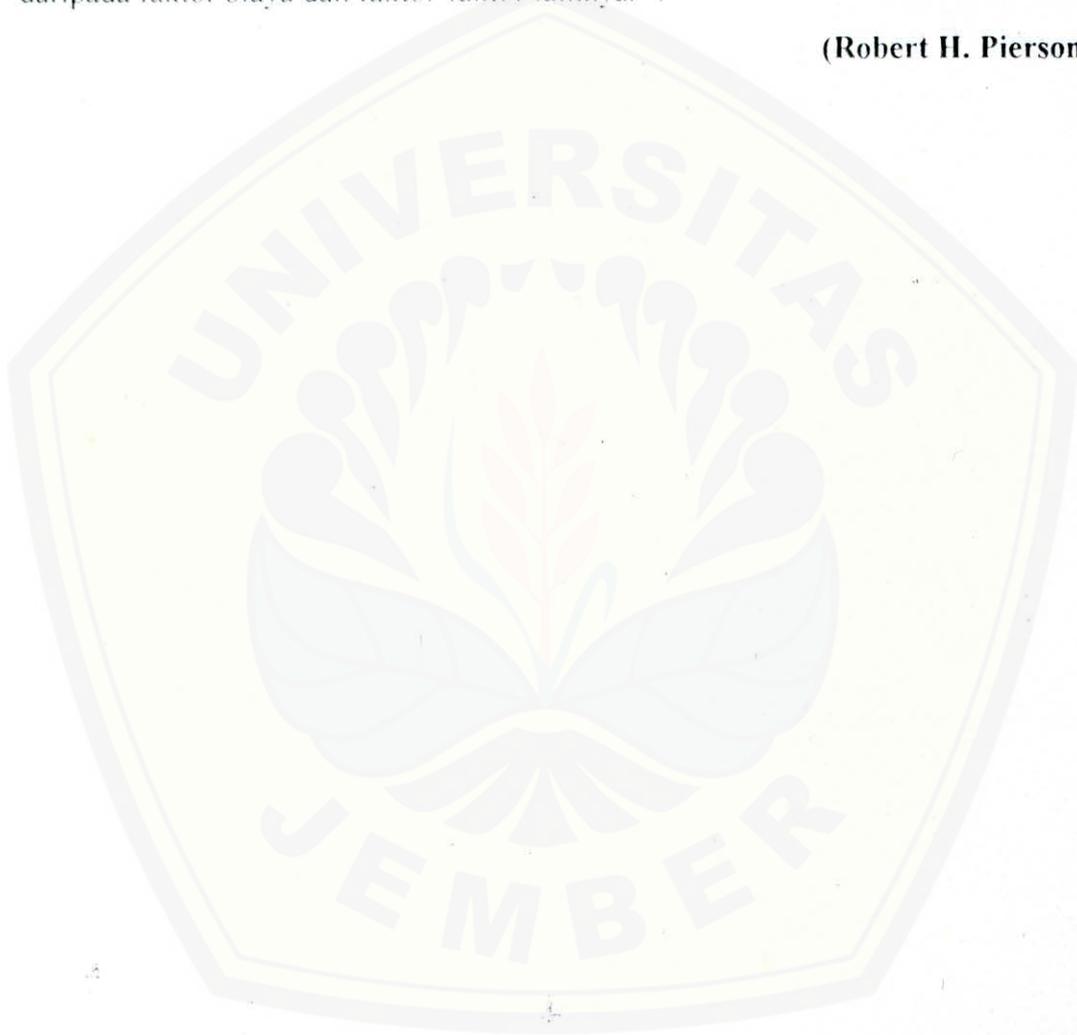


Drs. I Ketut Mastika
NIP. 131 865 701

“MOTTO”

Manusia lebih penting daripada metode, perencanaan, peraturan dan kebijakan. Sukses suatu organisasi atau proyek sangat tergantung pada faktor manusia lebih daripada faktor biaya dan faktor-faktor lainnya.

(Robert H. Pierson)



PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa hormat dan cinta kasih karya tulis ini aku persembahkan untuk :

- ⌘ Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan dan memberikan dorongan lahir batin kepada penulis sampai akhir penyusunan karya tulis ini.
- ⌘ Almamaterku tercinta tempatku menimba Ilmu Pengetahuan.
- ⌘ Kakakku Arief RH dan Adikku Rodiul FR yang selalu mendoakan penulis dan membantu menyelesaikan laporan ini.
- ⌘ Bpk. Adnan Efendi dan Bpk. Ir. Dudung YP yang telah memberikan fasilitas komputernya kepada penulis untuk menyelesaikan laporan ini.
- ⌘ Teman Seperjuanganku (Irfan dan Hasan) yang telah mendampingiku dalam pelaksanaan kuliah kerja di Hotel Santika Surabaya.
- ⌘ Teman-temanku (Pc, Suga, cK, Sony, Dodik/pak ucup, Andre, Ranu, Gildo, Wawan, Pak karno, Novi, Yuli, Ajeng, Lilis, Wulan, Veni, and all my friend that I can't tell one by one) yang telah banyak membantu penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah Penulis haturkan kehadiran ALLAH SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya serta kemudahan untuk menyusun Laporan Kuliah Kerja yang berjudul **“Peranan Front Office Department Dalam Meningkatkan Occupancy dan Pelayanan Pada Hotel Santika Surabaya”**.

Adapun tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dan sebagai persyaratan kelulusan dari program D3 Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Laporan Kuliah Kerja ini diharapkan dapat memberi tambahan wawasan mengenai perhotelan yang diharapkan penulis dapat terus eksis dan semakin maju di masa mendatang sebagai salah satu bidang jasa, penulis ingin adanya pertukaran informasi antar hotelier atau bahkan kalangan selain hotelier, untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan dan memperoleh kepuasan tamu.

Dalam menyelesaikan laporan akhir ini penulis tidak lepas dari dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Mud'har Syariffudin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Rudi Eko Pramono, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. I Ketut Mastika selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis sehingga terselesaikannya laporan akhir ini.
5. Bapak Ignatius Haryadi selaku General Manajer Hotel Santika Surabaya.
6. Bapak Edo Rahardi selaku Front Office Manager Hotel Santika Surabaya.

7. Seluruh staf Front Office Department yang telah membimbing dan membantu penulis atas terselesaikannya laporan ini.
8. Semua teman dan pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

Sebagai hotelier yang belum mengakrabi jurnalistik, tentulah penulis belum dapat secara sempurna dalam menyusun isi laporan ini. Penulis masih meyakini adanya kekurangan dari berbagai sisi, untuk itu diperlukan kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan laporan akhir ini.

Penulis berharap terakumulasinya seluruh informasi ini dapat meningkatkan sumber daya manusia (khususnya hotelier) dan memajukan perhotelan yang sedang penulis tekuni.

