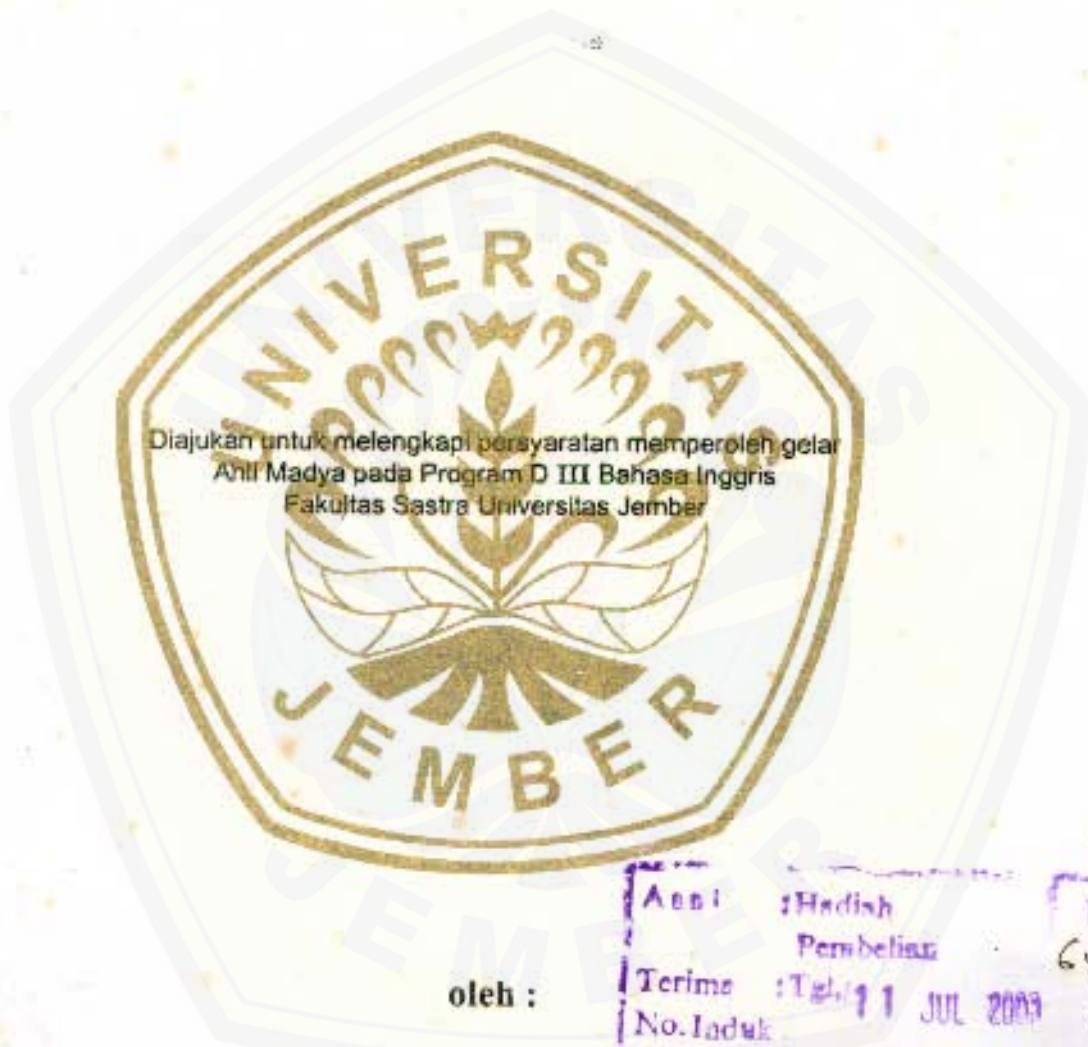




LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PERANAN PENTING BAHASA INGGRIS BAGI DUNIA PERHOTELAN DI HOTEL SAFARI JEMBER



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

oleh :

Ardiyanto

NIM. 990103101002

Asal	: Hadish	Klass
	: Pembelian	
Terima	: 11 JUL 2009	647.94
No. Induk		ARD PEI

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

PENGESAHAN

Pengawas/Penanggung Jawab



SAFARI Sri Widavanti
HOTEL General Manager

Dosen Pembimbing

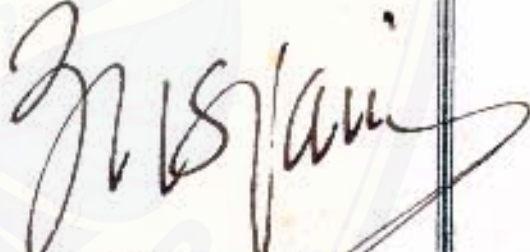


Drs. Joseph Supardjana, M.S

NIP. 130 809 313

Laporan ini disyahkan oleh :

Ketua Program D III Bahasa Inggris




Drs. H. Mohamad Busjairi

NIP. 130 261 682

Dekan Fakultas Sastra




Drs. H. Marwoto
NIP. 130 368 790

MOTTO

Bekerja keras adalah suatu upaya menuju ke pintu kesuksesan, pantang menyerah adalah modal perjuangan.



