

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

BAHASA INGGRIS SEBAGAI SARANA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN INTERNASIONAL DALAM ROOM DIVISION DI HOTEL HYATT REGENCY SURABAYA



Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh Gelar
Ahli Madya pada Program D III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

| | | |
|-------------|----------------------|-------|
| Nama: | Andrian Eddy Permana | Kelas |
| Permanensi: | 03 FEB 2004 | 427 |
| No. Induk: | | PER |
| Pengantar: | gpa | 6 |
| Oleh: | | |

ANDRIAN EDDY PERMANA

NIM. 200103101049

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2003**

LEMBAR PENGESAHAN

Pengurus / Penanggung Jawab



Dewi Woro
Training Manager

Dosen Pembimbing

Drs. Syamsul Anam, MA
Nip. 131 759 765

Ketua Program D III Bahasa Inggris

Drs. H. Mohamad Busjairi
Nip. 130 261 682

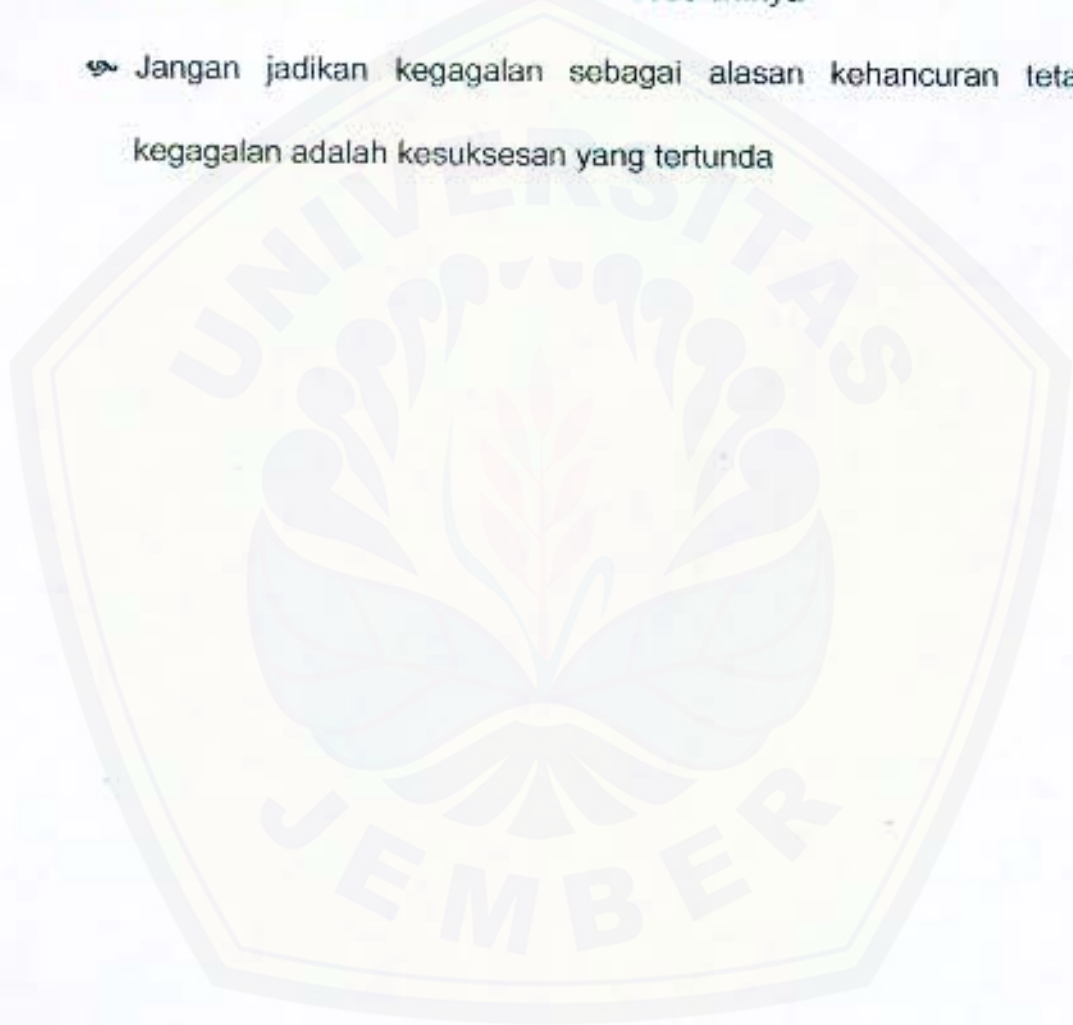
Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. H. Marwoto
Nip. 130 368 790

MOTTO

- ☞ Berdo'a dan berusaha kunci utama menuju sukses
- ☞ Jadikan hari ini lebih baik dari hari sebelumnya
- ☞ Jangan jadikan kegagalan sebagai alasan kehancuran tetapi kegagalan adalah kesuksesan yang tertunda



PERSEMBAHAN

Karyaku ini dipersembahkan kepada :

- ☞ Ayahanda & Ibunda tercinta “ Eddy Muclish (Alm) Suhartini “, yang selalu mencintaiku.
- ☞ Adik-ku “ Didit Eddy Wijaya Kusuma “, jadilah orang yang sukses nantinya
- ☞ Sahabat-ku terkasih “ Winy Fatmawaty “, engkaulah sahabat sejatiku.
- ☞ Keluarga GR Crew “ Doko, Iwan, Dewi dan Barosa “, semua telah berubah namun GR Crew takkan berubah
- ☞ Keluarga yang tak dapat kusebutkan semua
- ☞ Almamater tercinta Fakultas Sastra Universitas Jember
- ☞ Teman-temanku semuanya yang mengiringi perjalananku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah hasil Laporan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dengan judul **"BAHASA INGGRIS SEBAGAI SARANA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN INTERNASIONAL DALAM ROOM DIVISION DI HOTEL HYATT REGENCY SURABAYA"**. Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh Gelar ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini tidak akan sempurna tanpa bimbingan berbagai pihak berupa saran-saran, keterangan maupun petunjuk-petunjuk yang bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra, Universitas Jember
2. Bapak Drs. H. Mohamad Busjairi, selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris.
3. Bapak Drs. Syamsul Anam, M. A, selaku Dosen Pembimbing yang memberikan petunjuk dan pengarahan.
4. Bapak Drs. Hairus Salikin, M. Ed, selaku Dosen Wali yang membimbing dari awal hingga akhir di Universitas Jember
5. Ibu Dewi Woro, selaku Manager Training yang telah menerimaku Praktek Kerja Nyata di Hotel Hyatt Regency Surabaya
6. Ibu Isa, selaku wakil Training Manager yang selalu membimbing selama Praktek Kerja Nyata
7. Bapak Wahyu Trisnoyono, selaku wakil House Keeping Manager yang mengajarku dari nol sampai aku bisa
8. Bapak Kasim D, selaku Bell Captain yang sabar dalam melatihku

9. Seluruh staff dan karyawan Hotel Hyatt Regency Surabaya yang telah turut membantu selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
10. Semua pihak yang telah turut membantu dan mendukung dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini. Terima kasih banyak.

Penulis menyadari dalam menyusun laporan ini banyak kesalahan-kesalahan yang diperbuat baik sengaja maupun tidak. Oleh karena itu penulis mohon maaf jika ada kekurangan dan kesalahan.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah turut membantu dalam menyelesaikan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, Desember 2003

Penulis



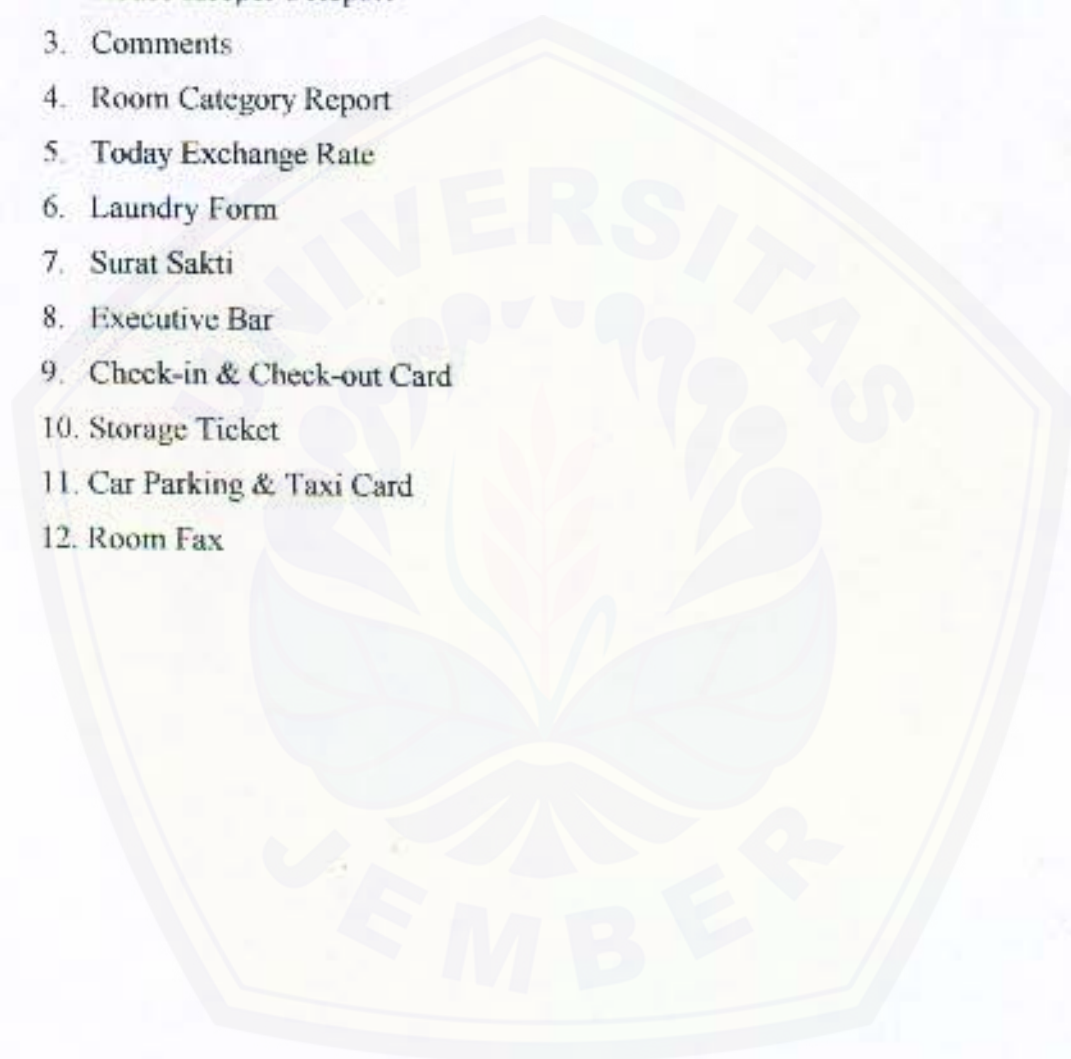
DAFTAR ISI

| | Halaman |
|------------------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| LAMPIRAN | ix |
| ABSTRAKSI..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata..... | 2 |
| 1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata..... | 2 |
| 1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata | 3 |
| 1.4 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata | 4 |
| 1.4.1 Obyek Praktek Kerja Nyata..... | 4 |
| 1.4.2 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata..... | 4 |
| 1.5 Prosedur Praktek Kerja Nyata..... | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 5 |
| 2.1 Pengertian Hotel..... | 5 |
| 2.2 Klasifikasi Hotel..... | 7 |
| 2.3 House Keeping Departement..... | 11 |
| 2.3.1 Fungsi dan Aktifitas House Keeping Departement..... | 11 |
| 2.3.2 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab House Keeping..... | 12 |
| 2.3.3 Struktur Organisasi House Keeping Departement | 14 |
| 2.3.4 Section-section di House Keeping Departement..... | 14 |
| 2.3.5 Code dan Istilah Kamar..... | 16 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4 Bell Desk | 16 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 20 |
| 3.1 Sejarah Hotel Hyatt International dan Hotel Hyatt Regency Surabaya | 20 |
| 3.1.1 Sejarah Hotel Hyatt International | 20 |
| 3.1.2 Sejarah Hotel Hyatt Regency Surabaya | 21 |
| 3.1.3 Perkembangan Akhir dari Perluasan Hotel | 23 |
| 3.2 Cabang Hyatt International | 23 |
| 3.3 Lokasi | 24 |
| 3.4 Transportasi yang Memungkinkan | 25 |
| 3.5 Fasilitas | 25 |
| 3.6 Departemen-departemen dalam Hotel Hyatt Regency Surabaya .. | 28 |
| BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA | 32 |
| 4.1 House Keeping Departement | 32 |
| 4.1.1 Room Boy | 32 |
| 4.1.2 Public Area | 35 |
| 4.2 Bell Desk | 37 |
| 4.2.1 Door Man | 37 |
| 4.2.2 Bell Boy | 39 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 41 |
| 5.1 Kesimpulan | 41 |
| 5.2 Saran | 42 |
| DAFTAR PUSTAKA | |

LAMPIRAN

1. RB/MAID CONTROL SHEET
2. House Keeper's Report
3. Comments
4. Room Category Report
5. Today Exchange Rate
6. Laundry Form
7. Surat Sakti
8. Executive Bar
9. Check-in & Check-out Card
10. Storage Ticket
11. Car Parking & Taxi Card
12. Room Fax



ABSTRAKSI

Seiring dengan perkembangan dunia globalisasi yang semakin maju, dengan adanya ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berubah, membuat dunia kerja semakin luas. Meski demikian persaingan dalam dunia kerja juga semakin ketat, sejalan dengan syarat mutlak yaitu hanya orang-orang handal, berkualitas dan profesional yang dapat menempati posisi tertinggi.