Jember, ... Juni 2002

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	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 Program Kuliah Kerja.....	3
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja.....	3
1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja.....	4
II. GAMBARAN UMUM	
2.1 Pengenalan Hotel.....	5
2.1.1 Sejarah Hotel Santika Surabaya.....	8
2.1.2 Fasilitas Hotel Santika Surabaya.....	9
2.2 Visi Dan Misi Hotel Santika Surabaya.....	10
2.2.1 Visi Hotel Santika Surabaya.....	10
2.2.2 Misi Hotel Santika Surabaya.....	11
2.3 Organisasi.....	11
2.3.1 Struktur Organisasi.....	11
2.3.2 Job Description.....	13
III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA	
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja.....	20
3.2 Implikasi Kebijakan Dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan	

Kegiatan Kuliah Kerja.....	23
IV. PENUTUP	30
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Front Office Department	12
2. Struktur Organisasi Hotel Santika Surabaya	16



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Tugas
2. Santika Highlight
3. Daily Bellboy Report
4. Luggage Control Sheet
5. Bellboy Control Sheet
6. Luggage Tax
7. Reservation Form
8. Registration Card
9. Deposit Card
10. Safety Deposit Box Card
11. Room Tarif
12. Taxi Voucher
13. Massage Form
14. Telephone Voucher





I. PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kalau kita memperhatikan perkembangan kepariwisataan di Indonesia dewasa ini, ternyata kemajuannya sangat pesat sekali dalam dekade terakhir. Selama ini kita melihat kegairahan untuk berusaha dalam industri pariwisata semakin menonjol, ini ditandai dengan adanya gairah untuk membangun hotel-hotel baru atau memperbaiki yang telah bobrok sebagai akibat dimasa yang lalu. Penerbangan domestik mulai beroperasi, angkutan kapal laut antar daerah yang diusahakan oleh swasta mulai meningkat mutu servicenya, para pengusaha travel agent mulai membuka operasi tournya didalam dan luar negeri yang dibuktikan dengan bertambah banyaknya orang asing yang berkunjung ke Indonesia sebagai wisatawan.

Perjalanan untuk besenang-senang dan mencari sesuatu yang baru, pengalaman yang mengesankan, sesuatu yang aneh berbeda dengan yang lainnya bertolak belakang dengan perjalanan untuk tujuan mencari uang, sehingga perjalanan semacam itu hanya dapat dilakukan oleh orang-orang yang mempunyai uang berlebihan. secara umum memang dapat dikatakan demikian. tetapi dewasa ini, perjalanan wisata sudah merupakan suatu bagian dari cara hidup orang-orang diakhir abad XX ini. Terutama di negara-negara yang sudah maju, negara-negara industri, perjalanan wisata sudah merupakan pola konsumsi tersendiri yang bersaing dengan barang-barang mewah lainnya. Karena itu pengembangan industri pariwisata dan pentingnya kepariwisataan sekarang ini haruslah ditinjau dalam konteks pentingnya pariwisata sebagai industri ke-3 dalam aktivitas perekonomian dunia.

Pada negara-negara industri dimana perekonomiannya sudah maju, industri pariwisata merupakan industri yang berdiri sendiri dan lebih dari 50% jumlah pengeluaran masyarakat dibelanjakan dalam sektor kepariwisataan ini. Hasrat orang-orang untuk mengkonsumsi barang-barang mewah sudah berkurang karena

standard hidup mereka yang sudah tinggi. apa yang mewah bagi orang-orang dinegara berkembang bagi mereka sudah merupakan kebiasaan.

Hal yang sangat berkaitan dengan kunjungan wisatawan asing, khususnya ke beberapa objek wisata di Indonesia adalah akomodasi (penginapan). Mereka memerlukan tempat untuk singgah atau bahkan bermalam. Sangatlah tepat objek-objek di Indonesia dilengkapi dengan fasilitas akomodasi selain transportasi dan konsumsi.

Fasilitas akomodasi tersebut kini tidak hanya berfungsi sebagai tempat singgah atau bermalam saja. Para pengusaha akomodasi mendirikan hotel dengan berbagai fasilitas seperti *laundry, fitness center, swimming pool, bar, restoran*, dan ruang pertemuan (*banquet*).

Fasilitas Banquet ikut mengembangkan hotel menjadi hotel bisnis. Banyak pelaku bisnis di perkantoran yang mengadakan kegiatan di hotel, seperti rapat, seminar, dan melobi rekan bisnis. Hal ini sesuai dengan definisi Direktorat Pariwisata 1962 yang menyatakan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan saja untuk jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Hotel mulai berkembang mengikuti pola pemikiran masyarakat akan fungsinya, dengan tanpa mengabaikan tiga hal utama penjualannya akomodasi, makanan dan minuman, dan fasilitas pendukung lainnya (*minor operating department*).

Selain mendukung pemasukan negara dari pariwisata, hotel juga memiliki peran tersendiri dalam meningkatkan kekayaan negara dalam kemajuan yang dicapai. Dengan tanpa melepaskan diri dari kepariwisataan, hotel memiliki segmentasi yang beragam yang membantunya menjadi suatu perusahaan bidang jasa yang kini tetap eksis dalam pengoperasiannya.

Di samping mendukung kepariwisataan, hotel juga harus dapat mempertahankan keberadaannya untuk terus mampu membantu meningkatkan kekayaan negara.

Dalam sebuah hotel ada sebuah departemen yang berperan penting dalam pengembangan sebuah hotel disamping departemen-departemen lain yang ada di hotel tersebut yaitu front office department. Departemen ini adalah sebagai kontak pertama tamu dengan pihak hotel yang menangani pemesanan kamar, penerimaan dan pengantaran tamu serta pelayanan informasi mengenai hotel. Untuk itu departemen ini adalah gambaran pertama *image* dari sebuah hotel.

Maka dari itulah, kami menyadari bahwa perhotelan membutuhkan karyawan yang terampil, cekatan, tanggap, dan cakap dalam menjalankan tugas sesuai dengan dunia bisnis yang lain.

Untuk memenuhi hal itu, diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Banyak upaya yang harus dilakukan untuk mencapainya. Seorang hotelier harus banyak mengetahui perhotelan yang dapat ditempuh dengan cara mengikuti perkuliahan di bidang perhotelan atau kepariwisataan, banyak membaca mengenai perhotelan, atau mengikuti program kuliah kerja di hotel yang menyetujui pengajuannya.

Dengan mengikuti program kuliah kerja di suatu hotel atau perusahaan tertentu yang sesuai dengan departemen yang ditekuni, seseorang akan lebih mudah menyerap ilmu yang mungkin telah didapat sebelumnya. Program kuliah kerja dapat mempercepat peningkatan keterampilan seseorang (calon hotelier). Kami menyetujui pernyataan *learning by doing* (mempelajari dengan cara melakukannya) akan dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh sebelumnya.

1.2 Tujuan Dan Manfaat Program Kuliah Kerja

1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja

Tujuan dari program kuliah kerja antara lain untuk :

- a. Memenuhi syarat kelulusan dari program D III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- b. Menerapkan teori dilapangan supaya ada pengalaman praktis khususnya di bidang perhotelan.

1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja

Program kuliah kerja bermanfaat sebagai berikut :

- a. menambah pengetahuan dan keterampilan dibidang perhotelan.
- b. membiasakan diri berada di lingkungan hotel sebagai lingkungan kerja.