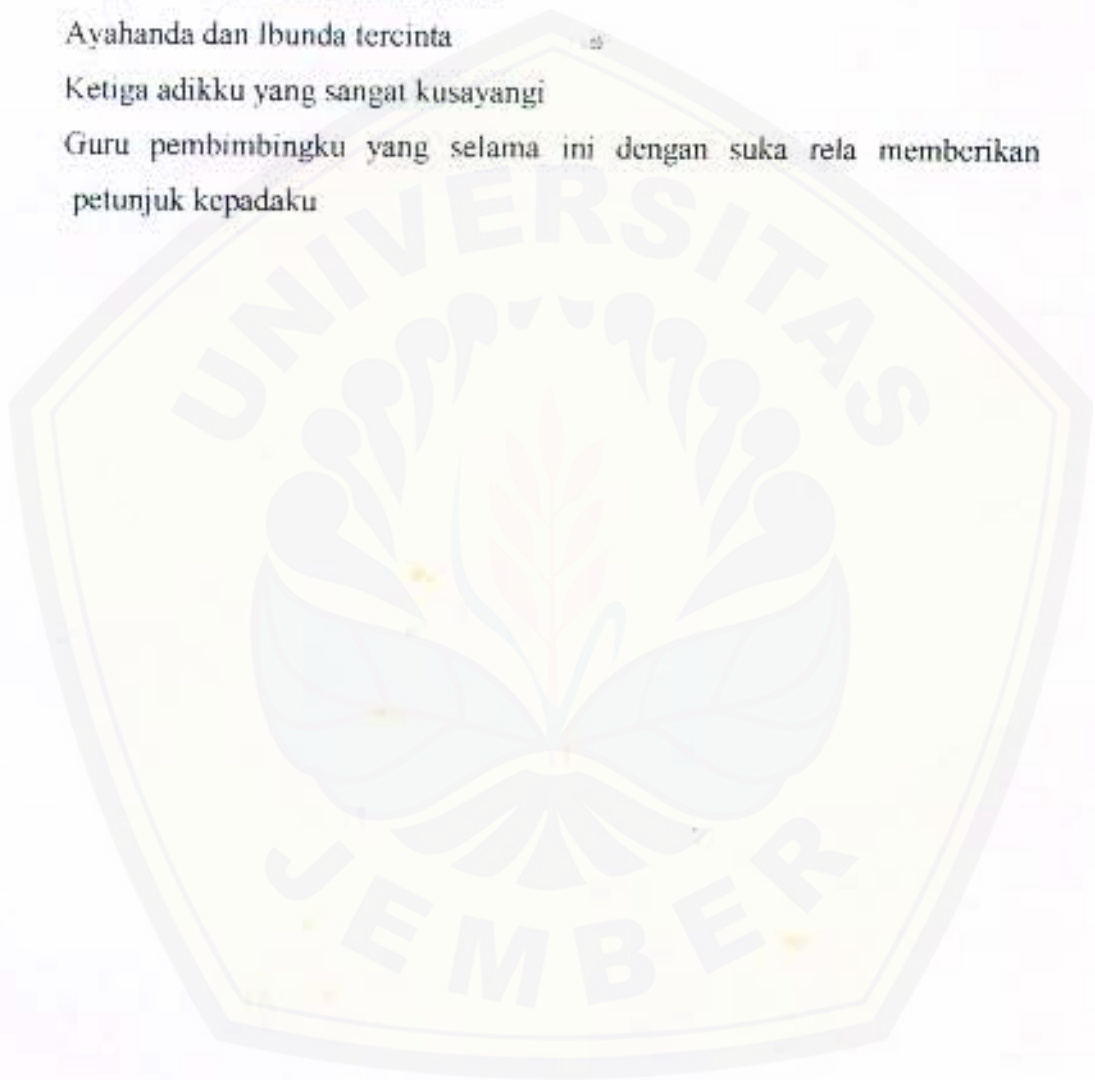
Persembahan

Karya ini kupersembahkan untuk

Ayahanda dan Ibunda tercinta

Ketiga adikku yang sangat kusayangi

Guru pembimbingku yang selama ini dengan suka rela memberikan petunjuk kepadaku



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis dalam menyelesaikan penusunan laporan Praktek Kerja Nyata di Hotel Safari Jember. Penulis membuat laporan ini berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Safari Jember serta buku-buku perhotelan.

Selama membuat laporan ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis ingin menyampaikan terima kasih dengan tulus dan sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak sebagai berikut.

1. Drs. H. Marwoto, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Drs. H. M. Busjairi, Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Drs. Imam Basuki, M.Hum Selaku dosen wali yang telah membimbing penulis selama studi di Fakultas Sastra Universitas Jember
4. Drs. Joseph Supardjana M.S. Dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata.
5. Seluruh dosen yang pernah membimbingku selama melaksanakan studi di Fakultas Sastra Universitas Jember.
6. Ibu Rr. Sri Widayanti selaku General Manager Hotel Safari
7. Seluruh karyawan Hotel Safari Jember yang sangat baik kepada penulis
8. Semua teman – temanku angkatan 1999 khususnya yang selama ini selalu memberikan bantuan kepadaku selama studi di Fakultas Sastra Universitas Jember.