Demikian pula dengan dunia pariwisata yang makin banyak dilirik dan diunggulkan oleh tiap negara yang merupakan salah satu pemasok devisa negara. Indonesia juga merupakan salah satu negara yang mengunggulkan pariwisata sebagai daya tarik negaranya, makin giat menjaga dan melestarikan segala kekayaan alamnya, baik dari segi alam dan isinya maupun kebudayaan daerah yang mendukung sektor pariwisata. Sektor pariwisata di Indonesia tak lepas dari akomodasi wisatanya, yaitu bisnis perhotelan.

Bisnis perhotelan di Indonesia banyak berkembang di daerah wisata pada mulanya, namun saat ini bisnis perhotelan juga memasuki kota-kota besar dimana dikhususkan untuk orang-orang yang melakukan bisnis kerja. Hal ini semakin menuntut tiap perusahaan perhotelan yang bergerak dalam bidang jasa semakin meningkatkan kualitas hotelnya, tidak hanya dari segi fasilitas namun juga dari segi sumber daya manusianya. Mengingat perkembangan globalisasi saat ini menuntut orang-orang yang berkualitas juga profesional. Selain keahlian dalam bidang pariwisata, hotel-hotel yang bertaraf Internasional juga memerlukan orang-orang yang menguasai Bahasa Internasional yaitu Bahasa Inggris.

Untuk itu penulis memilih bidang perhotelan sebagai tempat Praktek Kerja Nyata untuk memenuhi syarat kelulusan di Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember. Dimana penulis telah dibekali penguasaan Bahasa Inggris dan dapat mempraktekkannya di lapangan. Dimana penguasaan Bahasa Inggris diperuntukkan bagi karyawan hotel pada umumnya, dan bagi karyawan Room Division pada khususnya. Untuk itulah penulis memilih Room Division sebagai tempat Praktek Kerja Nyata dan telah menyelesaikannya dalam waktu 4 bulan. Selanjutnya Praktek Kerja Nyata ini dirangkum dalam bentuk laporan yang diberi judul **"BAHASA INGGRIS SEBAGAI SARANA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN INTERNASIONAL DALAM ROOM DIVISION DI HOTEL HYATT REGENCY SURABAYA"**



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Praktek kerja Nyata

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat saat ini. Hal tersebut membuat negara Indonesia harus semakin berbenah diri, demi tercapainya pembangunan, maka bangsa Indonesia perlu meningkatkan sumber-sumber dari semua sektor sehingga negara kita suatu saat dapat dikatakan sebagai negara maju. Dari semua sektor yang ada, pariwisata juga merupakan sektor yang membawa pengaruh bagi kemajuan di Indonesia, dimana bisa diperoleh sumber devisa negara didalamnya.

Mengingat negara Indonesia yang terletak di daerah tropis dengan segala pesonanya, baik keindahan alam maupun kekayaan alam sangat mendukung pariwisata. Sangatlah tepat jika pemerintah terus meningkatkan pelayanan dalam bidang pariwisata ini, salah satunya dengan menjaga dan melestarikan tempat-tempat wisata ataupun sektor yang mendukung pariwisata tersebut, baik kesenian, daerah wisata maupun akomodasi didalamnya.

Hotel yang termasuk akomodasi pariwisata makin hari makin bersaing ketat, dengan banyak didirikannya usaha perhotelan maupun semakin ditingkatkannya mutu dan kualitas perhotelan. Namun perkembangan perhotelan saat ini baik di semua negara maupun di Indonesia telah merebak tidak hanya untuk meningkatkan perkembangan pariwisata tetapi juga untuk meningkatkan perkembangan pelayanan disektor bisnis, khususnya dikota-kota besar di Indonesia.

Hotel-hotel bisnis bertaraf Internasional mulai banyak dibangun di Indonesia, sehingga komunikasi sangat diperlukan sebagai sarana penghubung,

khususnya penggunaan Bahasa Inggris sebagai Bahasa Universal komunikasi dunia.

Hotel sebagai sarana akomodasi terbesar pendukung pariwisata tidak hanya bekerja dalam satu bagian melainkan dalam banyak sektor dimana didalamnya terdapat departement-departemen atau bagian-bagian yang mendukung semua sistem kerja demi kelancaran operasional hotel. Bagian-bagian hotel itu diantaranya *Front office*, *House keeping*, *accounting* atau Departement-departement lainnya dimana saat ini mulai diterapkan penggunaan Bahasa Inggris sebagai alat komunikasi.

Melihat hal tersebut penulis sebagai mahasiswa D3 Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember yang melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Bagian *House keeping* dan *Bell Desk* pada Hotel Hyatt Regency Surabaya yang merupakan hotel berbintang Lima "Diamond" dapat memenuhi persyaratan untuk meraih gelar "A.Md"

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada Latar Belakang Praktek Kerja Nyata, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Sejauh mana peran serta Bahasa Inggris dalam Room Division
2. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan oleh perhotelan untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas Room Division

1.3. Tujuan dan Manfaat Praktek kerja Nyata

1.3.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata

Secara umum Praktek kerja Nyata bertujuan memenuhi tugas akhir pendidikan Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas

Jember sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan studi. Tujuan yang lain meliputi beberapa hal sebagai berikut:

- a. Mahasiswa dapat mengaplikasikan teori-teori yang didapatkannya dibangku kuliah
- b. Mahasiswa dapat melatih dan mengembangkan ketrampilan dan kemampuan Bahasa Inggrisnya
- c. Mahasiswa dapat memperoleh pengalaman kerja secara langsung sehingga dapat menjadi bekal jika lulus nantinya

1.3.2. Manfaat Praktek kerja Nyata

Manfaat diadakannya Praktek Kerja Nyata meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa dapat memperoleh wawasan, pengalaman kerja dan juga ilmu pengetahuan tambahan yang tidak didapatkannya di bangku kuliah. Mahasiswa juga dapat mengetahui bagaimana bekerja secara handal dan profesional.
- b. Bagi Fakultas Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini juga akan memberikan nilai lebih supaya Universitas lebih dikenal dimasyarakat dan juga untuk kelanjutan mahasiswa untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata nantinya.
- c. Bagi Hotel didapatkannya bantuan tenaga yang seperti syarat yang mereka berikan, pihak hotel juga dapat mengenalkan bagaimana untuk bekerja secara profesional dan handal.

1.4. Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek kerja Nyata

1.4.1. Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di Hotel Hyatt Regency Surabaya yang beralamat di Jalan Basuki Rahmad no 106-128 Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Telp. (031) 531 1234. Praktek Kerja Nyata di Hotel Hyatt Regency Surabaya tepatnya di Bagian House Keeping dan Bell Desk.

1.4.2. Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata minimum yang diwajibkan oleh Fakultas adalah sebanyak 240 jam atau satu setengah bulan. Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata itu sendiri dilaksanakan selama 4 bulan, tepatnya 12 Juni sampai 12 Oktober.

1.5. Prosedur Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata melalui prosedur sebagai berikut :

1. Menentukan dan mencari tempat pelaksanaan Praktek kerja Nyata
2. Mengurus surat pengantar dari pihak Fakultas
3. Menyerahkan surat pengantar ke Instansi yang bersangkutan dan meminta surat balasan untuk Fakultas yang akan dipakai sebagai salah satu persyaratan dalam mendaftar Praktek Kerja Nyata
4. Menerima pembekalan atau pengarahan dari Fakultas sebelum terjun ke lapangan
5. Menerima penjelasan dari pihak hotel tentang kebijaksanaan hotel dan di bagian mana ditempatkan, sebelum kegiatan dilaksanakan
6. Melaksanakan tugas sesuai jadwal dalam departement yang ditempati
7. Mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam laporan
8. Menyusun laporan Praktek Kerja Nyata



BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Hotel

Banyaknya kekacauan dan kerusakan yang terjadi di dalam negeri Indonesia, apalagi sejak munculnya kasus Bom Bali, membuat pariwisata di Indonesia menjadi lesu. Namun dengan kerja keras pemerintah maupun elemen masyarakat yang berusaha mengembalikan nama baik Indonesia di mata dunia, akhirnya membawa hasil juga. Kini pariwisata di Indonesia makin hari makin membaik dengan semakin meningkatnya kunjungan warga negara asing yang berlibur maupun untuk melakukan perjalanan bisnis. Hal tersebut membuat pemerintah maupun masyarakat makin meningkatkan mutu pelayanan yang sempat memburuk. Semua sektor pariwisata semakin ditingkatkan, begitu pula dengan akomodasi wisata atau perhotelan.

Pengertian hotel mempunyai berbagai pendapat yang diartikan dalam berbagai arti, seperti:

- a. Pengertian hotel menurut SK Menteri Perhubungan SK no. 241/G/70 :

Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta menyajikan hidangan serta fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat – syarat nyaman (*comfort*) dan bertujuan komersial. Bentuk, susunan, tata ruang, dekorasi, peralatan, sanitasi, faktor higienis, estetika, keamanan dan ketentraman, secara umum dapat memberikan suasana nyaman dan khusus untuk kamar-kamar tamu dapat menjamin adanya ketenangan pribadi untuk para tamu hotel.

- b. Pengertian hotel menurut SK Menparpostel SK : KM 34/HK 103/MPPT-87, sebagai berikut :

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan.

- c. Pengertian hotel menurut Charles E. Steadmon dan Michael L. Dari AHMA (*American Hotel and Motel Association*) :

Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang hawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya.

- d. Pengertian hotel menurut buku *Hotel Proprietors Act*, 1950 :

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan serta minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

- e. Pengertian Hotel menurut *Grolien Elektronik Publishing Inc* (1995) menyebutkan bahwa :

Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, minuman dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

Dari pengertian-pengertian hotel diatas dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai hotel.

2.2. Klasifikasi Hotel

Untuk mengklasifikasikan hotel dapat ditinjau dari berbagai faktor yang satu sama lain saling berkaitan, yaitu:

A. Standar Klasifikasi Hotel:

1. Hotel Internasional
2. Hotel Semi Internasional
3. Hotel Nasional

B. Besar Kecilnya Hotel:

1. Hotel Kecil : Hotel yang mempunyai kamar paling sedikit 25 buah kamar.
2. Hotel Sedang : Hotel yang mempunyai kamar lebih dari 25 buah, tetapi kurang dari 100 kamar.
3. Hotel Besar : Hotel yang mempunyai kamar lebih dari 100 kamar.

C. Jenis dan Letak Hotel

1. Downtown Hotel

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

2. Sub Urban Hotel

Bertempat di pinggiran kota, keuntungannya dikelilingi lingkungan yang lebih tenang dan tarif diperuntukkan bagi golongan menengah ke bawah. Hotel semacam ini cocok untuk seminar dan konferensi.

3. Resort Hotel

Bertempat di kawasan wisata. Fasilitas dasar dan harga yang ditawarkan mengikuti sistem pembayaran Amerika.

4. Airport Hotel

Berada disekitar lapangan udara yang ditujukan untuk transit penumpang pesawat.

5. Motel

Diambil dari kata Motor Hotel yang pada prinsipnya terletak di pinggiran jalan raya atau protokol jalan antar propinsi. Penginapan jenis ini dirancang sederhana dengan sistem pembayaran Eropa.