II. GAMBARAN UMUM



2.1 Pengenalan Hotel

Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa yang dikelola secara komersial. Selain melayani kebutuhan tamu akan akomodasi, hotel juga menyediakan makan dan minum selain fasilitas-fasilitas lain seperti : *fitness center, swimming pool, drugstore, salon, dan florist.*

Hotel memiliki beberapa department dengan masing-masing tugasnya :

- a. *Front Office Department* sebagai kontak pertama dengan tamu dengan pihak hotel. Staf Front Office menangani pemesanan kamar, penerimaan dan pengantaran tamu, serta pelayanan informasi mengenai hotel;
- b. *Food and Beverage Department* terbagi menjadi dua : *Food and Beverage Product* and *Food and Beverage Service*. Kedua departemen tersebut melayani kebutuhan tamu akan makan dan minum;
- c. *House Keeping Department* bertanggung jawab terhadap kebersihan hotel, baik kamar tamu maupun area umum (*public area*), seperti *lobby*, koridor, locker karyawan, *parking area* dan tangga;
- d. *Sales and Marketing Department*, bertugas memasarkan kamar dan *banquet* hotel melalui iklan, kunjungan langsung ke suatu instansi, serta paket-paket harga kamar, *banquet* dan *meal* (makan pagi, siang atau malam) secara insidental dan bertema;
- e. *Accounting Department*, bertugas mencatat, menggolongkan, meringkas, menganalisa, dan melaporkan data keuangan hotel. Dengan demikian manajemen dapat membuat perencanaan yang efektif demi peningkatan kualitas pelayanan dan pendapatan hotel sesuai dengan anggaran yang tersedia;
- f. *Human Resources Department*, bertanggung jawab atas kepegawaian, seperti : penerimaan, pengurusan seragam, fasilitas, promosi, skorsing, gaji, pemutusan hubungan kerja, dan data hadir karyawan;
- g. *Engineering Department*, terbagi menjadi beberapa bagian yaitu :

Carpenter bertugas membuat dan merawat meubel, Sipil bertugas merawat dan memperbaiki bangunan, Mekanik bertugas merawat mesin, dan Electric bertugas mengurus kelistrikan termasuk arus listrik dari PLN yang sampai di output-output alat-alat listrik yang ada di hotel.

Semua departemen tersebut saling terkait dalam menjalankan tugas-tugasnya, sangat tidak mungkin mereka bekerja sendiri-sendiri, tanpa berhubungan dengan departemen yang lain, karena kebutuhan tamu hotel beragam.

Dalam pengoperasiannya, terdapat dua hal yang harus di capai oleh manajemen, yaitu : kepuasan tamu dan keuntungan perusahaan.

Hotel terbagi menjadi beberapa jenis menurut berbagai kriteria :

- a. Menurut jumlah kamar :
 - 1) Hotel kecil memiliki kurang dari 25 kamar
 - 2) Hotel menengah memiliki antara 25 sampai 100 kamar
 - 3) Hotel sedang memiliki antara 100 sampai 300 kamar
 - 4) Hotel besar memiliki lebih dari 300 kamar
- b. Menurut Tipe tamu :
 - 1) Hotel keluarga (*Family Hotel*)
 - 2) Hotel Bisnis (*Bussines Hotel*)
 - 3) Hotel Touris (*Tourist Hotel*)
 - 4) Hotel Kesehatan (*Care Hotel and Thermal Hotel*) disediakan bagi tamu yang khususnya dalam keperluan pengobatan
 - 5) Hotel Konvensi (*Convention Hotel*) disediakan untuk tamu yang menjadi anggota suatu konvensi
- c. Menurut lama tinggal :
 - 1) *Transient hotel* dirancang untuk tamu yang singgah dalam perjalanan menuju tempat lain (kurang lebih selama dua hari)
 - 2) *Residential hotel* dirancang untuk tamu yang tinggal minimum 1 bulan
 - 3) *Semi residential hotel* dirancang untuk tamu yang tinggal lebih dari dua hari tapi kurang dari 1 bulan
- c. Menurut lokasi hotel berdiri :

- 1) *City hotel* adalah hotel yang terletak di kawasan kota
 - 2) *Mountain hotel* yaitu hotel yang terletak dikawasan pegunungan
 - 3) *Beach hotel* yaitu hotel yang terletak dikawasan pantai
- d. Menurut lama buka dalam setahun :
- 1) *Year around hotel* yaitu hotel yang dibuka setahun penuh
 - 2) *Seasonal hotel* yaitu hotel yang dibuka untuk waktu-waktu tertentu dalam setahun (3,6, atau 9 bulan)
- e. Menurut perhitungan tarip kamar :
- 1) *European plan* yaitu tarip kamar yang tidak termasuk tarip makanan dan minuman
 - 2) *American plan* yaitu kebalikan dari *European plan*. *American plan* terbagi menjadi :
 - (a) *Full American Plan*, yaitu tarif makan termasuk pagi, siang, dan malam.
 - (b) *Modified American Plan* yaitu tarif kamar termasuk makan pagi dan makan siang atau makan pagi dengan makan malam.
 - (c) *Continental Plan* yaitu tarif kamar termasuk makan pagi ala continental.
 - (d) *Bermuda Plan* yaitu tarif kamar termasuk makan pagi ala America.
- g. Menurut tarif kamar :
- 1) *Deluxe Hotel*, yaitu hotel dengan tarif yang sangat mahal.
 - 2) *First Class Hotel*, yaitu hotel dengan tarif yang mahal.
- h. Menurut Bintang :
- 1) *Bintang satu*, yaitu hotel yang memiliki minimum 10 kamar, satu restoran dan satu bar.
 - 2) *Bintang dua*, yaitu hotel yang memiliki minimum 30 kamar.
 - 3) *Bintang tiga*, yaitu hotel yang memiliki minimum 30 kamar termasuk minimum dua suite room, 1 restoran, dan satu bar.
 - 4) *Bintang empat*, yaitu hotel yang memiliki minimum 50 kamar termasuk dua suite room, minimum dua restoran, dua bar.

- 5) *Bintang lima*, yaitu hotel yang memiliki minimum 100 kamar termasuk 4 suite room, minimum dua restoran dan bar khusus masakan tertentu (misalnya, *Japanese food*).

Seluruh staf hotel harus berpenampilan bersih dan rapi, ramah dan tulus melayani tamu di samping berlaku sopan, cekatan, tanggan dan cakap dalam menjalankan tugasnya.

Bila kepuasan tamu tercapai, maka terdapat kemungkinan terciptanya *repeater quest* atau tamu pelanggan yang memberikan keuntungan bagi manajemen.

2.1.1 Sejarah Hotel Santika Surabaya

Hotel Santika Surabaya (HSSB) merupakan salah satu hotel yang berada di bawah naungan PT. Grahawita Satria (GWS) yang berkedudukan di Jakarta. Hotel Santika Surabaya merupakan hotel ke sembilan yang dikelola PT. GWS yang bekerja sama dengan PT. Graha Santika Dayatama (GSD), di antara Hotel Santika lainnya yang tersebar di berbagai kota di Indonesia : Semarang, Bandung, Cirebon, Manado, Yogyakarta, Bali, dan Jakarta.

Seluruh Hotel Santika merupakan cabang dari perusahaan kelompok Kompas Gramedia yang juga mengelolah beberapa perusahaan di bidang jurnalistik (Koran Surya dan Kompas), percetakan (PT Gramedia), Broadcasting (Radio Salvatore), dan perlengkapan rumah tangga berupa tissu (Tessa).

Hotel Santika Surabaya merupakan hotel bisnis yang dibangun pada pertengahan tahun 1996 dan memulai *soft opening* pada tanggal 20 februari 1998. dengan lahan seluas kurang lebih 1800 m² yang terletak di Jl Pandegiling 45 Raya Darmo, HSSB didirikan dengan 124 kamar yang terbagi menjadi 10 lantai.

Hotel Santika Surabaya, seperti Hotel Santika yang berbeda di luar kota Surabaya, memegang teguh cirri khas Indonesia, yaitu sentuhan keramahan Indonesia. Ciri khas tersebut tercermin pada pilihan hidangan ala Jawa Timur, menu masakan Indonesia, interior maupun eksteriornya, selain terdapat variasi lain pada masakan Cina dan Eropa.