Akhirnya penulis berharap atas segala upaya dalam menyelesaikan pembuatan laporan ini, penulis mampu memberikan manfaat bagi diri penulis sendiri maupun pembaca laporan ini. Semoga Allah SWT memberikan ampunan baik kepadaku maupun semua orang yang mau memanjatkan ampunan kepada – Nya.

Jember, Mei 2003

Penulis



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Brosur Hotel Safari
2. Lampiran 2 : Perincian (*specification*)
3. Lampiran 3 : Formulir "A".
4. Lampiran 4 : *Reservation Form.*
5. Lampiran 5 : *Registration Form.*
6. Lampiran 6 : Menu Hotel Safari.
7. Lampiran 7 : Fasilitas Hotel Safari.
8. Lampiran 7 : Bon pesanan makanan/minuman.
9. Lampiran 8 : *Message For You.*
10. Lampiran 9 : *Laundry Service.*
11. Lampiran 10 : *Drug Store.*
12. Lampiran 11 : Laporan Status Kamar.
13. Lampiran 12 : Logo Hotel Safari Jember.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
ABSTRAKSI	viii
BAB I Pendahuluan.	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata.....	2
1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata.....	3
1.3 Tempat dan Waktu Praktik Kerja Nyata.....	3
1.3.1 Tempat Praktik Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Waktu Praktik Kerja Nyata.....	3
1.4 Prosedur Praktik Kerja Nyata.....	4
1.5 Bidang Ilmu.....	5
BAB II Tinjauan Pustaka.	
2.1 Pengertian Hotel.....	6
2.2 Pengertian Tata Graha (<i>housekeeping</i>).....	6
2.3 Tugas dan Tanggung Jawab Tata Graha.....	7
2.3.1 Tugas Bagian Tata Graha.....	7
2.3.2 Tanggung Jawab Tata Graha.....	8
2.4 Sasaran Tata Graha.....	8

2.5 Ruang Lingkup Kegiatan Tata Graha	9
2.6 Pengertian Pramugraha	10
2.7 Tugas Pramugraha	10

BAB III Gambaran Umum Perusahaan.

3.1 Sekilas Mengenai Hotel Safari Jember	12
3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Safari Jember	13
3.3 Lokasi Hotel Safari Jember	14
3.4 Sistem Pembagian Jam Kerja	14
3.5 Departemen – Departemen di Hotel Safari Jember	15
3.6 Struktur Organisasi Hotel Safari Jember	16
3.7 Fasilitas – fasilitas Perusahaan dan Bidang Usaha Hotel Safari Jember	16
3.7.1 Fasilitas – Fasilitas Perusahaan	16
3.7.2 Bidang Usaha Hotel Safari Jember	19
3.7.2.1 Fasilitas – Fasilitas Perlengkapan Kamar	19
3.7.2.2 <i>Guest Supplies</i> Perlengkapan Tamu	21
3.7.2.3 Perlengkapan Tempat Tidur Tamu	23
3.7.2.4 Perlengkapan Kamar Mandi Tamu	24

BAB IV Kegiatan Praktik Kerja Nyata

4.1 Bidang Kegiatan Praktik Kerja Nyata	26
4.2.1 Persiapan Pembersihan Kamar	26
4.2.2 Pembersihan Kamar	27
4.2.3 Prosedur Penataan Tempat Tidur (<i>Making Bed</i>)	29
4.2.4 Prosedur Pembersihan Kamar Mandi Tamu	31
4.3 Peranan Housekeeping	33
4.4 Peranan Bahasa Inggris dan Hubungannya Dalam Kegiatan <i>Housekeeping</i>	34