6. Inns

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

D. Tipe Tamu Hotel

Pengelompokan berdasarkan tipe tamu, dapat dibedakan dengan ciri-ciri berikut:

1. Hotel yang hanya menerima tamu yang berupa keluarga-keluarga (Family Hotel)
2. Hotel yang hanya menerima tamunya yang berprofesi sebagai usahawan (Bussines Hotel)
3. Hotel yang hanya menerima tamu sebagai wisatawan (Tourist Hotel)
4. Hotel untuk tamu yang transit (Transit Hotel)
5. Hotel untuk tamu yang bermaksud melakukan pengobatan, juga dikenal dengan sebutan spa, thermale (contoh *Javana Spa* di kaki Gunung Salak), atau (*Cure Hotel*)

E. Plan Harga Jual (Type of Plan)

1. *The European Plan/EP :*

Hotel dengan harga jual dihitung berdasarkan biaya harga kamar saja

2. *Continental Plan/CP :*

Hotel dengan harga jual berdasarkan biaya sewa kamar dan menu standar sarapan pagi

3. *Modified American Plan/MAP :*

Hotel dengan harga jual berdasarkan sewa kamar + menu sarapan pagi + *lunch dinner* (diberi dua kali makan saja)

4. *American Plan/AP :*

Hotel dengan harga jual berdasarkan sewa kamar, *breakfast*, *lunch* dan *dinner*.

5. *Deluxe Hotel :*

Hotel dengan harga jual paling mahal.

6. *First Class Hotel :*

Hotel dengan harga jual menengah

7. *Economy Hotel :*

Hotel dengan harga jual terendah

F. Lama Tinggal Tamu

Pengelompokkan berdasarkan menurut lamanya tamu menginap dapat di bagi sebagai berikut:

1. *Transient atau Komersial Hotel*

Tamu hotel dapat menginap untuk semalam atau kurang, dan mereka tak usah menanda-tangani perjanjian sewa kamar untuk menginap.

2. Resident Hotel

Para tamu biasanya tinggal untuk minimal dalam jangka waktu sebulan dan tamu harus menandatangani syarat-syarat pembayaran secara terperinci tentang kewajiban-kewajiban, dan tanggung jawab diantara kedua pihak.

3. Semi Resident Hotel

Disamping tamu yang menginap tetap (lama) atas dasar perjanjian, hotel juga dapat menerima tamu yang akan bermaksud untuk menginap hanya semalam.

G. Hotel Berbintang

1. Hotel Bintang Satu (*)

Hotel yang memiliki min. 15 kamar standar dengan luas kamar 20 m². Ruang makan dan Bar sesuai dengan standar khusus.

2. Hotel Bintang Dua (**)

Hotel yang memiliki min. 20 kamar standar dengan luas 22 m², dan 1 kamar suite yang luasnya m². Ruang makan dan Bar sesuai standar khusus.

3. Hotel Bintang Tiga (***)

Hotel yang memiliki min. 30 kamar standar dengan luas 24 m², dan 2 kamar suite yang luasnya 48 m². Ruang makan dan Bar sesuai standar khusus.

4. Hotel Bintang Empat (****)

Hotel yang memiliki min. 50 kamar standar dengan luas 24 m², dan 3 kamar suite yang luasnya 48 m². Ruang makan dan Bar sesuai dengan standar khusus.

5. Hotel Bintang Lima (*****)

Hotel yang memiliki min. 100 kamar standar dengan luas 25 m², dan 4 kamar suite yang luasnya 52 m². 2 Ruang makan spesial dan restoran sesuai standar khusus.

H. Lama Periode Operasi

Hotel-hotel yang hanya buka/operasi pada waktu-waktu tertentu.

1. Seasonal Hotel : Hotel yang hanya buka pada waktu-waktu tertentu, misal musim panas, musim dingin, liburan dan lain-lain.
2. Year Round Operating Hotel : Hotel yang beroperasi sepanjang tahun.

2.3. House Keeping Departement.

House keeping Department adalah bagian dari suatu hotel yang mengurus soal-soal kerumah-tangga seperti kebersihan ruangan-ruangan, perabot rumah tangga, seragam para karyawan serta linen dan tugas-tugas lain yang tidak menjadi beban department lain.

Berdasarkan uraian diatas bahwa *house keeping* harus menciptakan suasana yang nyaman bagi para tamu dan karyawan hotel. Selain menyangkut kamar, seksi ini juga menangani pemeliharaan perlengkapan kamar dan lainnya agar tetap dalam keadaan bersih dan baik. Bila terdapat kerusakan barang maka segera dilaporkan pada bagian yang menanganinya.

2.3.1. Fungsi dan Aktifitas *House keeping* Department

House keeping memiliki dua tugas antara lain, tugas pokok dan tugas tambahan, antara lain:

1. Tugas Pokok *House keeping*

- Melakukan aktifitas pembersihan kamar dan public area
- Mengatur furniture diseluruh area hotel

2. Tugas Tambahan *House keeping*

- Menangani baby setting service
- Menangani lost and found

Dalam perawatan kebersihan kamar dan keindahannya, *house keeping* memprioritaskan pada kamar. Karena itu merupakan produk nyata yang dijual pada tamu sebagai tempat tinggal tamu. Disamping itu kamar merupakan investasi pendapatan yang besar dari produk lain dari suatu hotel. Dengan demikian *housekeeping* dalam melakukan pekerjaannya dituntut untuk selalu teratur dan teliti.

2.3.2. Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab *House keeping*

- *House Keeping Manager*:

Yaitu pimpinan yang bertanggung jawab atas kebersihan seluruh bagian-bagian hotel, seperti kamar-kamar, perkantoran, ruangan pesta (ballroom), restoran, bar, parking area, toilet, pengurusan linen dan uniform para pegawai serta kelancaran *house keeping operation*.

- *Assistent Manager House keeping*

Yaitu seorang petugas *house keeping* departemen yang membantu tugas-tugas *house keeping manager* dan incharge (membantu tugas-tugasnya) bila *house keeping manager* tidak hadir/cuti/sakit atau berhalangan.

- *Floor Supervisor* :

Yaitu petugas dari floor section yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan di floor, pelayanan di floor, room control, kelancaran operational di floor dan memimpin bawahannya room boy atau room maid



- Public area supervisor :

Yaitu petugas dari publik area section yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan publik area section serta memimpin bawahannya publik area cleaner.

- Linen Supervisor

Yaitu petugas dari linen section yang bertugas dan bertanggung jawab atas sirkulasi semua linen dan uniform serta memimpin bawahannya linen attendant, linen runner, dll.

- Gardener supervisor :

Yaitu petugas pelaksanaan section yang bertugas dan bertanggung jawab atas kesuburan serta keindahan taman yang ada diluar area hotel maupun dalam hotel.

- Room boy / Room maid

Yaitu petugas pelaksanaan dari floor section yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan kamar, kelengkapan kamar, pelayanan tamu dikamar, serta laporan mengenai keadaan kamar tamu.

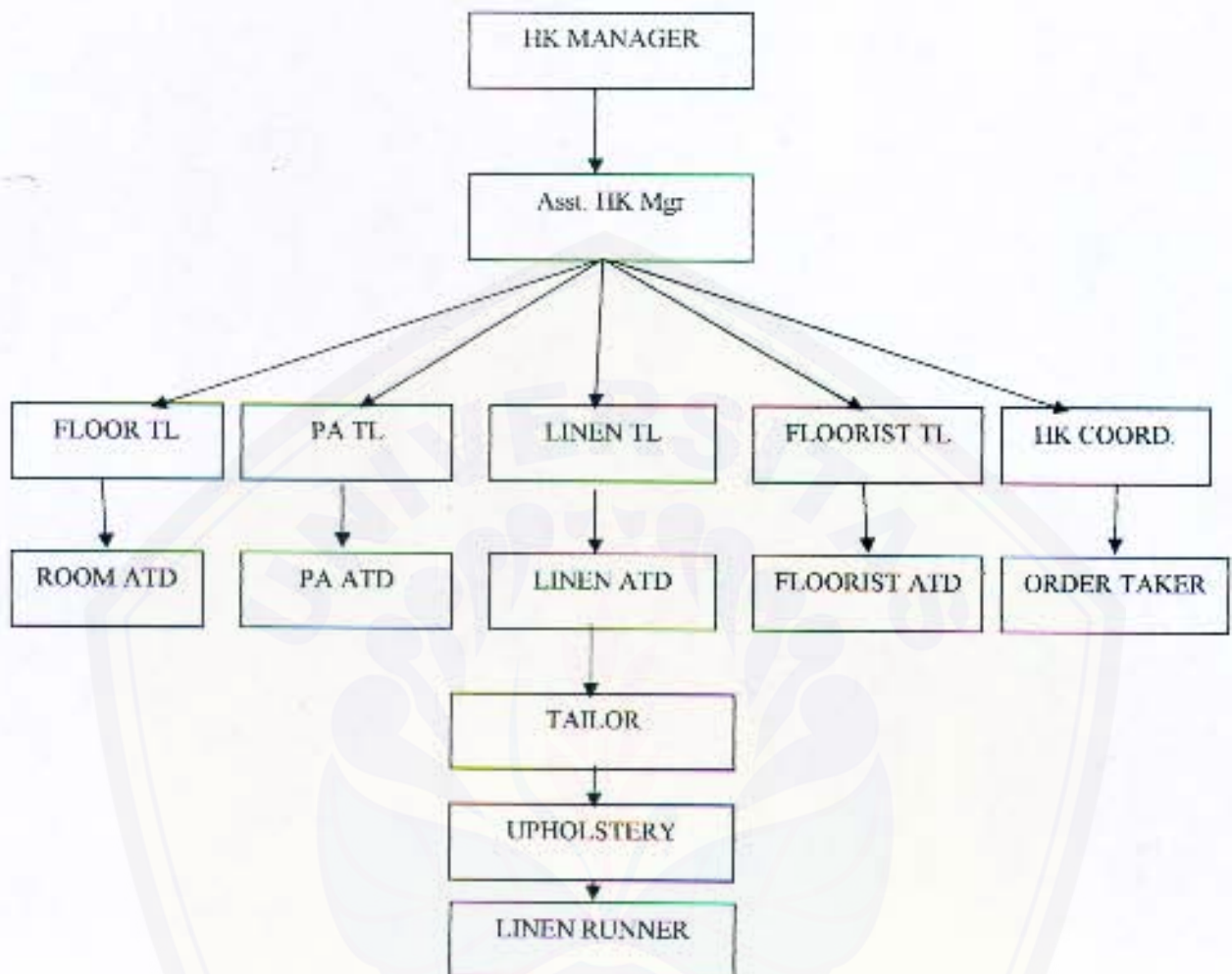
- Public area cleaner

Yaitu petugas dari public area section yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan di public area hotel.

- Linen Attendant

Yaitu petugas pelaksana dari linen section yang bertugas dan bertanggung jawab atas penataan berbagai jenis linen dan uniform serta pendistribusian, pengiriman linen kotor ke laundry, menjaga kebersihan linen dan sebagainya.

2.3.3. Struktur Organisasi *House keeping* Department



2.3.4. Section - Section Di *House keeping*

House keeping dalam melakukan aktifitas kegiatan sehari-hari agar berjalan dengan lancar, teratur serta tertata dengan baik semua kegiatannya, maka *house keeping* membagi beberapa section kedalamnya. Section-section tersebut yaitu:

1. *House keeping* office section: adalah bagian yang bertugas menangani masalah dalam *house keeping* dan dipimpin oleh asisten manager *house keeping*.

2. Floor section: adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar, yang meliputi:
 - Make up room dan segala kelengkapannya
 - Memeriksa segala kelengkapan kamar dan penggantinya apabila ada kekurangan
 - Memeriksa dan melengkapi guest supplies dan stationary

3. Public area section: adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan dan kerapian tempat umum, tugas-tugas dari public area (PA) meliputi:
 - Membersihkan seluruh toilet umum yang ada di seluruh area hotel
 - Mengatur furniture-furniture bila ada function-function
 - Melaporkan segala kehilangan dan kerusakan pada supervisor
 - Membersihkan public area seperti: office-office, lobby, corridor, staircase/tangga (baik tangga tamu maupun tangga karyawan), toilet-toilet, termasuk juga restoran - restoran.
 - Publik Area supervisor juga membawahi atau memimpin gardener yang bertugas mengatur dan merawat tanaman yang ada diseluruh area hotel.