2.1.2 Fasilitas Hotel Santika Surabaya

Hotel Santika Surabaya memiliki total 124 kamar, yang terdiri dari 34 kamar *Superior King Size*, 48 kamar *Superior Twin*, 38 kamar *Executive*, 3 kamar *Suite*, dan 1 kamar *Presiden Suite*. Keseluruhan lantai terletak di lantai 3 sampai 10.

Area parkir terbagi menjadi dua, yaitu area parkir di *basement* dapat menampung kurang lebih 15 mobil, sedang yang disamping memuat kurang lebih 25 mobil dan 30 sepeda motor.

Di area lobi terdapat sebuah Salon dan *Drug store* juga terdapat *Mekarsari Coffe shop*, *Tirta bar*, dan *Bussines Center*.

Mekarsari Coffe Shop beroperasi selama 24 jam. Dilengkapi dengan 19 meja, berkapasitas kurang lebih 70 orang. Setiap pagi melayani sarapan bagi tamu secara prasmanan (*buffe*). Secara berkala diberlakukan paket paket istimewa, seperti makan siang dan makan malam. Tak jarang pula, diselenggarakan acara (*event*) tertentu atas pesanan tamu. Setiap malam disediakan fasilitas hiburan dengan menampilkan penyanyi solo atau grup, dengan iringan keyboard.

Tirta bar beroperasi antara pukul 13.00 – 23.00, dengan menyediakan aneka *soft drink*, *juice*, *mocotail*, *coctail*, serta yang terkenal di bar tersebut adalah *Bali Hai Beer*. Minuman tersebut racikan para bartender yang berpengalaman. Bar ini berkapasitas 10 tempat duduk dan dilengkapi dengan sebuah televisi. Lokasinya berdekatan dengan *Mekarsari Coffe Shop*, sehingga memungkinkan tamu untuk menikmati minuman dan makanan kecil (*Snack*) sambil menikmati alunan persembahan penyanyi dan pengiringnya.

Business Center dengan karyawannya yang ramah dan cekatan memudahkan tamu dalam pemesanan tiket pesawat, kereta Api, atau bus malam/cepat. Mulai dari pemesanan hingga pengkonfirmasiasian tiket dapat dibantu sepenuhnya oleh karyawannya. Selain itu, *Business Center* Hotel Santika Surabaya juga melayani keperluan untuk foto copy, Faks, dan mengakses Internet.

Untuk melayani kebutuhan penyelenggaraan acara (*event*), Hotel Santika Surabaya menyediakan 4 ruang Banquet : *Anjasmoro room Welirang Room*, *Arjuno Room* dan *Bromo Room*. Untuk penataan meja dan kursi dengan gaya

teater, *Anjasmoro Room* dapat menampung 65 tempat duduk, *Welirang Room* 40 tempat duduk, *Arjuno Room* 65 tempat duduk dan *Bromo Room* 250 tempat duduk. Dengan gaya *U shape*, *Anjasmoro Room* dapat menampung 30 tempat duduk, *Welirang Room* 20 tempat duduk, *Arjuno Room* 30 tempat duduk, dan *Bromo Room* 75 tempat duduk. Sedangkan dengan gaya *banquet*, *Anjasmoro Room* dapat menampung 30 tempat duduk, *Welirang Room* 20 tempat duduk, *Arjuno Room* 30 tempat duduk dan *Bromo Room* 150 tempat duduk. Penyediaan ruang *banquet* dilengkapi dengan dekorasi, perlengkapan acara dan pilihan menu yang dapat ditentukan dan dipesan oleh tamu.

Untuk menghilangkan kepenatan, Hotel Santika Surabaya juga dapat menyediakan petugas *massage* yang siap melayani dengan tangkas dan memberikan kenyamanan bagi tamu. Petugas *massage* dapat dipesan antara pukul 11.00 – 23.00.

Selain itu, Hotel Santika Surabaya juga dapat membantu memudahkan tamu untuk memesan taksi, karena telah bekerja sama dengan manajemen sebuah perusahaan taksi untuk menyediakan armadanya didepan hotel, kurang lebih lima unit setiap harinya.

2.2 Visi Dan Misi Hotel Santika Surabaya

2.2.1 Visi Hotel Santika Surabaya

Adapun visi dari Hotel Santika Surabaya adalah sebagai berikut :

- a. Peningkatan produktifitas kerja karyawan secara professional.
- b. Memperoleh target konsumen yang memenuhi keinginan yang sesuai kebutuhan tamu.
- c. Hotel Santika Surabaya merupakan salah satu hotel yang diharapkan mampu menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat Surabaya dan sekitarnya.
- d. Promosi pariwisata melalui internet agar diketahui oleh kalangan luas baik domestik maupun manca negara
- e. Perbaikan sumber daya karyawan agar tercipta karyawan yang terampil dan professional.
- f. Menciptakan citra perusahaan yang baik dengan perbaikan mutu pelayanan.

- g. Meningkatkan *income* atau pendapatan bagi perusahaan.

2.2.2 Misi Hotel Santika Surabaya

Adapun misi dari Hotel Santika Surabaya adalah sebagai berikut :

- a. Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan dibidang perhotelan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Hal ini dilakukan dengan memberdayakan sumber daya manusia yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebaik mungkin terhadap tamu.
- b. Mengusahakan pengelolaan seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengamati naik dan turunnya pendapatan.
- c. meningkatkan hunian kamar secara maksimal.
- d. menciptakan hubungan baik antara karyawan dengan pelanggan hotel.

2.3 Organisasi

2.3.1 Struktur Organisasi

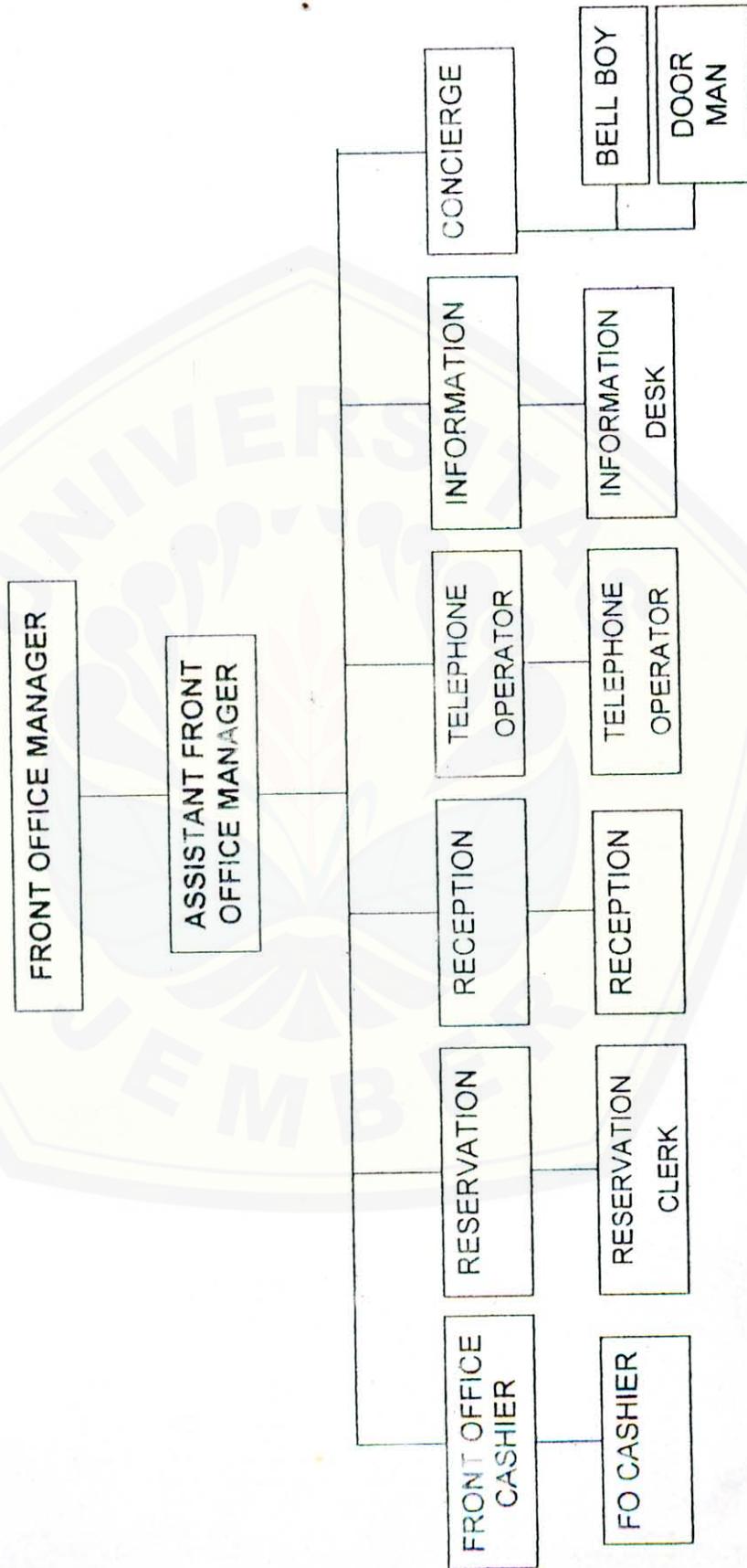
Struktur organisasi suatu hotel dipengaruhi oleh besar kecilnya operasional hotel tersebut. Dengan banyaknya jumlah kamar yang ada semakin banyak pula departemen dan karyawan yang diperlukan.