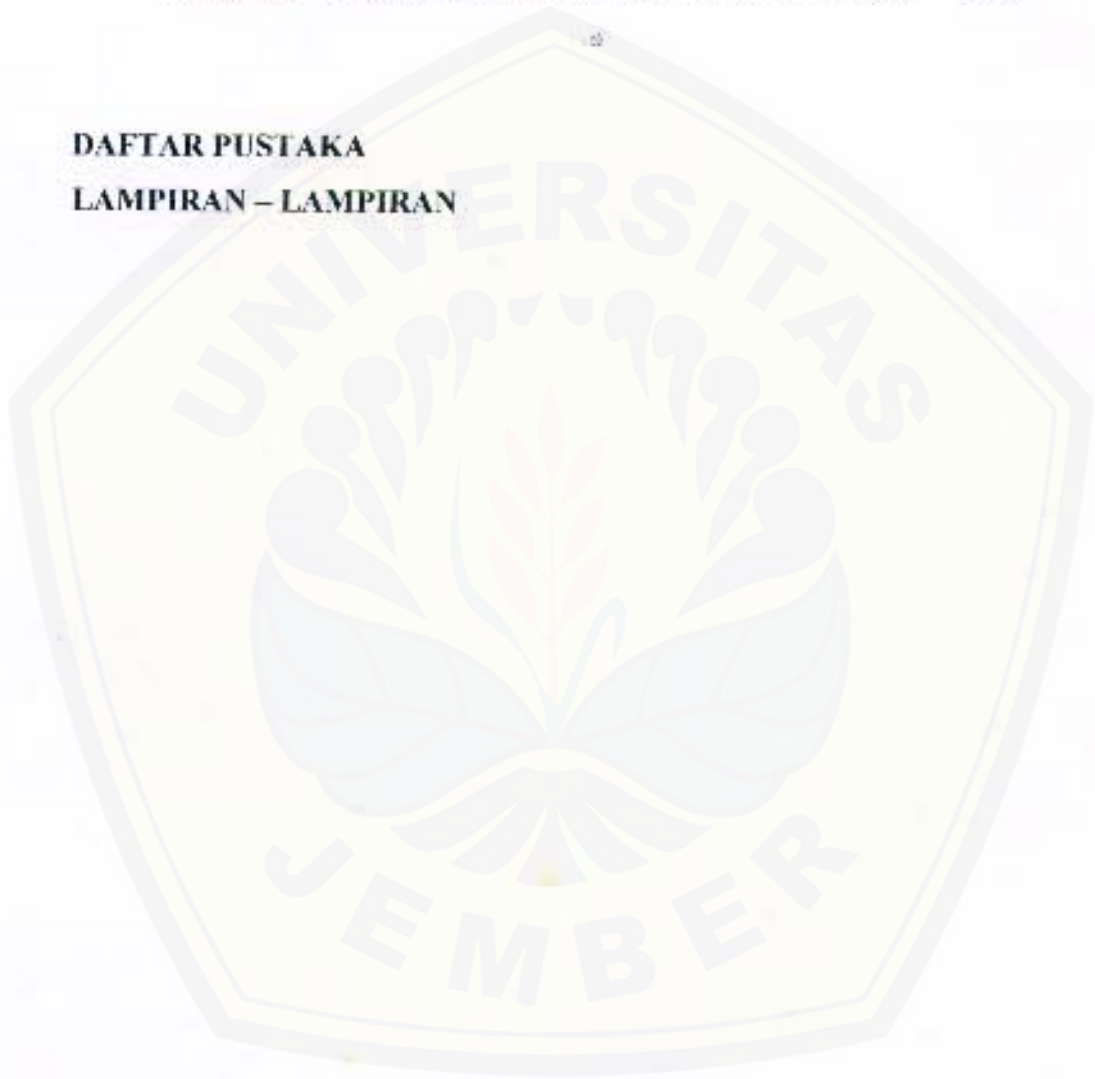
4.5 Hasil – Hasil Praktik Kerja Nyata.....	35
4.6 Hambatan – Hambatan	37
4.7 Langkah – Langkah Penanggulangan.....	38

BAB V Kesimpulan Dan Saran.

5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran – Saran	39

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN



ABSTRAKSI

Kemajuan di segala bidang yang telah dicapai negara Indonesia dewasa ini, membuka peluang usaha bagi orang-orang yang tertarik dalam dunia usaha. Salah satu peluang tersebut ada di dunia perhotelan yang membutuhkan tenaga pengelola yang profesional dan handal dalam bidangnya. Dunia pariwisata telah memberikan harapan bagi para individu yang ingin mengembangkan ilmu serta kemampuannya di bidang perhotelan. Dengan adanya jaminan pemerintah akan keadaan politik serta stabilitas ekonomi yang lebih baik, dunia perhotelan akan menampakkan prospek yang cerah.