4. Linen dan Uniform Section: bagian yang bertugas menyediakan linen-linen dan uniform karyawan dan termasuk penyimpanannya. Tugas-tugas linen meliputi:
 - Membuat laporan persediaan linen setiap hari
 - Membagi linen kepada room boy atau room maid
 - Mengumpulkan linen kotor dari roomboy atau roommaid untuk dibawa ke laundry dan menggantinya dengan linen yang bersih.
 - Merawat dan memperbaiki linen atau uniform bila ada yang rusak.

2.4.5. Code Dan Istilah kamar

- OO : Occupied clean, yaitu kamar kosong, bersih dan berisi tamu dengan mencantumkan jumlah tamu.
- VC : Vacant Clean, yaitu kamar dalam keadaan rapi, bersih, kosong, dan siap untuk dijual tetapi belum siap diinspeksi.
- VCI : Vacant Clean Inspection, yaitu kamar kosong, bersih rapi, dan telah diinspeksi oleh supervisor siap untuk dijual.
- VD : Vacant Dirty, yaitu kamar kosong, kotor, yang baru saja ditinggal oleh tamu karena check out.
- DD : Don't Disturb, yaitu kamar yang berisi tamu yang tamunya tidak mau diganggu
- OO : Out of Order, yaitu kamar yang keadaan rusak, dan tidak bisa dijual
- SO : Sleep Out, yaitu kamar yang berisi tamu dan tamu tidur diluar area hotel
- ON : Occupied No Baggage, yaitu kamar yang berisi tamu dan tamu tidak membawa barang sama sekali
- DL : Double Lock, yaitu kamar yang disewakan pada tamu yang pintunya dikunci dua kali
- HU : House Use, yaitu kamar yang dipakai oleh staff karena untuk kepentingan perusahaan

2.4. Bell Desk

Bell Desk adalah section yang terdepan yang pertama di temui tamu sebelum tamu melakukan pemesanan kamar. *Bell Desk* juga merupakan tempat penitipan barang tamu jika tamu tidak ingin membawa barang mereka kedalam

kamar mereka, selain itu tempat untuk mengurus barang-barang tamu. Adapun petugas-petuga *Bell Desk* adalah:

- **Bell Boy:** tugas dari bell boy adalah menjemput tamu dan membukakan pintu mobil tamu yang datang dan mengurus semua barang-barang tamu dan mengantarkan ke kamar.

Petugas Bell boy harus ramah dan penuh senyum. Ketika membukakan pintu atau menjemput tamu harus dengan baik dan tidak lupa untuk memberikan salam sesuai dengan waktu dan situasi yang ada.

- **Door Man:** tugasnya adalah membantu Bell Boy menjemput tamu, membukakan pintu mobil dan pintu hotel dengan senyum yang tulus dan memberikan salam atau menyapa tamu sesuai dengan waktu dan keadaan. Selain itu tugasnya adalah mengantarkan barang tamu ke kamar tamu sesuai dengan nomer dan nama tamu.
- **Door Girl:** tugasnya sama dengan Door Man membukakan pintu bagi tamu dan memberikan informasi yang diinginkan tamu. Tetapi Door Girl tidak mengantar barang-barang tamu.
- **Bell Captain:** tugasnya adalah membantu Chief concierge dalam pekerjaan sehari-hari, memimpin langsung dan menilai cara kerja dari bell boy dan lainnya. Bell Captain juga bertanggung jawab atas penitipan barang-barang tamu. Tugasnya juga mencatat semua kejadian di Log book untuk dijadikan bahan laporan. Jika Chief Concierge sedang berhalangan atau cuti, maka tugasnya adalah mengganti untuk mengontrol semua kegiatan dari bawahannya.

Untuk memperlancar kegiatan dan operational dalam sebuah Hotel maka diperlukan adanya perlengkapan fasilitas yang memadai seperti halnya di *Bell desk counter* terdapat fasilitas-fasilitas:

a. *Trolly*

Alat ini digunakan oleh Bell boy untuk membantu mengangkat barang yang berat atau jika tamu membawa barang yang banyak. Alat ini sangat membantu dalam proses kegiatan Bell boy.

b. *Printer message*

Alat printer ini berfungsi untuk menyimpan pesan-pesan tamu dan untuk di cetak dan di print untuk diantarkan ke kamar tamu sesuai dengan nomer dan nama tamu yang tertera. Mesin ini tersambung dari berbagai bagian yaitu dari main office, dari reservation dan dari Business Center.

c. *Computer.*

Computer ini digunakan Bell Boy untuk mencari tahu nama tamu dan nomer kamar tamu dan mengikuti situasi kamar hotel setiap hari.

d. *Telephone*

Guna mempercepat hubungan antara sesama karyawan dan tamu maka telepon sangat perlu dan sangat penting sekali.

e. *Ticket.*

Ada berbagai macam ticket yang ada atau tersedia di *Bell desk* yaitu ticket penitipan barang, ticket barang check in dan check out, ticket barang semuanya di gunakan *Bell desk* agar memperlancar kegiatan dan operasional juga untuk menghindari dari kekeliruan dan kesalahan.

f. *Valet parking*

Valet parking ini dilakukan oleh para driver yang bertugas atau oleh bell boy. Valet parking ini berfungsi untuk memarkirkan mobil tamu ke tempat parkir atau tempat yang lebih aman

g. Lemari

Lemari ini digunakan untuk menaruh barang titipan tamu yang dititipkan sehari-hari lamanya. Untuk tidak terjadi kekeliruan dalam pengambilan barang.

h. Log book

Buku ini berfungsi untuk mencatat kejadian-kejadian yang terjadi setiap hari dan sebagai bahan laporan.

i. Hand Over Book

Sangat penting untuk mengetahui inventaris yang ada pada saat pertukaran antar shift agar tidak terjadi kehilangan barang.



BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1. Sejarah Hotel Hyatt International & Hyatt Regency Surabaya

3.1.1. Sejarah Hotel Hyatt International

Hyatt International adalah perusahaan yang relatif masih muda tetapi ceritanya telah cepat berkembang dan menarik. Itu semua berawal pada tahun 1957, ketika *Jay Pritzker* memutuskan untuk membeli sebuah hotel di Los Angeles yang dimiliki oleh *Hyatt Van Dehm*, seorang penanam modal *real estate* di California. Dari situlah lahirlah kerja sama Hotel Hyatt.

Potensial untuk menjadi Hotel yang besar dan setelah 12 tahun Hyatt tumbuh dalam ukuran dan reputasi. Pada awalnya lokasi dari Hyatt di bandara dan kemudian di pusat kota. Pada tahun 1966, Hyatt mengambil alih penyelesaian Hyatt Regency di Atlanta.

Hotel ini di rancang oleh *John Portman*, membawa pengaruh perjalanan umum karena terdapat:

Multi store yang sangat luar biasa dengan pohon-pohon yang rindang, tumbuhan hijau yang bergantung, karya-karya seni dan elevator yang bergemilangan kaca yang dapat melihat taman dari dalam.

Hyatt menjadi perusahaan yang bertaraf International pada tahun 1969, pembukaan Hyatt Regency yaitu di Hong Kong yang merupakan hotel yang pertama di seberang laut. Hyatt International berbeda dengan yang lain yang dibuat untuk mengontrol hotel-hotel lainnya.

Sekitar 20 tahun kemudian, perusahaan ini telah menangani 60 hotel dan itu dikepalai oleh seorang pimpinan hotel. Grand Hyatt yang pertama, pembukaannya di negara Hong Kong.

3.1.2. Sejarah Hotel Hyatt Regency Surabaya

Perseroan didirikan dalam rangka penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) berdasarkan akta-akta No. 130 tanggal 26 Juni 1973 dan No. 103 tanggal 28 November 1973, keduanya dibuat dihadapan Djoko Soepomo SH, Notaris Surabaya dan disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 12 Desember 1973 dengan surat keputusan No. Y.A.5/433/12 dan didaftarkan di Kantor Pengadilan Negeri Surabaya di bawah No. 1824 tanggal 27 Desember 1973, serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 1 tanggal 2 Januari 1974 Tambahan No. 7 tahun 1974 Perseroan bergerak dibidang Kepariwisata serta Usaha Perhotelan, telah mendapatkan surat persetujuan Tetap (SPT) No. 1348/C.5/BKPM/IV/1977 tanggal 22 Juni 1977 dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

Pada tahun 1976, Perseroan membangun sebuah hotel bertaraf Internasional bertingkat 10 diatas areal tanah seluas 1,3 ha dengan luas bangunan 6500 persegi dan berkapasitas 268 kamar.

Pada tanggal 20 Oktober 1975, telah ditandatangani sebuah Management Agreement antara PT. Bumi Modern dengan Hyatt International Corporation, Hong Kong untuk mengelola hotel tersebut selama 20 tahun sejak peresmiannya yang kemudian disempurnakan dengan penandatanganan Management Agreement baru pada tanggal 16 Desember 1979 antara PT. BUMI MODERN dengan HYATT INTERNATIONAL CORPORATION di Chicago, Illinois, Amerika Serikat, yang berlaku selama 20 tahun sejak tanggal penandatanganan Management Agreement yang baru.

Pada tanggal 16 Desember 1979, hotel Bumi Hyatt Surabaya telah diresmikan oleh Menteri Perhubungan pada waktu itu Bapak Bapak Roesmin Nocrjadin. Setelah melampaui masa Commercial Operation, diperoleh Izin Usaha Tetap No.104/PARPOSTEL/1990 tanggal 12 Februari 1990 tanggal 12 Februari

1990 yang dikeluarkan oleh ketua Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) atas nama Menteri PARPOSTEL.

Sebagai hotel yang terletak ditempat yang strategis didaerah bisnis dan hiburan yang ramai dikota pelabuhan terbesar kedua di Indonesia. Sejak tahun 1989 Hyatt Bumi Surabaya dengan logo sekarang ini, yaitu garis kres yang menandakan pelayanan yang diberikan oleh staff Hyatt dari matahari terbit hingga matahari terbenam. Sebelum tahun 1998 logo Hyatt Bumi Surabaya berbentuk daun semanggi.

Sejak akhir Desember 1993 Hyatt Regency Surabaya yang merupakan hotel satu-satunya hotel berbintang lima berlian yang dapat dicapai dengan mudah dari pusat perkantoran, pusat perbelanjaan maupun tempat-tempat hiburan malam. Perjalanan dari Airport ke Hotel dapat ditempuh hanya dalam waktu 20 menit.

Setelah menyelesaikan pembanguan perluasan Tower Hyatt Regency Surabaya yang baru direnovasi dalam bulan desember 1993. Hyatt Regency Surabaya mempunyai 231 kamar Regency Tower, 12 unit apartment, 5 restoran, Ballrom, dan 4 function room yang telah diperluas, pusat kebugaran jasmani yang serba komputer dan tempat parkir yang dapat menampung 400 unit kendaraan. Didalam kompleks hotel ini terdapat pula Gedung Perkantoran berlantai 6 yang telah disewa oleh Bank of Tokyo, Sang Hai & Hong Kong Bank, Garuda Indonesia, Japan Airlines, Cathay Pacific dan beberapa maskapai penerbangan lainnya.

Mengingat letaknya yang strategis di pusat daerah bisnis dan sebagai hotel dengan predikat “ Bintang Lima Berlian “, hotel ini menguasai kurang lebih 40% pangsa pasar pengunjung yang datang ke Jawa Timur, dan merupakan hotel pilihan bagi para pemimpin politik dan para pengusaha yang berkunjung ke Surabaya.

3.1.3. Perkembangan Akhir Dari Perluasan Hotel

Pembangunan fisik dari perluasan hotel sesuai dengan jadwal yaitu bulan November 1993, secara prinsip telah dapat diselesaikan, baik bangunan Regency Tower, Apartment maupun Gedung Perkantoran.

Untuk mempertimbangkan keadaan fisik tersebut Gubernur KDH Tk.I Jawa Timur Bapak Soelarso telah mengadakan kunjungan kerja di Proyek kita pada tanggal 20 November 1993. Bertepatan dengan ulang tahun Hyatt Regency Surabaya yang ke 14, peresmianya oleh Bapak Joop Ave selaku Menteri Parpostel dan Bapak Susilo Soedirman selaku Menko Polkam.

Setelah diadakan evaluasi oleh Direktorat Jendral Pariwisata, Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi, dinilai layak untuk diberikan penghargaan sebagai Hotel Bintang Lima Berlian dengan surat keputusan No: Kep 03/PPKH/DIRJEN/XII/1993 tertanggal 11 Desember 1993

3.2. Cabang Hyatt Internasional

a. HYATT REGENCY HOTEL.