Besar kecilnya organisasi suatu hotel dipengaruhi oleh tiga hal yaitu :

- a. Jenis kepemilikan hotel.
- b. Jenis bisnis hotel.
- c. kemampuan atau jumlah kamar yang tersedia.

Struktur organisasi yang dimiliki oleh suatu hotel bertujuan untuk mengatur kegiatan yang ada di hotel sehingga dapat berjalan sesuai dengan posisi dan tanggung jawab yang diberikan. Adapun bagan front office department dan struktur organisasi hotel santika Surabaya adalah sebagai berikut :

Gambar 1. Struktur Front Office Department



Sumber : Hotel Santika Surabaya.

2.3.2 Job Discription

Front office department adalah salah satu departemen dalam hotel yang menjadi kontak pertama antara tamu dengan hotel sebelum berhubungan dengan staf hotel dari departemen lain.

Adapun tugas dan tanggung jawab staf Front Office Department adalah sebagai berikut :

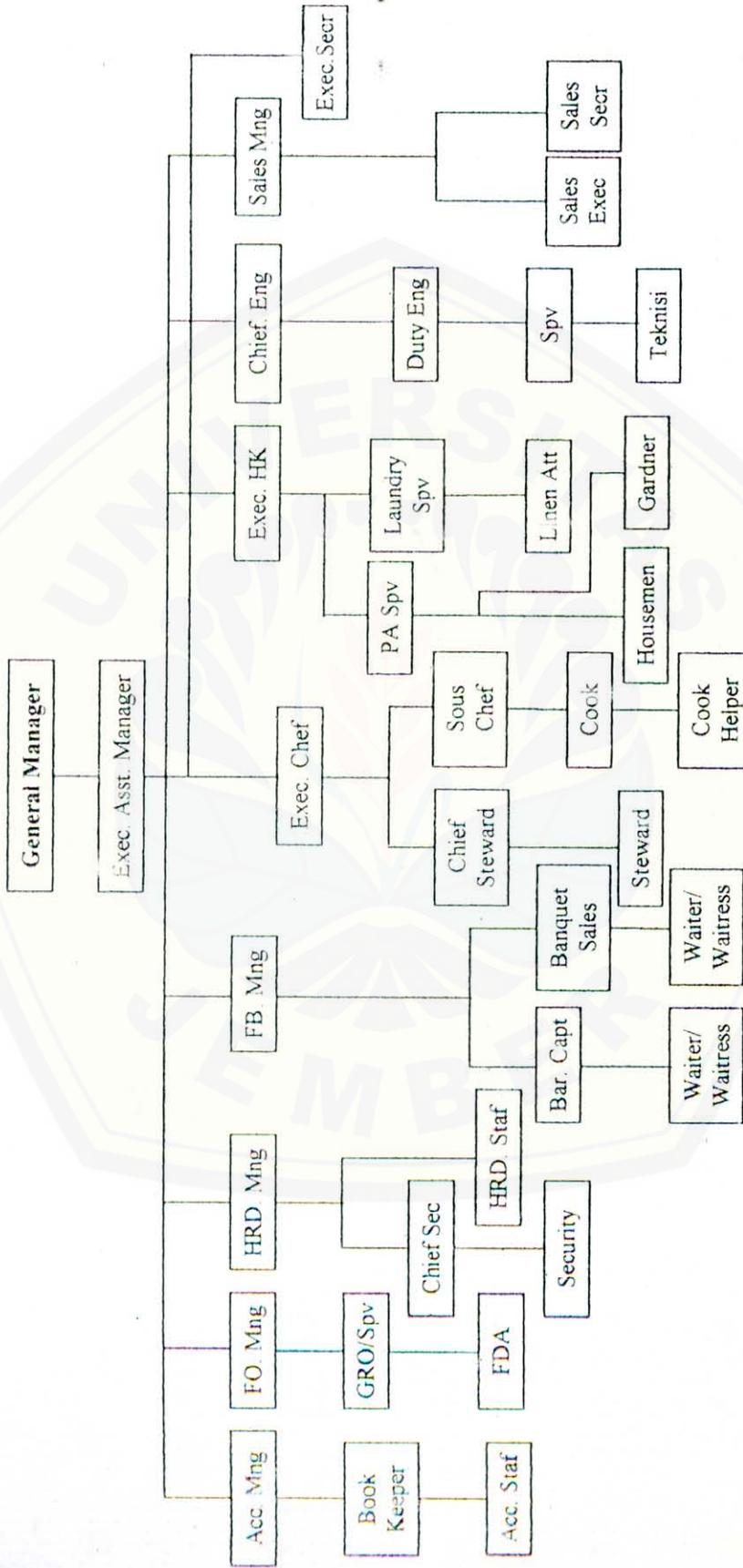
- a. *Front Office Manager* bertanggung jawab atas semua pelaksanaan kerja staf front office yang mencakup 6 seksi yaitu : *cashier, reservation, reception, telephone operator, information, dan uniform service*. Tugas front office manager adalah mengawasi dan memimpin Front Office Department serta mengevaluasi staf front office apabila ada kesalahan untuk diberikan pengarahan dalam membenahi kesalahan tersebut, menangani *complain* tamu pada ruang lingkup front office.
- b. *Assistant Front Office Manager* bertanggung jawab kepada front office manager dalam membantu tugasnya. Tugasnya adalah membantu tugas-tugas dari front office manager apabila tidak ada atau ada keperluan lain.
- c. *Front Office Cashier* bertanggung jawab atas semua transaksi keuangan tamu pada hotel. Tugas front office cashier adalah sebagai berikut :
 - 1) Mencatat pengeluaran tamu pada hotel.
 - 2) Menangani penerimaan dan pengembalian uang pada tamu.
 - 3) Menangani sistem pembayaran tamu.
 - 4) Memberikan *print out* tentang pengeluaran tamu pada hotel.
 - 5) Membuat laporan harian.
- d. *Reservation* bertanggung jawab atas semua pesanan kamar tamu hotel. Tugas seksi reservasi adalah sebagai berikut :
 - 1) Mencatat dan menyelesaikan tugas-tugas yang ada hubungannya dengan pemesanan kamar.
 - 2) Memeriksa persediaan kamar yang akan dijual beserta statusnya.
 - 3) Membuat *group information list* bila ada tamu rombongan yang akan *check-in*.
 - 4) Mengarsip data-data pesanan kamar.