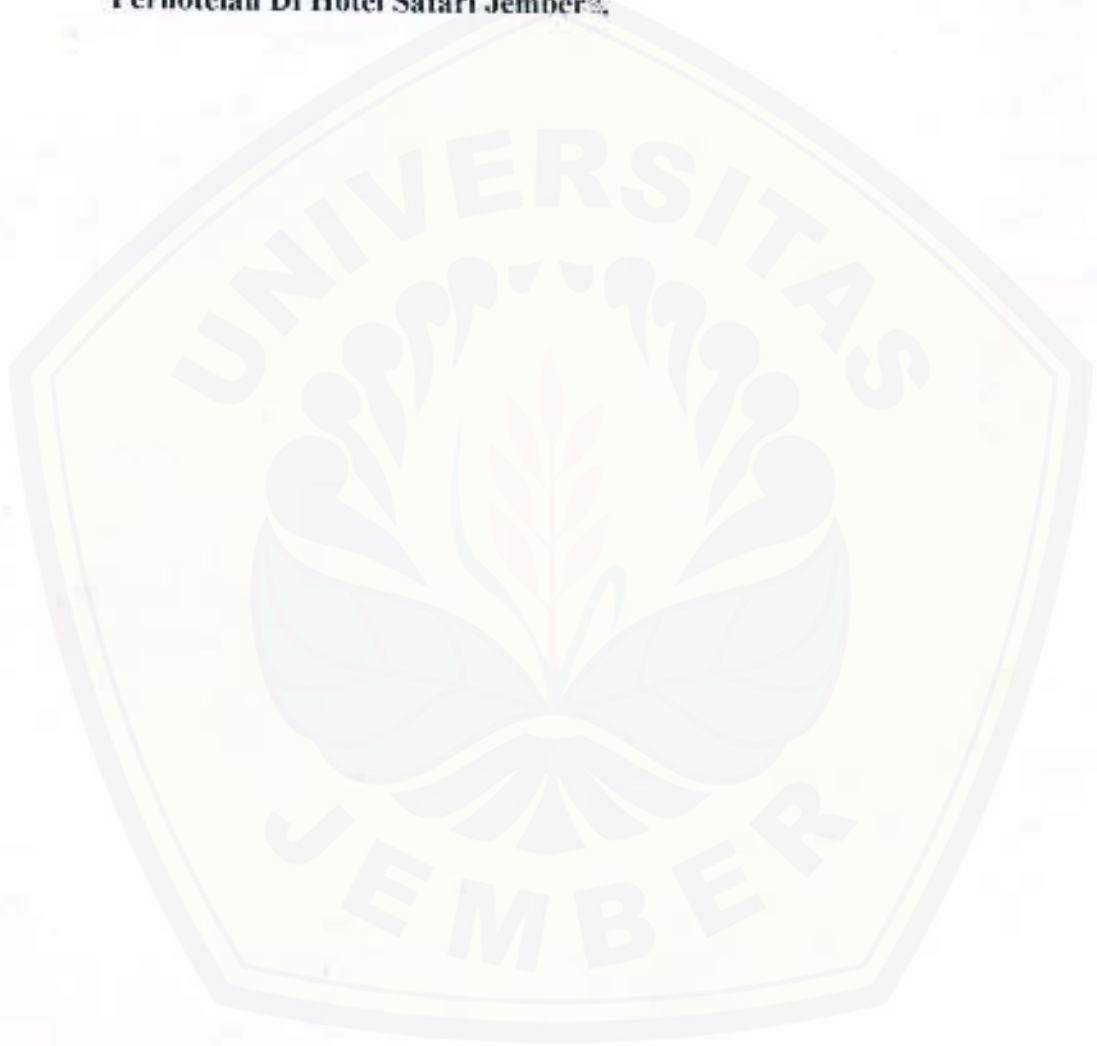
Individu yang bekerja di dunia perhotelan memerlukan semangat kerja serta profesionalisme yang tinggi, sehingga menghasilkan kerja yang optimal. Pelayanan yang baik yang diberikan pihak hotel akan memberikan kepuasan kepada para tamu. Pihak hotel yang memberikan kesejahteraan memadai kepada para karyawannya, dapat meningkatkan kualitas kerja mereka.

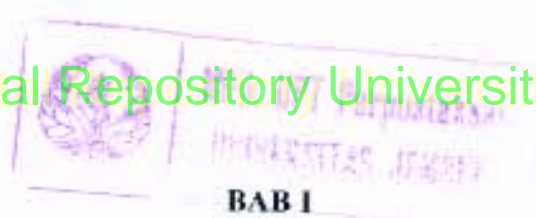
Departemen Tata Graha (*Housekeeping Department*) merupakan salah satu departemen yang ada di hotel. Departemen ini bertugas memberikan pelayanan kebersihan dan pelayanan kamar kepada tamu hotel.

Pihak hotel ingin memberikan pelayanan terbaiknya, sehingga dibutuhkan tenaga-tenaga handal dan mampu menguasai bahasa asing khususnya bahasa Inggris secara profesional. Para karyawan yang menguasai bahasa Inggris secara profesional bisa memberikan pelayanan terbaiknya kepada tamu serta terhindar dari terjadinya kesalahanpahaman

antara karyawan dengan tamu. Para tamu akan merasa puas dengan diberikannya pelayanan optimal dari para karyawan

Peranan bahasa Inggris sangat penting bagi dunia perhotelan guna mendukung kelancaran operasi hotel. Sehingga penulis memilih judul laporan akhir “ **Peranan Penting Bahasa Inggris Bagi Dunia Perhotelan Di Hotel Safari Jember**”.



**BAB I****PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan sebuah negara yang mempunyai wilayah dengan pemandangan alam yang indah, unik, dan memiliki kekhasan tertentu. Keindahan alam tersebut merupakan potensi untuk dijadikan daerah industri pariwisata. Keadaan alam yang indah menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan asing untuk berkunjung ke Indonesia. Salah satu upaya negara Indonesia memanfaatkan kesempatan itu ialah dengan menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan bagi para wisatawan. Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi yang sangat penting bagi dunia pariwisata.