Hotel ini merukan inti dari dua macam perusahaan.

Hotel yang mewah yang disediakan untuk tamu yang melakukan perjalanan umum dan tempat untuk rapat-rapat atau pertemuan-pertemuan. Hotel ini memiliki lantai Regency Club, sebuah hotel didalam hotel, dimana tersedia tersedia bagi tamu dengan perlengkapan yang extra mewah sebuah ruangan santai dan concierge pelayanan tambahan.

b. GRAND HYATT HOTEL

Ini adalah hotel yang sangat besar di sediakan untuk tamu yang melakukan perjalanan dan tempat unuk melakukan rapat-rapat.

Terdapat sekitar 390-870 kamar, ada 8 hotel Grand Hyatt di bagian Asia Pasifik

e. PARK HYATT

Hotel ini sedikit lebih kecil (160-250 kamar), mewah, hotel pusat kota untuk tamu yang melakukan perjalanan. Park Hyatt telah di rancang sedemikian mungkin sehingga mencerminkan elegency dari sebuah hotel yang ada di Eropa. Sedikitnya ada 7 Park Hyatt yang bertaraf International.

d. HYATT RESORT

Hotel ini merupakan tempat peristirahatan yang istimewa untuk tamu yang berlibur dan menawarkan penuh keindahan dan fasilitas waktu yang terluang.

Dirancang sedemikian mungkin untuk tujuan-tujuan peristirahatan, hiburan dan rekreasi sehingga tamu merasa betah untuk tinggal berlama-lama. Masa depan yang cemerlang bagi Hyatt Intenational dengan direncanakan di setiap negara-negara baru. Sebagai hotel dunia yang besar & memiliki kepribadian.

3.3. Lokasi

Lokasi daripada Hyatt Regency ini cukup strategis yaitu terletak di bagian pusat kota dan tidak terlalu jauh dari pusat perbelanjaan.

Letak dari Hyatt Regency Surabaya yaitu di:

Jln: Jendral Basuki Rahmat N0. 106-128
Surabaya – Jawa Timur 60271 Indonesia
Telephone: 62 31 531 1234 Telefax: 62 31
532 1508

Berlokasi di pusat bisnis dan tempat hiburan dengan akses yang memudahkan untuk menuju ke pusat perdagangan dunia daerah keuangan dan area-area perbelanjaan.

3.4. Transportasi yang Memungkinkan

| DARI | JARAK | WAKTU | TRANSPORT |
|--------------|-------|----------|-----------|
| BANDARA | 20 KM | 45 Menit | MOBIL. |
| PELABUHAN | 7 KM | 30 Menit | MOBIL. |
| SWALAYAN | 1 KM | 5 Menit | MOBIL |
| STATION K.A. | 3 KM | 15 Menit | MOBIL |

3.5. Fasilitas

Fasilitas-fasilitas yang ada di hotel Hyatt Regency Surabaya adalah:

- Terdapat 231 kamar termasuk 12 apartment, 2 Penthouse, 3 Grand Suite dan 8 Regency Suite
- Semua ruangan ber AC, remote controlled, TV 40 channels, alat pengering rambut, bar kecil, baju tidur,dan sandal , tempat pengamanan barang-barang pribadi , telepon dengan hubungan langsung luar negeri (IDD line)
- Kekuatan Listrik 220 volt
- Check Out jam 12.00

Adapun penjelasan yang lebih lanjut sebagai berikut:

a. Regency Club

Berlantai 8 (52 kamar) luas dan peralatan dan pelayanan yang tingkat istimewa dan fasilitas yang lengkap dengan peralatan pribadi.

Regency Lounge menyediakan ticket sarapan pagi, ticket cocktail setiap malam dan setiap hari pelayanan kopi dan teh. Membantu dalam urusan bisnis.

Ruang pertemuan dengan 6 dan 8 kapasitas tempat duduk, memberikan tempat untuk kerja-sama kantor dan untuk membantu semua permintaan tamu dan pengaturan perjalanan.

b. Fasilitas club Olympia

Club Olympia memiliki banyak peralatan kesehatan dan peralatan olahraga termasuk 2 kolam renang, 2 pusanan air, studio aerobic, 3 lapangan tenis yang berlampu sorot, sauna pijitan atau massage, spa dan peralatan kesehatan lainnya.

c. Service dan fasilitas

Macam-macam service dan fasilitas yang ada dalam hotel adalah:

- Pusat Bisnis
- Assistant Manager siap 24 jam
- Pelayanan penyewaan mobil
- 24 jam dokter siap panggil
- Pelayanan cuci cepat
- Box baby
- Merangkai bunga
- Pelayanan valet parkir dengan kapasitas tempat parkir untuk 350 mobil
- Berbelanja di supermarket
- Drug Store
- Menerima kartu kredit

d. Restaurant dan Bar

- Primavera Italian Restaurant dengan ruang tersendiri.
- Chinese Arrumanis Café and Restaurant, menawarkan suatu perpaduan antara China, Asia dan dapur international , 2 ruang tamu pribadi yang tersedia.

- Kizahasi Japanese Restaurant menyajikan keindahan dapur Jepang termasuk counter sushi dan meja Tamppayaki. Tersedia ruangan Tatami pribadi.
- Cascades Restaurant, restaurant yang ada di pinggir kolam renang.
- Tavern Bar, menawarkan berbagai macam, masakan dari Asia dan bagian timur, malam harinya di hiburan dengan Band termasuk papan panahan dan dilengkapi dengan tempat kerja.
- Delicatness, coffee break café berada di lobby lounge dengan pemandangan taman lobby.

e. Fasilitas Pertemuan dan Perjamuan

- Isyana Ball room adalah lokasi yang cocok untuk pertemuan bisnis yang sangat besar
- Ada 3 fasilitas lain yang tersedia, cocok untuk rapat kecil dan seminar, yaitu Rajasa Room, Gajah Mada Room dan Wijaya Room.
- Board Room disediakan untuk rapat kecil
- Private ruangan tamu yang tersedia di Chinese Arrumanis restaurant café dan Primavera Italian restaurant.
- Daerah kolam renang dan gazebo juga tersedia untuk acara di luar.

f. Bangunan Graha Bumi Modern

Graha Bumi Mandiri adalah tempat untuk perkantoran, agent perjalanan nasional dan international, kantor penerbangan dalam negeri, berlantai 6 yang terletak di sebelah bangunan hotel. Sekarang berganti nama menjadi Sky Line Building

g. Pelayanan Penuh Apartement

Disamping untuk 238 kamar untuk tamu dalam hotel, Hyatt Regency Surabaya juga 12 pelayanan apartement. Apartement ini berlokasi juga didalam hotel dan sangat cocok untuk tempat tinggal lebih lama.

Dirancang menurut selera kebutuhan tamu. Tamu memiliki pilihan satu atau dua ruangan tidur. Apartement dan masing-masing tersedia dapur pribadi, pekarangan, dan kebun. Semua fasilitas hotel dan keistimewaan juga telah tersedia.

3.6. Departemen-departemen dalam Hotel Hyatt Regency Surabaya

1. *Front Office Departement*

Departemen ini berada di bagian depan hotel yang mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan tamu, ketika tamu datang (Check in) hingga pada saat tamu meninggalkan hotel (Check Out)

Front Office Departement dibagi atas beberapa bagian, yaitu:

- a. Pelayanan pemesanan kamar (*Reservation Service*)
- b. Pelayanan penanganan barang-barang tamu (*Bell desk*)
- c. Pelayanan informasi (*Information Service*)
- d. Pelayanan Check in dan Check out (*Reception/Front Desk*)
- e. Kasir (*Front Office Cashier*)

2. *Food and Beverage department*

Bagian ini bertanggung jawab terhadap persiapan dan pelayanan makanan dan minuman baik bagi tamu hotel maupun pengunjung restoran.

Beberapa outlet yang terdapat pada *Food and Beverage Department* :

- a. Kitchen, bertugas mengolah dan menyiapkan menu

- b. *Restaurant*, bertugas menjual dan melayani makanan dan minuman kepada tamu- tamu hotel baik tamu hotel maupun pengunjung restoran
- c. *Coffee Shop*, bertugas menyajikan menu sederhana cepat saji (*fast food*)
- d. *Room Service*, bertugas melayani pemesanan makanan dan minuman ke kamar bagi tamu hotel

3. *House Keeping and Laundry Departement*

Departemen ini bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian dan keindahan serta kelengkapan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya.

Pembagian kerjanya adalah sebagai berikut:

- a. Bagian kamar tamu (*Room Supervisor*)
- b. Bagian ruangan tamu (*Public Area Supervisor*)
- c. Bagian Linen (*Linen Supervisor*)
- d. Bagian Binatu (*Laundry Supervisor*)

4. *Engineering Departement*

Bagian hotel yang bertugas menangani segala keperluan sarana listrik, peralatan elektronik serta peralatan mesin lainnya, seperti: perbaikan kerusakan teknis yaitu lampu mati, AC tidak hidup

Tanggung jawab utamanya adalah:

- a. Perlistrikan
- b. Perpipaian
- c. Pemanasan, ventilasi, AC dan lemari pendingin
- d. Pemeliharaan dan perbaikan secara menyeluruh

5. *Security*

Bagian hotel yang bertugas menjaga keamanan hotel. Bagian ini mempunyai pos yang terletak di bagian depan sehingga selalu siap mengawasi setiap tamu yang datang ke hotel. Pengamanan ini sangat penting demi keselamatan tamu dan juga pihak hotel.

6. *Accounting*

Departemen hotel yang bertanggung jawab terhadap operasional keuangan perusahaan.

Secara keseluruhan, proses di bagian ini dikelompokkan menjadi 3 kegiatan utama, yaitu:

- a. Proses pengawasan di dalam (Internal Control)
- b. Pengaturan arus Dana (Cash Flow)
- c. Analisa laporan kegiatan (Administration and Report)

7. *Marketing*

Pemasaran/marketing sangat mempengaruhi keberhasilan penjualan produk hotel.

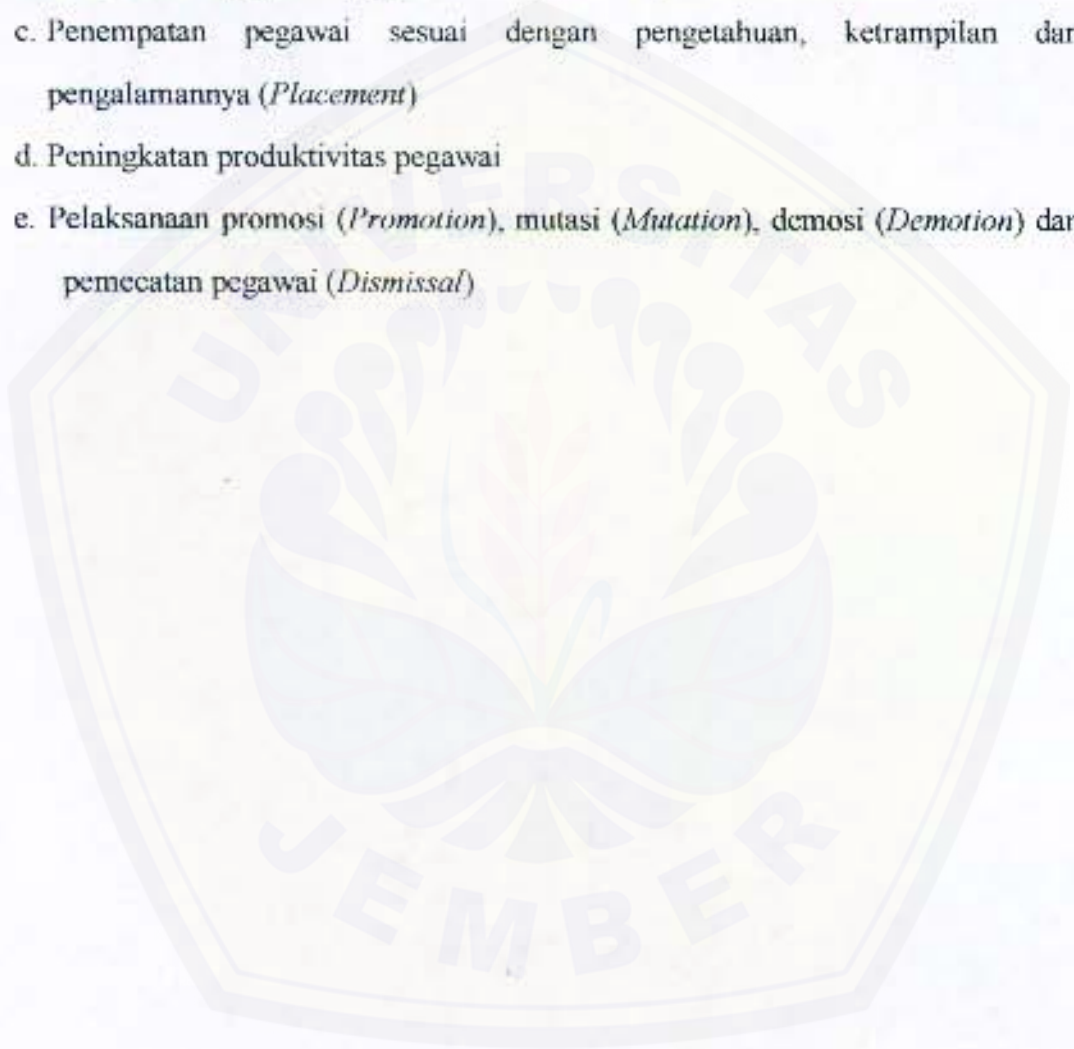
Ada beberapa fungsi pemasaran.