- 5) Membuat daftar kedatangan tamu (*arrival list*).
 - 6) Menghitung perkiraan penghunian kamar (*room forecast*).
 - 7) menghitung statistik hunian kamar.
 - 8) Membuat laporan harian, bulanan, dan tahunan.
- e. *Reception* bertanggung jawab atas penerimaan tamu (*check-In*) dan permintaan check-out. Stafnya disebut *receptionist* (resepsionis).
Tugas reception adalah sebagai berikut
- 1) Mengucapkan salam kepada tamu dengan ramah dan sopan.
 - 2) Membaca log book.
 - 3) Menangani tamu *check-in* dan *check-out*.
 - 4) Memberikan informasi yang diperlukan dengan singkat dan jelas.
 - 5) Menangani tamu yang pindah kamar.
 - 6) Memeriksa status kamar dan mempersiapkan kamar untuk tamu biasa, rombongan, dan VIP (*veri important person*).
 - 7) Menangani kunci kamar.
 - 8) Membuat laporan harian.
- f. *Telephone Operator* atau operator telepon bertugas melayani sambungan telepon lokal, interlokal dan internasional, melayani *wake up call* (membangunkan tamu melalui telepon), menyampaikan pesan tamu dan melayani pemanggilan tamu melalui paging call.
- g. *Information* bertugas melayani semua informasi tentang hotel seperti : ruangan hotel, fasilitas hotel, kegiatan di hotel yaitu : upacara pernikahan, rapat, seminar dan lain-lain. juga wilayah sekitar hotel tersebut . Disamping itu juga memberikan informasi mengenai keberangkatan atau kedatangan jasa transportasi seperti : pesawat terbang, kereta api dan lain-lain.
- h. *Uniform service* terbagi menjadi tiga : *concierge* (sebagai koordinator), *bell boy*, dan *doorman*. *Concierge* mengkoordinasi, memimpin dan mengawasi petugas operasional. Ia bertugas membuat jadwal perencanaan untuk bawahan, bertanggung jawab atas barang-barang tamu yang ditiptkan di *luggages room* dan mengontrol keadaan lobi. *Bell boy* bertugas membantu membawakan barang tamu saat *check-in* atau *check-out*. *Bell boy* mengantarkan tamu ke

kamarnya setelah proses *check-in* tamu selesai. *Doorman* bertugas membukakan pintu mobil dan menyambut tamu yang baru tiba, sewa mobil, pemanggilan sopir melalui *paging call*, serta membantu *bell boy* menangani barang tamu saat *check-in* atau *check-out*. Disamping itu juga menjaga kebersihan lobi.



Gambar 2. Struktur Organisasi Hotel Santika Surabaya



Sumber : Hotel Santika surabaya.

Adapun uraian tugas-tugas struktur organisasi pada Hotel Santika Surabaya adalah sebagai berikut :

1. *General Manager* : tugas general manager adalah sebagai pengawas dan pemimpin serta bertanggungjawab terhadap keseluruhan departemen dalam hotel, menangani complain tamu apabila keadaannya sangat mendesak, dan menyambut tamu kehormatan hotel.
2. *Executife Assistant Manager* : tugasnya adalah sebagai asisten general manager untuk membantu tugas-tugas dari general manager apabila tidak ada atau ada keperluan lain.
3. *Executife Secretary* : tugasnya adalah sebagai sekretaris general manager. Menangani hal seperti telepon, fax, tamu, ataupun laporan-laporan untuk disampaikan kepada general manager.
4. *Accounting Manager* : tugasnya adalah mengatur aset-aset seperti ; gaji, keluar masuk keuangan hotel dalam beroperasi dan lain-lain. Disamping itu Accounting manager adalah sebagai pemimpin dari accounting department.
5. *Book Keeper* : tugasnya adalah sebagai pelaksana akuntansi di hotel.
6. *Accounting Staf* : tugasnya adalah membantu accounting manager dalam memenej keluar masuknya keuangan hotel.
7. *Front Office Manager* : tugasnya adalah mengawasi dan memimpin front office serta mengevaluasi petugas front office apabila ada kesalahan untuk diberikan pengarahannya dalam membenahi kesalahan tersebut. Disamping itu juga membuat perencanaan dalam meningkatkan tingkat hunian tamu untuk bersaing dengan hotel di sekitarnya dengan cara seperti ; promosi, meningkatkan mutu pelayanan, membuat paket-paket yang dapat menarik tamu.
8. *Guest Relation Officer* : tugasnya adalah mendapatkan opini tamu yang menguntungkan bagi hotel, menarik perhatian tamu, memberi pengertian, menanamkan kepercayaan, serta sebagai *guest relationship* bagi hotel.
9. *Front Office Staf* : tugasnya adalah melaksanakan tugas masing-masing seperti ; *reservation, reception, cashier, telephone operator, concierge*, dan lain-lain.

10. *Human Resources Department Manager* : tugasnya adalah sebagai pengawas dan pemimpin human resources department dalam penganan kualitas dari sumber daya yang ada.
11. *Chief Security* : tugasnya adalah sebagai pemimpin security untuk menjaga keamanan hotel.
12. *Human Resources Department Staf* : tugasnya adalah menangani kualitas dari sumber daya manusia dalam hal perekrutan karyawan baru atau peserta kuliah kerja dengan jalan mengadakan job training bagi karyawan baru ataupun system rolling bagi karyawan lama.
13. *Security* : merupakan jajaran *chief security* atau dibawahnya yang melaksanakan tugas darinya untuk menjaga keamanan dan ketertiban hotel.
14. *Food and Beverage Manager* : tugasnya adalah bertanggung jawab terhadap pelaksanaan keseluruhan kegiatan pada departemen ini.
15. *Bar Captain* : tugasnya adalah sebagai pemimpin bar serta menciptakan kreasi baru dalam cita rasa minuman yang khas buat bar tersebut.
16. *Banquet Sales* : tugasnya adalah mengatur strategi untuk melakukan penjualan terhadap ruangan yang dimiliki hotel seperti; ruangan untuk rapat, pernikahan, seminar dan lain-lain, beserta perlengkapan dan semua yang dibutuhkan sesuai dengan keperluan.
17. *Waiter/Waitress* : tugasnya adalah sebagai pelayan yang mengantarkan pesanan makanan dan minuman baik untuk tamu hotel maupun dalam *event* tertentu.
18. *Executive Chief* : tugasnya adalah sebagai pemimpin dari *food product* dalam sebuah hotel.
19. *Chief Steward* : tugasnya adalah pemimpin dari keseluruhan *steward* (penyajii makanan).
20. *Sous Chief* : tugasnya adalah sebagai pemimpin di dapur dalam hal cita rasa masakan.
21. *Cook* : tugasnya adalah sebagai tukang masak pada hotel.
22. *Steward* : tugasnya adalah sebagai penyaji makanan dalam hotel.
23. *Cook Helper* : tugasnya adalah sebagai pembantu bagi tukang masak.