Keberadaan suatu hotel tidak dapat dipisahkan dari industri pariwisata. Oleh karena itu diperlukan jalinan kerjasama yang baik antara pihak hotel dengan tempat-tempat wisata. Sebuah hotel yang mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan akan memberikan kesan tersendiri, yang akan membuat para tamu betah untuk tinggal di hotel tersebut.

Sebagai bangsa yang kaya akan keindahan alam serta peninggalan-peninggalan bersejarah yang mempunyai nilai jual tinggi bagi industri pariwisata, negara Indonesia harus mampu memanfaatkan kesempatan tersebut untuk menarik wisatawan agar berkunjung ke Indonesia.

Menurut Lembaga Pengembangan Informasi Pariwisata (Lepita), tingkat hunian kamar hotel pada bulan Februari sampai dengan bulan Agustus 2001 meningkat tajam mencapai 85%. Hal ini terjadi karena industri pariwisata yang mulai berbenah diri dan ditunjang dengan situasi negara yang cenderung kondusif. Namun hal ini tidak bertahan lama setelah terjadi tragedi pemboman Gedung *World Trade Center (WTC)* pada 11 Maret 2001. Keadaan industri pariwisata Indonesia merosot tajam, khususnya tingkat hunian kamar hotel, merosot hingga mencapai 45%.

Indonesia perlu mengadakan pembinaan serta pengembangan secara terus-menerus dalam dunia pariwisata, baik tempat-tempat wisata maupun hotel-

hotel yang tersedia. Dengan adanya perhatian dari pihak pemerintah maka industri pariwisata diharapkan mampu memulihkan kondisi sehingga kembali seperti semula. Pemerintah mengharapkan industri pariwisata Indonesia mampu bersaing dengan industri pariwisata yang ada di negara lain.

Usaha pihak hotel untuk meningkatkan jumlah tamu yang menghuni kamar, antara lain dengan mengadakan pembinaan secara terus-menerus kepada para karyawan hotel, khususnya bagi para karyawan yang bekerja di departemen tata graha (*Housekeeping Department*). Para karyawan yang bekerja di departemen tata graha harus menguasai beberapa bahasa asing secara baik dan benar, serta lancar berkomunikasi menggunakan bahasa asing tersebut, khususnya bahasa Inggris. Para karyawan yang ada di departemen ini hendaknya mampu berkomunikasi secara baik ketika memberikan pelayanan kepada tamu asing. Dengan adanya komunikasi yang baik tidak akan terjadi salah informasi antara tamu dengan karyawan, sehingga tamu hotel bisa merasakan kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh para karyawan.

Peranan bahasa Inggris sangat penting bagi dunia perhotelan terutama pada departemen tata graha (*Housekeeping Department*), sehingga penulis memilih judul laporan akhir **"Peranan Penting Bahasa Inggris Bagi Dunia Perhotelan di Hotel Safari Jember"**.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

Praktik Kerja Nyata mempunyai beberapa tujuan, di antara tujuan-tujuan tersebut antara lain :

- a sebagai salah satu persyaratan yang wajib dilaksanakan oleh setiap mahasiswa untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember,
- b untuk menerapkan ilmu yang bersifat teori yang telah diperoleh oleh mahasiswa di perguruan tinggi ke dalam dunia kerja,
- c sebagai salah satu sarana untuk melatih penguasaan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan penggunaan Bahasa Inggris, secara aktif dalam dunia kerja yang sesungguhnya, dan

- d. memampukan mahasiswa melatih kepekaan mereka terhadap keadaan sosial, politik, ekonomi, dan budaya masyarakat yang ada di sekitar mereka.

1.2.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata

Berbagai manfaat diperoleh mahasiswa dengan melaksanakan Praktik Kerja Nyata. Berikut ini beberapa manfaat tersebut.

- a. Mahasiswa memperoleh wawasan dan ilmu pengetahuan serta mendapatkan pengalaman dalam dunia perhotelan di setiap departemen yang ada di hotel.
- b. Mahasiswa dapat menggunakan hasil dari Praktik Kerja Nyata untuk menyusun laporan.
- c. Mahasiswa menguasai kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas di departemen tata graha, antara lain memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu.

1.3 Tempat dan Waktu Praktik Kerja Nyata

1.3.1 Tempat Praktik Kerja Nyata

Mahasiswa berhak menentukan pilihannya sendiri untuk memilih tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata, baik di instansi swasta maupun pemerintah. Tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata tersebut harus mendapat persetujuan terlebih dulu dari pihak Fakultas. Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini penulis memilih Hotel Safari Jember yang berlokasi di jalan K.H. Ahmad Dahlan 33 Jember. Dalam melaksanakan Praktik Kerja Nyata penulis mendapat tugas di departemen tata graha.