- a. Melaksanakan aktivitas dan kebijakan pemasaran.
- b. Melaksanakan hubungan dengan masyarakat yang baik.
- c. Bekerjasama dengan departemen lain dalam program perencanaan.
- d. Melakukan penelitian terhadap segmentasi atau pangsa pasar.
- e. Melaksanakan *personal selling*, pemasaran iklan, publikasi dan pengiriman surat langsung sebagai pelaksanaan dari tiap kegiatan pemasaran.
- f. Melakukan evaluasi hasil dari kegiatan pemasaran atau operasional.

8. *Personnel*

Dibawah ini adalah beberapa tugas dan tanggung jawab bagian personalia, yaitu:

- a. Pengadaan pegawai-pegawai baru (*Recruitment*)
- b. Penyeleksian pegawai-pegawai baru (*Selection*)
- c. Penempatan pegawai sesuai dengan pengetahuan, ketrampilan dan pengalamannya (*Placement*)
- d. Peningkatan produktivitas pegawai
- e. Pelaksanaan promosi (*Promotion*), mutasi (*Mutation*), demosi (*Demotion*) dan pemecatan pegawai (*Dismissal*)



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah pelaksanaan Praktek Kerja Nyata selama kurang lebih 4 bulan di Hotel Hyatt Regency Surabaya, maupun selama proses penulisan laporan, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Room Division merupakan departemen yang penting kedudukannya dalam sebuah hotel karena departemen ini merupakan sumber keuntungan pertama yaitu dalam penjualan kamar.
2. House Keeping Departemen merupakan departemen yang berperan penting dalam suksesnya penjualan kamar, yaitu dengan menjaga kebersihan dan kerapiannya.
3. Bell Desk merupakan departemen yang akan memberikan citra hotel pada tamu, karena Bell Desk berada di garis depan.
4. Pekerjaan di House Keeping maupun di Bell Desk merupakan pekerjaan yang membutuhkan tanggung jawab besar karena tanpa adanya kerja keras pelaksanaan operasional keduanya tidak akan berjalan baik.
5. Praktek Kerja Nyata dapat memberikan bekal kepada mahasiswa Program DIII Bahasa Inggris, karena Praktek Kerja Nyata merupakan tempat praktek dari teori-teori yang telah diberikan di bangku kuliah.
6. Praktek Kerja Nyata di Bidang perhotelan merupakan salah satu tempat yang tepat, sebab dalam lingkup kerja hotel, Bahasa Inggris diperlukan untuk komunikasi dengan tamu hotel.
7. Bidang perhotelan dapat mengalami kemajuan dalam operasionalnya, apabila semua staf hotel memiliki kualitas kerja yang baik.

5.2. Saran

Setelah pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Hyatt Regency Surabaya dan di akhir penulisan ini penulis ingin memberikan beberapa saran:

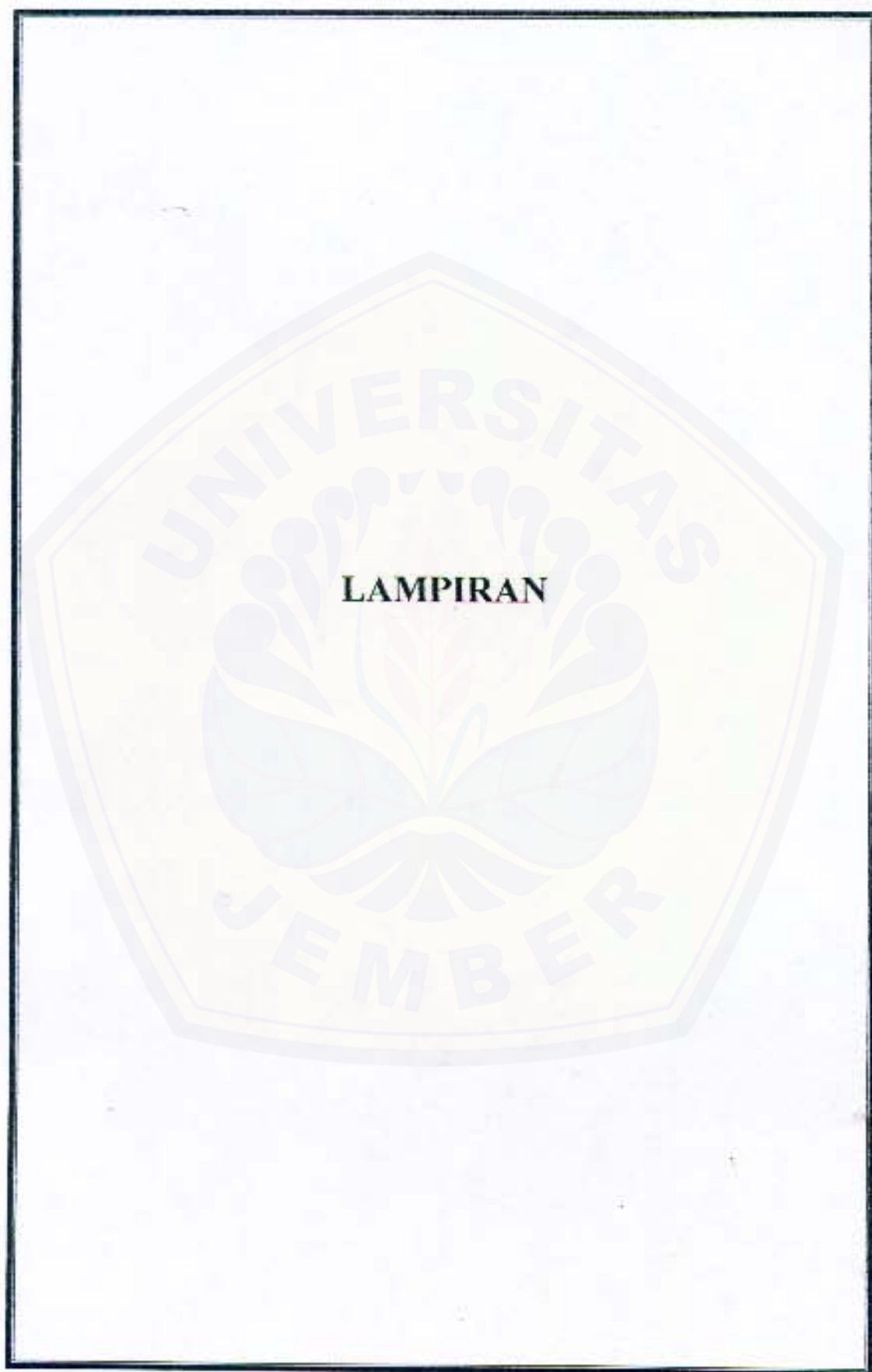
1. Bagi keseluruhan karyawan Hotel Hyatt Regency Surabaya hendaknya lebih meningkatkan lagi kemampuan berbahasa Inggris dan pelaksanaannya dilapangan lebih diperluas, baik kepada tamu maupun pada sesama staf, supaya nantinya Hotel Hyatt Regency Surabaya akan dikenal sebagai hotel yang bahasa pengantarnya adalah Bahasa Inggris.
2. Bagi staf House Keeping tetap dipertahankan kekompakkan dan kerja keras bersama. Supaya House Keeping bisa menjadi Departemen terbaik di Hotel Hyatt Regency Surabaya
3. Bagi Karyawan Bell Desk supaya dapat lebih kompak dan memperbaiki citra yang kurang baik dimata para staf secara keseluruhan.

Demikian kritik dan saran yang dapat penulis berikan, semoga bermanfaat baik bagi penulis, bagi pihak hotel maupun bagi pihak Fakultas.



DAFTAR PUSTAKA

- Sugiarto, Endar.MM.Ir.1997. *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operational)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mangku Werdoyo, Sudiarto. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi & Restoran*. Jakarta: Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Afif, Faisal, Dr, Prof, Specc, Licc. *Menuju Pemasaran Global*. 1994. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Umum 1998.
- Dimiyati, Aan Surachlan. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta, Deviri Ganan 1992.
- Kohdyat. H. *Hotel*. Jakarta, Lembaga Studi Pariwisata Indonesia.
- Steadmon, Charles E. dan Kasavana, Michael L. *Managing Front Office Operation dari AHMA (American Hotel and Motel Assosiation)* Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Umum 1998.



HYAIT REGENCY SURABAYA
REGENCY TOWER ROOM

HOUSEKEEPER'S REPORT

Date 27-07-02 Time _____

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 50. | 5th | 6th | 7th | 8th | 9th | 10th | 11th | 12th | 13th | 14th | 15th | 16th | 17th | 18th | 19th | 20th | 21th | 22th | 23th | 24th | 25th | 26th |
| 51 | bc | oc | od | vd | bd | vd | od | φ | bc | bc | vd | bc | bc | bc | Dnd | bd | vc | φ | vd | vc | bd | — |
| 52 | od | vd | vc | od | bc | bc | od | vd | vd | od | vd | vd | bc | vc | vc | vd | sp | φ | vc | vc | od | — |
| 53 | bc | vc | vc | od | vd | vc | vd | vd | od | vd | vd | vd | vc | vd | od | vc | vd | φ | vc | bc | vd | — |
| 54 | oc | bd | oc | od | vb | od | od | bd | bd | vb | od | vc | vc | bc | od | od | Cc | vc | od | — | — | od |
| 55 | od | vd | bc | bd | Dnd | bc | vd | od | bd | vd | vd | bc | vd | od | od | — | — | — | — | vc | vc | — |
| 56 | od | vc | vd | vc | Dnd | bc | vd | bd | bd | vc | vd | od | vd | Dnd | od | bc | Dnd | bd | — | — | — | — |
| 57 | vd | vd | vd | vd | vd | od | od | vd | od | vc | bc | bc | vc | Dnd | vc | vc | vc | od | — | φ | — | — |
| 58 | vd | bc | Dnd | vb | vd | od | vd | bc | bc | od | bc | vd | vd | od | — | — | — | — | — | — | vc | — |
| 59 | vd | bc | bd | Dnd | vd | od | bc | vd | bc | bc | vd | bc | bc | bc | vd | vc | vc | bc | — | Dnd | — | φ |
| 60 | od | od | bc | vc | vd | vc | φ | φ | od | vd | vd | od | od | vc | vd | vd | bc | od | — | vc | vc | — |
| 61 | od | bc | od | vd | vd | od | od | vd | bc | vc | od | vc | od | od | vd | od | vb | od | — | od | od | — |
| 62 | od | bc | bc | vc | vd | od | vc | od | bc | bc | bc | od | od | bc | vd | bc | vc | od | — | vc | od | — |

No. 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 209 210

Extra Bed in _____

Crib in _____

H Y A T T R E G E N C Y S U R A B A Y A

Thank you for residing with us, the staff and I trust your stay in Indonesia was enjoyable and successful. It has been a sincere pleasure to serve you. If we have not lived up to your expectation or you think we can do it better, we would certainly like to know about it. Please use the space provided below for your comments. Wishing you a safe journey onwards.