24. *Executife House Keeping* : tugasnya adalah sebagai pengawas dan pemimpin pada house keeping untuk pelaksanaan tugas yang telah dibebankan.
25. *Publick Area Supervisor* : tugasnya adalah mengawasi dan juga membantu bawahannya dalam ruang lingkup *publick area*.
26. *Loundry Supervisor* : tugasnya adalah mengawasi dan juga membantu bawahannya dalam penanganan *loundry* pada sebuah hotel.
27. *Linen Atendant* : tugasnya adalah menangani semua pakaian ataupun perlengkapan hotel yang berhubungan dengan kain yang sudah bersih dan disetrika untuk disimpan lalu diberikan atau dikirim kepada tamu atau sebagai perlengkapan hotel.
28. *Housemen* : tugasnya adalah membersihkan semua yang termasuk *pubick area* seperti : pintu depan hotel, AC, furniture lobi, dan lain-lain.
29. *Gardener* : tugasnya adalah menjaga taman sekitar hotel agar terlihat segar, bersih, dan rapi.
30. *Chief Engineer* : tugasnya adalah sebagai pemimpin keseluruhan dari departemen ini dalam hal pengawasan teknisi-teknisinya.
31. *Duty Engineer* : tugasnya adalah menangani tugas yang diberikan *chief enginer* apabila ada kerusakan seperti : listrik, AC, bangunan, kendaraan hotel, dan lain-lain untuk di berikan kepada teknisi.
32. *Engineering Supervisor* : tugasnya adalah sebagai pengawas dan tenaga pelatih terhadap sumber daya manusia yang bertugas sebagai *enginer*.
33. *Teknisi* : tugasnya adalah mengatur bagian mekanik pada hotel.
34. *Sales Manager* : tugasnya adalah sebagai pemimpin pada departemen ini untuk mengatur strategi penjualan terhadap produk hotel.
35. *Sales Executife* : tugasnya adalah menangani penjualan produk dengan jalan menawarkan secara langsung kepada Konsumen atau mendatangnya.
36. *Sales Secretary* : tugasnya adalah bekerjasama dan membantu tugas dari sales manager.

IV. PENUTUP

Peranan Front Office Department dalam suatu hotel penting dalam menunjang dan menjaga image konsumen terhadap kualitas pelayanan hotel. Hal ini disebabkan front office adalah suatu departemen yang langsung berhubungan dengan tamu. Karyawan front office menjadi penting kedudukannya karena menjadi cerminan hotel dalam menciptakan citra positif. Mereka juga mempengaruhi persepsi konsumen dengan pelayanan yang di berikan pada tamu. Mengingat hal tersebut sangat berperan dalam operasional front office maka diperlukan kecakapan, kecepatan dan ketepatan dalam pelaksanaan kerjanya.

Melalui kegiatan kuliah kerja ini penulis memperoleh pengalaman yang sangat besar untuk terjun langsung ke dalam dunia kerja sebagai seorang *bell boy*, yang bertugas menangani barang milik tamu pada saat *check-in* dan *check-out*. Tugas pokoknya adalah menyampaikan pesan-pesan yang harus segera disampaikan pada tamu, mendistribusikan surat, faks dan koran kepada departemen lain serta tugas lain atas perintah manajemen.

Karya tulis ini di susun berdasarkan pengalaman penulis selama mengikuti kegiatan kuliah kerja di Hotel Santika Surabaya. Penulis sangat bersyukur karya tulis ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Semoga karya tulis ini dapat memberikan tambahan wawasan, pengetahuan dan wacana tentang industri hotel sekaligus bermanfaat bagi pembaca dalam menjamin eksistensi hotel dalam perannya pada bidang pariwisata maupun bisnis.



Milik UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- SIHITE, Richard , S. SOS, *Hotel Managenent*, Surabaya : Institut Bangunan, 1992.
- Pusat Pendidikan dan Latihan Pariwisata, *Peristilahan Kepariwisataaan*, Jakarta 1983.
- Dimiyati, Aam Surachlan, *Pengetahuan Dasar Hotel*, Jakartan : CV Deviri Ganan, 1992.
- Direktorat Bina Akomodasi dan Aneka Wisata, *Pedoman Pembinaan Perhotelan*, Jakarta 1993.
- Salmun, Jusupadi, *Pengantar Manajemen Hotel*, Jakarta, Devisari Primula, 1998.
- Kusnadi,H.Drs.HMA.Msi, *Pengantar Manajemen Strategi*, Malang : Unibraw, 2000.



SURAT TUGAS

No. 2560 /J.25.1.2/PP.9/2001

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

No	Nama	NIM	Keterangan
1	Moh. Irfan Wahyudi	99 - 2199	Ketua
2	Ishaq Nurul Hidayah	99 - 2193	Wakil Ketua
3	Hasan Bisri	99 - 2200	Anggota

Untuk mengikuti Program Kuliah Kerja pada Hotel SANTIKA Surabaya selama 30 hari (efektif) terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai. Selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Kuliah Kerja.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya

Jember, 17 Juli 2001



Drs. H. MOCH. TOERKI
NIP. 130 524 832



Santika NEWS

Juli - Sept 2001



"SELAMAT DATANG"

General Manager | Hotel Santika Surabaya

Seluruh karyawan Hotel Santika Surabaya,
mengucapkan salam dan selamat datang kepada
Bapak Ign., selaku General Manager Hotel
Santika Surabaya

Message from
The General Manager
Surabaya, Juli 2001

iring salam hangat dari Hotel Santika
Surabaya. Sebagai salah satu jaringan grup
Hotel Santika Indonesia, Hotel Santika Surabaya
selalu hadir dengan sentuhan keramahan
Hotel Santika Indonesia, mewarnai seluruh kegiatan
layanan kami.

ngan bangga kami menerbitkan Santika
News yang berisi rangkaian kegiatan-kegiatan
bulan Juli sampai September di Hotel Santika
Surabaya, sengaja kami kemas khusus dan
menggunakan kebanggaan kami untuk dapat
menyajikan kepada Anda semua.

mi sangat berharap dapat menjalin kerjasama
dengan Anda sekalian dimasa yang akan datang.
Kami sangat segan-segan menemui kami apabila
Anda berkunjung ke Hotel Santika Surabaya.
Seluruh karyawan dengan senang hati akan
membantu Anda.

Salam,

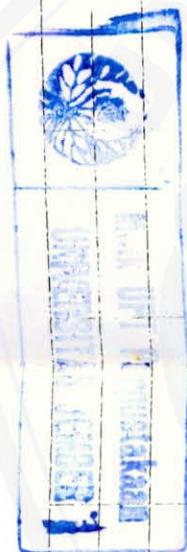
SUMMARY

- Pesantren ...
- Kalender Santika
- Santika Corner

Hotel Santika Surabaya
Jl. Pandegiling No. 45 Raya Darmo Surabaya 60264
Phone : (62 - 31) 5667707, Fax : (62 - 31) 5673242
e-mail: stkasby@rad.net.id



- Ball :**
 - Hotel Santika Beach Bali
 - Santika Villas Bali
- Dandung :**
 - Hotel Santika Bandung
- Cirébon :**
 - Hotel Puri Santika Cirébon
- Jakarta :**
 - Hotel Santika Jakarta
- Manado :**
 - Hotel Santika Manado
- Semarang :**
 - Hotel Graha Santika Semarang
 - Hotel Santika Semarang
- Yogyakarta :**
 - Hotel Santika Yogyakarta



HS 15086

Hotel Santika
SURABAYA

.....

Day	Part	
Name		SURABAYA
Room No		
Bellman		

HS 15086

Hotel Santika
SURABAYA

.....