1.3.2 Waktu Praktik Kerja Nyata

Jangka Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Nyata adalah satu bulan lima belas hari, sesuai dengan persetujuan pihak Hotel Safari Jember sebagai tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata. Syarat pelaksanaan tersebut minimal 240 jam kerja efektif sesuai dengan ketentuan yang ada di Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dalam melaksanakan Praktik Kerja Nyata mahasiswa wajib mentaati jadwal kerja sebagaimana ditentukan oleh pihak manajemen hotel. Berikut ini adalah

perincian jadwal kerja mahasiswa selama melakukan Praktik Kerja Nyata di Hotel Safari Jember.

- a. Pukul 06.00-14.00 WIB (Masuk pagi hari) atau
- b. Pukul 14.00-21.00 WIB (Masuk sore hari)

Pihak hotel memberikan satu hari libur yaitu hari Selasa, sehingga waktu selama 300 jam telah cukup untuk menguasai dan mempelajari bidang pekerjaan yang dilakukan, hasilnya akan menjadi bekal dalam melangkah ke dunia kerja setelah lulus dari Fakultas Sastra, Universitas Jember.

1.4 Prosedur Praktik Kerja Nyata

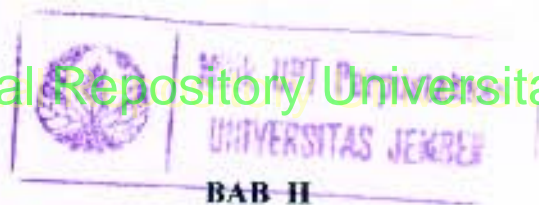
Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata melalui beberapa tahapan prosedur yang harus ditaati mahasiswa. Berikut ini adalah tahapan-tahapan prosedur-prosedur tersebut.

1. Mencari tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
2. Mengurus surat ijin Praktek Kerja Nyata.
3. Menyerahkan surat ijin Praktek Kerja Nyata ke instansi terkait, yaitu Hotel Safari Jember.
4. Menerima penjelasan mengenai kebijaksanaan Hotel Safari Jember.
5. Pengenalan ruang lingkup Hotel Safari Jember.
6. Melaksanakan tugas yang diberikan sesuai jadwal dan aturan yang berlaku dalam departemen tata graha.
7. Mengumpulkan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan laporan.
8. Melakukan konsultasi laporan Praktik Kerja Nyata dengan dosen pembimbing secara berkala.
9. Melakukan kegiatan penyusunan laporan Praktik Kerja Nyata.

1.5 Bidang Ilmu

Sebelum melaksanakan Praktik Kerja Nyata. Penulis telah mendapatkan bekal ilmu pengetahuan yang berguna dalam dunia perhotelan. Berikut ini beberapa mata kuliah yang menunjang pelaksanaan Praktik Kerja Nyata di Hotel Safari Jember.

1. Manajemen Pariwisata, merupakan bidang ilmu yang mempelajari cara pengelolaan pariwisata di Indonesia.
2. Transportasi dan Akomodasi Wisata, merupakan bidang ilmu yang mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan jasa transportasi dan jasa akomodasi wisata.
3. *English For Hotel*, merupakan bidang ilmu yang mempelajari tentang segala hal yang berkaitan dengan dunia perhotelan berikut istilah-istilah yang sering digunakan.
4. *Guiding*, merupakan bidang ilmu yang mempelajari cara melakukan pemanduan wisatawan.
5. *Vocabulary*, merupakan bidang ilmu yang mempelajari kosakata yang antara lain digunakan dalam dunia perhotelan.
6. *Speaking*, merupakan bidang ilmu yang memberikan pengetahuan tentang cara berkomunikasi yang baik dan benar dengan wisatawan asing dengan menggunakan bahasa Inggris.



TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

Hotel memiliki banyak pengertian yang berdasarkan berbagai sudut pandang yang digunakan oleh berbagai pakar. Penulis memilih tiga pengertian hotel yang akan dijabarkan, antara lain pengertian hotel secara internasional, pengertian hotel berdasarkan SK. MENPARPOSTEL (NO. KM 34/103 MPPT) dan pengertian hotel berdasarkan SK. MENHUB. (NO. PM 10/PW/Phh/77). Berikut ini adalah definisi-definisi pengertian hotel tersebut.

1. Berdasarkan pendapat Charles E. Steadman dan Michael L. Kasavana dalam bukunya "*Managing Front Office Operation*" dari AHMA (*American Hotel and Motel Association*) pada tahun 1978, hotel merupakan sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum, yaitu: pelayanan makanan, minuman, kamar, barang bawaan, pencucian pakaian, serta penyediaan fasilitas perabotan dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya. (Steadman, 1978:1)
2. Berdasarkan SK. MENPARPOSTEL (NO. KM 34/103/MPPT-87), pengertian hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau keseluruhan bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditentukan (Rumekso, 2001:2).
3. Berdasarkan SK. MENHUB. (NO. PM 10/PW/Phh/77), hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau keseluruhan bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Perwani, 1999:1).