Sincerely



RIZAL RURIKO KASIM
General Manager

MENTS



Name : _____
Room Number : _____
Company : _____
Address : _____
Contact Number : _____

| NO. DAFTAR | NAMA | NO. DAFTAR | NO. DAFTAR | NO. DAFTAR | NO. DAFTAR | NO. DAFTAR | NO. DAFTAR | NO. DAFTAR | NO. DAFTAR | NO. DAFTAR | NO. DAFTAR | NO. DAFTAR |
|------------|------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 332573 | AUBERT CHRISTOPHER, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | A | 1 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 332538 | KUNYASHTI PRADANA, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | A | 1 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 332541 | SANCHEZ BENJAMIN, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | A | 2 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 332044 | TERASAKA YASUHIRO, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | A | 2 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 332561 | URAIN DEWAN PRANATA, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | A | 2 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 332474 | NINOMIYA HAYASHI, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | A | 2 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 336140 | SMITH TARASAKA | 28 | 0100703 | 100 | DA | A | 1 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 329207 | TRIPLE ONE BAND, BANGWA, MR | 28 | 0500703 | 301 | KB | D | 1 | HU-GUL-301 | 10 | | | |
| 329241 | TRIPLE ONE BAND, DONO, MR | 28 | 0500703 | 301 | KB | D | 1 | HU-GUL-301 | 10 | | | |
| 329290 | TRIPLE ONE BAND, INA, MR | 28 | 0500703 | 301 | KB | D | 1 | HU-GUL-301 | 10 | | | |
| 329297 | TRIPLE ONE BAND, BONDONG, MR | 28 | 0500703 | 301 | KB | D | 1 | HU-GUL-301 | 10 | | | |
| 329296 | TRIPLE ONE BAND, KARANG, MR | 28 | 0500703 | 301 | KB | D | 1 | HU-GUL-301 | 10 | | | |
| 329288 | TRIPLE ONE BAND, PLOMBO, MR | 28 | 0500703 | 301 | KB | D | 1 | HU-GUL-301 | 10 | | | |
| 336081 | SOEANTO, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | LC-GUL-100 | 10 | | | |
| 335944 | BUDI HARJONO | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | BM-COL-100 | 10 | | | |
| 335946 | BANG MADE SUPADI | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | BM-COL-100 | 10 | | | |
| 336117 | AMACHLOTO, JOSE, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 335878 | KUNDASANDRI, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 335828 | ALIZ FUEDI, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 336006 | HERU SUPRITO, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 335768 | BARRY, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 336119 | IRAMAN, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 335941 | IDRUS ASUBAKAR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | BM-COL-100 | 10 | | | |
| 335942 | YURCHONI BUSRO | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | BM-COL-100 | 10 | | | |
| 335713 | BENNY H HUTAJALUNG, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 336061 | COKRO WIDJOYO, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | LI-WHL-100 | 10 | | | |
| 336065 | SUYANTO HARTONO, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | LC-GUL-100 | 10 | | | |
| 335714 | DHARMADI, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 336064 | ANGGA WIDIBONO, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | LC-GUL-100 | 10 | | | |
| 336022 | HARTONO HALIM, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | LC-GUL-100 | 10 | | | |
| 336139 | MACHRUS, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 335820 | INDRO | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | SI-WHL-100 | 10 | | | |
| 335868 | MIDORI UETAKE, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | SI-WHL-100 | 10 | | | |
| 336076 | ANITA SUSIJANTI, MS | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | LC-GUL-100 | 10 | | | |
| 335969 | DIDIK SUARDI | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | BM-COL-100 | 10 | | | |
| 335970 | AGUS HARIBOTO | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | BM-COL-100 | 10 | | | |
| 336063 | JELLIANA GUKARTI, MS | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | LC-GUL-100 | 10 | | | |
| 335929 | RUDDY, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | SI-WHL-100 | 10 | | | |
| 336077 | TOMMY, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 335959 | ELWAN | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | BM-COL-100 | 10 | | | |
| 335961 | HENDRO SUPRAJDI | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | BM-COL-100 | 10 | | | |
| 335894 | BRI EDDY, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | SI-COL-100 | 10 | | | |
| 335960 | WAYAN SUARYA | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | BM-COL-100 | 10 | | | |
| 335951 | MASUR SARDINI, M | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | BM-COL-100 | 10 | | | |
| 335585 | ERNIN SHALEH, MS, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | SI-WHL-100 | 10 | | | |
| 336132 | DHARMADI, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | LI-GUL-100 | 10 | | | |
| 336058 | HERO, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 4 | LI-GUL-100 | 10 | | | |
| 336040 | HADI YUWONO, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | LC-GUL-100 | 10 | | | |
| 336036 | VIKY HENRY, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | LC-GUL-100 | 10 | | | |
| 335932 | DEWNY HARTONO, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | SI-GUL-100 | 10 | | | |
| | | | | 1158 | DK | D | | | | | | |
| | | | | 1158 | DK | D | | | | | | |
| 336068 | KOPRY, MR | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | LC-GUL-100 | 10 | | | |
| 336081 | MAHUDI TIOW, MR AND MS | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 1 | LC-GUL-100 | 10 | | | |
| 335764 | TIRTA HADINATA, MS AND MS | 28 | 0100703 | 100 | DA | D | 2 | SI-WHL-100 | 10 | | | |

LAMPIRAN 4

TODAY

LAST NIGHT'S PERFORMANCE BY HYATT AND COMPETITORS

Be 11

Report for the night of
Today's Exchange Rate
01-02-2003
8.700

| Hotel | Today's Ex Rate | Rooms | Sold | Occ% | ARR | | Revenue | | Yield | | Market Share Occ | | Rev/Sht |
|----------------|--------------------|-------|-------|--------|---------|---------|-------------|----------|---------|---------|------------------|---------|---------|
| | | | | | Rp | US\$ | Rp | US\$ | Rp | US\$ | NMS | AMS | |
| Hyatt | 8700 | 250 | 208 | 83.20% | 413.893 | \$47.57 | 86.089.744 | \$9.895 | 344.359 | \$39.58 | 10.51% | 13.59% | 15.19% |
| Shangri-la | 8500 | 389 | 228 | 58.61% | 545.320 | \$62.68 | 124.332.960 | \$14.291 | 319.822 | \$36.74 | 16.35% | 14.89% | 21.93% |
| Sheraton | 8750 | 306 | 249 | 81.37% | 482.135 | \$55.42 | 120.051.815 | \$13.799 | 392.326 | \$45.09 | 12.86% | 16.26% | 21.18% |
| Mandarin | 8000 | 150 | 28 | 18.67% | 540.587 | \$62.13 | 15.135.876 | \$1.740 | 100.906 | \$11.60 | 6.31% | 1.83% | 2.67% |
| JW Marriott | 9000 | 418 | 250 | 59.81% | 316.462 | \$36.37 | 79.115.500 | \$9.094 | 189.272 | \$21.76 | 17.57% | 16.33% | 13.96% |
| Plaza Surabaya | 8500 | 211 | 188 | 89.31% | 234.587 | \$26.96 | 46.682.813 | \$5.366 | 221.246 | \$25.43 | 8.87% | 13.00% | 8.24% |
| Hilton | 8500 | 124 | 25 | 20.18% | 304.720 | \$35.03 | 7.618.000 | \$876 | 61.435 | \$7.06 | 5.21% | 1.63% | 1.34% |
| Novotel | 8000 | 138 | 95 | 68.84% | 269.610 | \$29.84 | 24.662.950 | \$2.835 | 178.717 | \$20.54 | 5.80% | 6.21% | 4.35% |
| Sotterser | 7200 | 393 | 249 | 63.36% | 253.880 | \$29.18 | 63.166.320 | \$7.280 | 160.729 | \$18.47 | 16.52% | 16.26% | 11.14% |
| Total/Market | | 2.379 | 1.531 | 64.35% | 370.252 | \$42.56 | 566.855.778 | \$65.156 | 238.275 | \$27.39 | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

MTD

| Hotel | Rooms | Sold | Occ% | ARR | | Revenue | | Yield | | Market Share Occ | | Rev/Sht |
|----------------|-------|-------|--------|---------|---------|---------------|-----------|---------|---------|------------------|---------|---------|
| | | | | Rp | US\$ | Rp | US\$ | Rp | US\$ | NMS | AMS | |
| Hyatt | 500 | 400 | 80.00% | 414.697 | \$47.87 | 185.878.800 | \$19.067 | 331.758 | \$38.13 | 10.51% | 14.21% | 15.63% |
| Shangri-la | 776 | 407 | 52.31% | 577.041 | \$66.33 | 234.855.794 | \$26.995 | 301.871 | \$34.70 | 16.35% | 14.46% | 22.13% |
| Sheraton | 812 | 482 | 78.76% | 434.732 | \$49.97 | 209.540.624 | \$24.085 | 342.387 | \$39.35 | 12.86% | 17.13% | 19.74% |
| Mandarin | 300 | 48 | 16.00% | 491.817 | \$56.53 | 23.607.216 | \$2.713 | 78.891 | \$9.04 | 6.31% | 1.71% | 2.22% |
| JW Marriott | 836 | 374 | 44.74% | 325.039 | \$37.36 | 121.564.544 | \$13.873 | 145.412 | \$16.71 | 17.57% | 13.29% | 11.45% |
| Plaza Surabaya | 422 | 378 | 89.57% | 232.636 | \$26.74 | 87.936.227 | \$10.108 | 209.380 | \$23.95 | 8.87% | 13.43% | 8.29% |
| Hilton | 248 | 55 | 22.18% | 300.591 | \$34.55 | 16.532.530 | \$1.900 | 66.663 | \$7.66 | 5.21% | 1.95% | 1.56% |
| Novotel | 276 | 188 | 68.12% | 259.806 | \$29.84 | 48.805.843 | \$5.610 | 176.633 | \$20.33 | 5.80% | 6.88% | 4.60% |
| Sotterser | 786 | 482 | 61.32% | 316.712 | \$36.40 | 152.655.329 | \$17.547 | 194.218 | \$22.32 | 16.52% | 17.13% | 14.38% |
| Total/Market | 4.758 | 2.314 | 59.14% | 377.177 | \$43.35 | 1.061.376.907 | \$121.997 | 223.072 | \$25.64 | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

REGISTRY REPORT
DATE: 05/09/03 2003

Actual Gross

02-Oct-03 03-Oct-03 04-Oct-03 05-Oct-03 06-Oct-03 07-Oct-03 08-Oct-03

| | | | | | | | | |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|
| 1 Starting Occupies | 31 | 37 | 18 | 63 | 23 | 147 | 150 | 150 |
| 2 Checked Back Count | 82 | 35 | 109 | 46 | 19 | 7 | 1 | 2 |
| 3 Checked 1st Day's Arrival | 0 | 4 | 3 | 32 | 52 | 4 | 6 | 2 |
| 4 Checked 2nd Day's Arrival | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 | 14 | 34 | 25 |
| 5 Checked Departures | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 Total Estimated C.O. (D+C+H+H) | 32 | 40 | 140 | 79 | 137 | 25 | 22 | 37 |
| 7 Total Available Rooms (A+H) | 113 | 121 | 160 | 192 | 160 | 173 | 172 | 187 |
| 8 Estimated Room Avail | 84 | 81 | 108 | 109 | 93 | 23 | 22 | 18 |
| 9 Estimated Vacancies (Total) | 29 | 40 | 52 | 23 | 147 | 150 | 150 | 169 |
| 10 Actual Reservation | 70 | 72 | 97 | 100 | 25 | 13 | 18 | 15 |
| 11 Adjusted Reservation | 5 | 8 | 9 | 6 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 12 Rate Adjustment (Net) | 78 | 62 | 90 | 105 | 31 | 21 | 21 | 18 |
| 13 Cancelled | 8 | 7 | 7 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 14 No Show | 11 | 7 | 3 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 15 Net Reservation (L-10) | 70 | 70 | 82 | 101 | 28 | 19 | 19 | 16 |
| 16 Estimated Pick up / Walk in | 24 | 6 | 14 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 17 Estimated Short Arrival (O+P) | 54 | 81 | 108 | 100 | 32 | 23 | 22 | 18 |
| 18 Percentage of Occupancy | 250 | 250 | 250 | 250 | 250 | 242 | 250 | 250 |
| 19 Rooms Available | 18 | 40 | 43 | 23 | 147 | 150 | 150 | 158 |
| 20 Estimated Vacancies | 9 | 15 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| 21 Out of Order Rooms | 5 | 6 | 6 | 7 | 5 | 0 | 8 | 6 |
| 22 House List | 8 | 6 | 6 | 31 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 23 Complimentary | 208 | 193 | 174 | 180 | 98 | 82 | 83 | 65 |
| 24 Rooms Occupied | 89.2% | 73.2% | 68.6% | 72.0% | 34.4% | 32.8% | 33.2% | 28.0% |
| 25 % Occupancy | 23 | 26 | 66 | 66 | 31,002,608 | | | |