Day		
Name		
Room No		
Bellman		



Hotel Santika Surabaya
 Jl. Raya Pandegiling 45 Darmo
Surabaya

RESERVATION FORM			
RSV NO. :		GUEST NAME	
NO. OF FAX		MR/MRS/MS	
ARR DATE		FLT DETAILS :	TIME :
DEPART DATE		FLT DETAILS :	TIME :
TYPE OF ROOM		RATE DISC	BILLING INSTR
SUPERIOR			
EXECUTIVE			
SANTIKA SUITE			
PRESIDENT SUITE			
EXTRA BED			
COMPANY / TA		SPC REQUEST	
ADDRESS			
CONTACT PERSON			
DATE			
CLERK			



Hotel Santika Surabaya
 JL. RAYA PANDEGLING NO. 45 DARMO
 PHONE : (62-31) 5667707 FAX. (62-31) 5673242
 SURABAYA

REGISTRATION CARD

PLEASE PRINT - HURUF CETAK

Surname (Mr./Mrs/Miss) - Nama Keluarga		First Name - Nama Kecil		Middle Name		Arrival Date - Datang Tanggal	
Home Address - Alamat Rumah				Departure Date - Berangkat Tanggal			
City - Kota		State - Daerah		Country - Negara		Coming From - Datang Dari	
Passport No. / IC No. No. Pasport / KTP No.		Issued By :		Visa :		Next Destination - Tujuan Berikut	
Date & Place of Birth - Tempat & Tanggal Lahir :				Occupation - Pekerjaan			
Nationality - Kebangsaan				Company Name - Nama Perusahaan			
Purpose of Visit - Maksud Kunjungan				Company Address - Alamat Perusahaan			
<input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Pleasure <input type="checkbox"/> Others Save your money or valuables in our Safety Deposit Box. free of charge The Hotel will not be responsible for loss of valuables from your room.				FORM OF PAYMENT <input type="checkbox"/> Cash <input type="checkbox"/> Traveller's Cheque <input type="checkbox"/> Credit Card No. <input type="checkbox"/> Travel Agent <input type="checkbox"/> Voucher No. <input type="checkbox"/> Company Account			

CHECK OUT TIME 1.00 PM
 WAKTU CHECK OUT JAM 13.00 WIB

RESV WIG OTHERS

Guest Signature - Tanda Tangan

FOR RECEPTION USE ONLY

Room No.	No. of Persons	Room Rate	Type of Room	Clerk Initial	Checked By
----------	----------------	-----------	--------------	---------------	------------

Remarks.
 EO.14



Hotel Santika Surabaya
Jl. Pandegiling 45, Raya Darmo, Surabaya
Phone : (62-31) 5667707, Fax : (62-31) 5673242

No. 054926

DEPOSIT

Terima Dari _____ Telepon _____
Received from _____ Phone _____

Alamat _____
Address _____

Sejumlah _____
Total amount _____

Untuk pembayaran uang muka pesanan kamar _____
For down payment of the room _____

Tuan / Ny. _____
Mr. / Ms. _____

Alamat _____ Telepon _____
Address _____ Phone _____

Check in tanggal _____ Pukul _____
Date of check in _____ Time _____

Check out tanggal _____ Pukul _____
Date of check out _____ Time _____

Dengan kendaraan _____
Kind of vehicle _____

CATATAN / NOTE

- * Uang muka tidak bisa diambil, kecuali ada pemberitahuan pembatalan minimum dua hari sebelum tanggal check in.
- * Down payment can not be returned if cancellation has not been made two days before the check in date.

Surabaya, 19

(.....)
Pemesan

(.....)
Cashier



**SAFETY DEPOSIT BOX
RECORD**

I acknowledge receipt of safe deposit box key
No :

Name :

Room Nbr :

Date :

Time :

To release box please return key to front Office Clerk and sign release. The Hotel Company reserves the right to open the box and remove contents without liability if keys is not surrendered when guest departs from hotel.

Guest : _____ Clerk : _____

An amount of Rp. 150.000,- will be charged to your account for the loss of safe deposit box key

KEYS RETURNED

I acknowledge that all property stored in the vaults of Santika Hotel Surabaya has been safety withdrawn there from and all liability of said company therefor is hereby released.

Date

Guest Signature

Clerk



Hotel Santika
S U R A B A Y A

Jl. Pandegiling No. 45 Raya Darmo, Surabaya 60264, INDONESIA
Phone: (62-31) 5667707, Fax: (61-31) 5673242

TYPE OF ROOM	SINGLE/DOUBLE
Superior	Rp. 360.000,-
Executive	Rp. 405.000,-
Santika Suite	Rp. 675.000,-
President Suite	Rp. 1.125.000,-
Extra bed	Rp. 67.500,-

- Rates are subject to 21% service charge and government tax.
- All rates are inclusive buffet breakfast for max. 2 person.
- All rates are payable in local currency (Rupiah).
- All rates quoted are subject to change without prior notice.
- Special discount rates are available upon request for group, convention and long staying guests.
- Check out time is 13.00 noon.

FAMILY PLAN

No charge for children below the age of 12 years (max.2) occupying the same room with parents.

RESERVATIONS

Jl. Pandegiling No. 45 Raya Darmo
Surabaya 60264, INDONESIA
Phone: (62-31) 5667707, Fax: (62-31) 5673242
E-mail: stkasby@rad.net.id

Corporate Marketing & Reservation Office :

Jl. Melawai VII No. 6-8 Jakarta 12160, INDONESIA
Phone: (62-21) 2700027, Fax: (62-21) 2700028
Homepage: <http://www.santika.com>
E-mail: santika1@rad.net.id

Or any of the Santika hotel in Indonesia or your nearest agent

No 004050



Hotel Santika
SURABAYA

Rekan-rekan Bapak Ixvi yang terhormat,
Hotel Santika kami hadir di Surabaya dengan harapan seluruhnya orang Indonesia
kami mohon dukungan dari rekan-rekan semuanya.

Salam Hangat.

Beliboy
Manajemen

Voucher ini bernilai Rp. 10.000,-
Tukarkan kepada Beliboy saat mengantarkan tamu untuk "menginap"

Nama Driver
Taxi
Tanda Tangan
c/1

Nama Tamu
=

TAXI VOUCHER



Hotel Santika
SURABAYA

No. 004050



Hotel Santika Surabaya
Jl. Pandegiling 45, Raya Darmo, Surabaya
Phone : (62-31) 5667707, Fax : (62-31) 5673242

MESSAGE

TO MR/MRS/MISS _____ ROOM _____
DATE _____ TIME _____

DURING YOUR ABSENCE

MR/MRS/MISS _____
FROM _____ TEL _____

PHONED	<input type="checkbox"/>	PLEASE CALL	<input type="checkbox"/>
CAME TO SEE YOU	<input type="checkbox"/>	WILL RETURN	<input type="checkbox"/>
WANTS TO SEE YOU	<input type="checkbox"/>	URGENT	<input type="checkbox"/>
PLEASE VISIT HIM	<input type="checkbox"/>	WILL CALL AGAIN	<input type="checkbox"/>

MESSAGE _____

RECEIVED BY _____



Hotel Santika Surabaya
Jl. Raya Pandegiling 45 Darmo
Surabaya

No. 01849

TELEPHONE VOUCHER

DATE :

GUEST'S NAME :

ROOM Nr.

PHONE NR. :

CONNECT / DISCONNECT

MINUTES Rp.

GUEST'S SIGNATURE

OPERATOR

OP-8

MS