IN HOUSE CREW BREAKDOWN

| | | |
|----------|-------|-----|
| AIRLINE | TOTAL | MTD |
| SEA REG | 0 | 0 |
| SEA HAJ | 0 | 0 |
| GDRE AIR | 0 | 0 |
| LONGS | 0 | 0 |
| IND AIR | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 0 |

GUEST ARRIV BREAKDOWN

| | |
|----------|-------|
| ROOMS | TOTAL |
| APT | 0 |
| REGENCY | 7 |
| DLK TRK | 77 |
| MAINWING | 0 |
| COMP | 7 |
| HU | 0 |
| TOTAL | 91 |

NEXT DAY

| | | |
|--------------|----|-------|
| 1st Time | 74 | 81.2% |
| Return Guest | 17 | 18.7% |

| | | |
|--------------|-----|-------|
| 1st Time | 118 | 80.8% |
| Return Guest | 76 | 39.2% |
| TOTAL | 194 | 100% |

111. Rooms of Haj with
Half room day-use -
Full rate day - use

Forecast Registry Club on October 03, 2003

| | | | |
|----------|-----|---------|-------|
| IN-HOUSE | AUT | ARRIVAL | TOTAL |
| 3 | 3 | 7 | 21 |
| 11 | 5 | 7 | 23 |
| 22 | 3 | 7 | 32 |
| 41 | 3 | 7 | 51 |

Produced by ANWAR

REGISTRY CLUB

TODAY: 23 22.4% 15,501.834 ROOMS

GUEST 14

| | |
|-----------------|----|
| Rooms in use | 12 |
| Rooms cancelled | 13 |
| No show | 21 |
| TOTAL TODAY | 46 |

TODAY: 26 22.4% 15,501.834 ROOMS

GUEST 66

| | |
|-----------------|----|
| Rooms in use | 10 |
| Rooms cancelled | 17 |
| No show | 34 |
| TOTAL TODAY | 61 |



PLEASE TICK APPROPRIATE BOX

| | | |
|---------|--------------|----------|
| LAUNDRY | DRY CLEANING | PRESSING |
| | | |

A SEPARATE FORM AND
A SEPARATE BAG
SHOULD BE USED FOR
LAUNDRY, DRY CLEANING
OR PRESSING REQUESTS.

NAME _____
ROOM NO. _____
DATE _____
TOTAL PIECES _____
SPECIAL INSTRUCTIONS _____

Search: Yes No
On hanger Yes No
Folded: Yes No

No. 17159

SERVICE FROM 6.00am - 10.00pm.

| ITEMS | LAUNDRY | DRY CLEANING | PRESSING | PIECES | GUEST COUNT | HOTEL COUNT | AMOUNT |
|------------------|---------|--------------|----------|--------|-------------|-------------|--------|
| GENTLEMEN | | | | | | | |
| SHIRT | 30.000 | 55.000 | 20.000 | | | | |
| SAFARI SHIRT | 30.000 | 55.000 | 20.000 | | | | |
| NECKTIE | | 30.000 | 15.000 | | | | |
| COAT | | 47.000 | 30.000 | | | | |
| JERSEY | | 31.000 | 18.000 | | | | |
| OVERALL | 25.000 | | | | | | |
| UNDERWEAR | 14.000 | | | | | | |
| UNISEX | | | | | | | |
| SUIT (2 PCS) | | 65.000 | 36.000 | | | | |
| SAFARI (2 PCS) | 42.000 | 54.000 | 52.000 | | | | |
| TROUSERS | 34.000 | 60.000 | 27.000 | | | | |
| SKIRT | 20.000 | 24.000 | 14.000 | | | | |
| T-SHIRT (SHORT) | 25.000 | 77.000 | 17.000 | | | | |
| SCARF | 15.000 | 28.000 | 10.000 | | | | |
| SARONG | 18.000 | | 15.000 | | | | |
| JACKET | | 66.000 | 29.000 | | | | |
| HANKERCHIEF | 13.000 | | | | | | |
| SOCKS (PER PAIR) | 14.000 | | | | | | |
| BALMAMAS | 24.000 | 30.000 | 18.000 | | | | |
| LADIES | | | | | | | |
| DRESS | 45.000 | 50.000 | 29.000 | | | | |
| SKIRT | 15.000 | 40.000 | 25.000 | | | | |
| BLOUSE | 30.000 | 55.000 | 18.000 | | | | |
| SWEATER | | 28.000 | 15.000 | | | | |
| NIGHT GOWN | 24.000 | 30.000 | 16.000 | | | | |
| UNDERWEAR | 12.000 | | | | | | |

Total _____
Surcharge _____
Sub-total _____
21 % Tax & Svc _____
Grand total _____

 REGULAR SERVICE

Articles picked up before 10 a.m. will
be returned by 6 p.m. on the same day.
Articles picked up after 10 a.m. will
be returned by 6 p.m. the next day.

 EXPRESS SERVICE

Articles picked up after 10 a.m., but before
6 p.m. will be returned the same day at 50% surcharge.

 3 HOUR SERVICE

Articles picked up between 7.30 a.m. and
6 p.m. will be returned within 3 hours at 100% sur-
charge.

Guest must sign list, otherwise, hotel cannot will be considered correct. Claims for loss or damages must be accompanied by this list and be made within 12 hours after receipt of articles.
Owing to the condition and / or character of type of fabric or materials, all items are accepted for cleaning and pressing at owner's risk. Liability for loss or damage is limited to the sum equal to 10 times processing charge.
All reasonable care will be taken in the processing, however we can not be held responsible for shrinkage, fasteners or for colour fastness. We reserve the right to refuse to process certain items. Hotel is not responsible for anything left in pockets or fastened to clothing. Total cost will be billed to your room account, please do not pay upon delivery. Do not put laundry outside the door at night / during laundry closing hours.

Guest's Signature _____

Date _____



Dengan hormat,

Kami bermaksud untuk membersihkan kamar Anda tetapi tanda Privacy tergantung di pintu kamar. Mohon memberitahukan bagian Housekeeping dengan menekan nomor 4 bila Anda menghendaki kamar dibersihkan.

Terima kasih.

Dear Guest,

Our Housekeeping Department intended to service your room, however your privacy sign was placed. Kindly call extension 4 so we can service your room when convenient.

Thank you.

Housekeeping Department

HYATT REGENCY SURABAYA

No. 039914

EXECUTIVE BAR

YOUR EXECUTIVE BAR IS RESTORED DAILY, AND THE CONSUMPTION BILLED DIRECTLY TO YOUR ACCOUNT. PLEASE HAND THE BILLED TO THE FRONT DESK TO ASSESS THE PRICE OF YOUR EXECUTIVE BAR AND IT WILL BE REPAIRED SETAP HARI DAN JUMLAH KONSUMSI YANG LAINNYA BERKESMANGAN LANGSUNG AKAN TERCATAT KE NOTA PENAGIHAN. MENDIUMNOTA INI ANDA SERAH-KAN KEPADA KASIR/PUNTING DI PADA SAAT ANDA AKAN MENINGGALKAN HOTEL.

| WATER | ROOM | COVERS | TAXI | CHICK |
|-------|------|--------|------|-------|
| | | | | |

| STOCK | ITEM | UNIT PRICE | CONS. | STOCK | ITEM | UNIT PRICE | CONS. |
|-------|----------------|------------|-------|-------|-----------------|------------|-------|
| 2 | PREMIUM SCOTCH | 80.000 | | 2 | EQUIL NATUREL | 17.000 | |
| 2 | REGULAR SCOTCH | 25.000 | | 2 | EQUIL SPARKLING | 17.000 | |
| 2 | COGNAC VSOP | 75.000 | | 1 | FRUIT JUICES | 14.000 | |
| 2 | VODKA | 45.000 | | 1 | FRANSPICE | 70.000 | |
| 2 | WHISKY | 45.000 | | 2 | CIGARETTES | 10.000 | |
| 2 | GIN | 45.000 | | 1 | TOTLEROME | 12.000 | |
| 1 | CARLSBERG | 32.000 | | 1 | M&M'S | 12.000 | |
| 2 | BINTANG | 20.000 | | 1 | FRUGLES SMALL | 16.000 | |
| 2 | HEINEKEN | 32.000 | | 2 | FRUGLES LARGE | 35.000 | |
| 1 | SPRITE | 12.000 | | 1 | SALTED PEANUTS | 7.000 | |
| 2 | COCA COLA | 17.000 | | 1 | HONEY BREAD | 17.000 | |
| 2 | DIET COKE | 12.000 | | | CASHIERS | | |
| 1 | TOMIC | 12.000 | | | | | |
| | | | | | | | |

GUEST NAME

GUEST SIGNATURE

ALL PRICES ARE SUBJECT TO SERVICE CHARGE AND APPLICABLE ENVIRONMENTAL TAXES

HYATT REGENCY SURABAYA

Departure Baggage Claim

Guest Name :
 Room Number :
 Number of Bags :
 Received by :
 Date :

No. 034897

HYATT REGENCY SURABAYA

Baggage Claim for check in

Guest Name :
 Room Number :
 Received by :
 Number of Bags :

No. 046501

HYATT REGENCY SURABAYA

Departure Baggage Claim

Guest Name :
 Room Number :
 Number of Bags :
 Received by :
 Date :

No. 034897

HYATT REGENCY SURABAYA

Baggage Claim for check in

Guest Name :
 Room Number :
 Received by :
 Number of Bags :

No. 046501

HYATT REGENCY SURABAYA

Baggage Claim for check in

Guest Name :
 Room Number :
 Received by :
 Number of Bags :

No. 046501

HYATT REGENCY SURABAYA

Group Baggage Tag

Group Name :
 Guest Name :
 Room Number :
 Received by :
 Number of Bags :

No. 038304

HYATT REGENCY SURABAYA

Baggage Claim for check in

Group Name :
 Guest Name :
 Room Number :
 Received by :
 Number of Bags :

No. 038301

HYATT REGENCY SURABAYA

Storage Ticket
Tiket Penitipan

| | |
|------------------------------------------------|-------|
| Name Nama | |
| Room number Nomor kamar | |
| Date Tanggal | |
| Number of items Jumlah barang | |
| Received by Diterima oleh | |
| Expected return date Tanggal kembali barang | |
| Guest signature Tanda tangan tamu | |

005928

Storage Ticket
Tiket Penitipan

| | |
|----------------------------------|-------|
| Name Nama | |
| Room number Nomor kamar | |
| Date Tanggal | |
| Number of items Jumlah barang | |
| Received by Diterima oleh | |

Conditions and terms:

1. The hotel will not assume any liability of any loss, damage or theft of articles left in our possession for storage.
2. The baggage or package is received with contents unexamined in the Hotel.
3. The Hotel only undertake to exercise due diligence in caring for the owner's property.
4. The above article will be returned only upon presentation of a receipt.

Pisywaan:

1. Pihak hotel tidak bertanggung jawab atas kehilangan, kerusakan atau pencurian terhadap isi barang-barang yang dititipkan.
2. Hotel tidak memeriksa isi barang yang dititipkan.
3. Hotel hanya bertanggung jawab atas barang-barang yang dititipkan.
4. Barang akan dikembalikan dengan menyertakan tiket ini.

005928

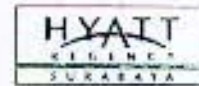
No. 041211

Car Parking Service Notice

The staff or servant of this hotel does not accept any responsibility or liability for any damages, risk or loss however caused to the car and any articles left inside the car, and / or any third party's car; or for any injuries to any person when the car is with or driven by the hotel's parking drivers, or when it is at the hotel or public / motor car park. This numbered ticket issued to patrons does not constitute a receipt for any vehicle.

Service Charge

Valet Service is provided free of charge. With the compliments of Hyatt Regency Surabaya



TAXI CARD

NUMBER :
Nomor

DATE :
Tanggal

TAXI CO :

TIME :
Jam

TAXI NO. :

Please contact Front Desk if you have any comment regarding the taxi service.
Silahkan menghubungi Front Desk bila Anda mempunyai komentar mengenai pelayanan taxi ini.

No. 041211

LAMPIRAN 11



HEADSET
DETAILSMESSAGE FOR MS FEBY
ROOM NUMBER 2059 ,2080DATE 05/10/03
TIME 08:57pmMESSAGE FROM MRS. ADEGIEL
OF

TEL

- TELEPHONED
 - CAME TO SEE YOU
 - U R G E N T !!

- PLEASE RETURN CALL
 - WILL CALL AGAIN
 - HOLDING A FAX/TLX FOR YOU

PLEASE CALL HOME.

TAKEN BY AND