2.2 Pengertian Tata Graha (*housekeeping*)

Tata graha (*Housekeeping*) merupakan bagian yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel, khususnya untuk perawatan, pemeliharaan area umum serta area tamu. Tata graha adalah salah satu bagian hotel

yang bertugas menjaga kebersihan, keindahan, serta kerapian seluruh ruangan hotel. Pelaksanaan kegiatan tata graha merupakan tugas penting yang membutuhkan semangat serta kedisiplinan yang tinggi untuk mewujudkannya. Departemen tata graha harus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu dengan selalu menjaga kebersihan kamar dan seluruh fasilitas hotel, sehingga hal tersebut akan meningkatkan jumlah tamu yang berkunjung ke hotel.

2.3 Tugas Dan Tanggung Jawab Tata Graha

2.3.1 Tugas Bagian Tata Graha

Menurut pendapat seorang ahli perhotelan yang bernama Agustinus Darsono, departemen tata graha mempunyai beberapa tugas penting yang harus dilaksanakan oleh setiap pramugraha. Tugas-tugas seorang pramugraha dalam memberikan pelayanan kepada tamu adalah sebagai berikut.

- a. Menciptakan suasana hotel yang bersih dan menarik
- b. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada para tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
- c. Menyiapkan, menata serta menjaga kebersihan setiap kamar.
- d. Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh ruangan di hotel.

Departemen tata graha juga mempunyai beberapa tugas tambahan yang dilaksanakan oleh seksi-seksi yang berada di bagian tata graha itu sendiri. Seksi-seksi yang melaksanakan tugas tersebut masing-masing.

- a. Seksi untuk kamar (*room section*)
- b. Seksi untuk seragam (*linen and form section*)
- c. Seksi untuk kebersihan (*houseman section*)
- d. Seksi untuk karangan bunga (*flower shop*)
- e. Seksi operasional tata graha (*housekeeping office*)
- f. Seksi pertamanan (*indoor gardener*)

2.3.2 Tanggung Jawab Tata Graha

Seluruh karyawan yang bekerja di bagian tata graha mempunyai tanggung jawab untuk selalu menjaga kebersihan area hotel serta berfungsinya peralatan hotel dengan baik, tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh departemen tata graha adalah sebagai berikut.

- a. Ruang tamu
- b. Gang
- c. Restoran dan Banquet
- d. Ruang kantor
- e. Toilet tamu
- f. Toilet karyawan
- g. Loker karyawan
- h. Taman di dalam dan di luar ruangan
- i. Kolam renang
- j. Halaman parkir

2.4 Sasaran Tata Graha

Sasaran dari tata graha adalah mewujudkan rasa tanggung jawab yang tertanam dalam diri masing-masing karyawan tata graha untuk selalu menjaga kebersihan area hotel, menciptakan daya tarik hotel, memberikan rasa aman dan nyaman. Penjelasan-penjelasan tentang sasaran tata graha adalah sebagai berikut.

- a. Bersih

Kebersihan suatu ruangan dan kamar tamu hotel sangat menunjang jumlah tamu yang akan berkunjung. Apabila kebersihan dapat diwujudkan, maka tamu akan merasa senang tinggal di hotel.

- b. Menarik

Terciptanya kebersihan yang dikerjakan oleh bagian tata graha yang ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi, suatu ruangan akan menjadi lebih menarik bagi tamu hotel

c. Aman

Faktor penting yang harus diperhatikan oleh bagian tata graha dalam hal memberikan rasa aman bagi tamu hotel, adalah menjaga keamanan tamu dari pencurian barang, bahaya penggunaan fasilitas-fasilitas hotel dan bahaya kebakaran, sehingga tamu merasa dirinya terlindungi selama tinggal di hotel tersebut.

d. Nyaman

Rasa nyaman akan tercipta apabila lingkungan dan ruangan hotel dalam keadaan bersih, menarik, tenang. Oleh karena itu seorang pramugraha harus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan. Sehingga para tamu akan merasa nyaman dan lebih lama tinggal di hotel.

2.5 Ruang Lingkup Kegiatan Tata Graha

Ruang lingkup kegiatan tata graha mencakup hampir semua operasional hotel dan seluruh area hotel. Selain itu ruang lingkup kegiatan tata graha berhubungan langsung dengan tamu. Segala sarana dan kebutuhan tamu dapat dilimpahkan pada bagian tata graha, karena tamu akan sering menjumpai karyawan-karyawan bagian tata graha dalam menjalankan tugas pada saat melayani mereka. Departemen tata graha harus selalu memperhatikan hal-hal sebagai berikut.

- a. Kamar-kamar hotel beserta kamar mandinya.
- b. Area umum misalnya: bar, kamar kecil, ruangan restoran, serta loker karyawan.
- c. Penyediaan perlengkapan kamar, area umum, pemeliharaan seragam karyawan, perlengkapan tamu, obat, alat pembersih dan lain sebagainya.

Pengelolaan ruang dan fasilitas hotel terutama dititikberatkan pada koordinasi antara petugas tata graha dengan petugas lainnya yang erat kaitannya, termasuk dengan pelayanan area umum dan tamu. Kualifikasi kamar telah memenuhi syarat apabila hal-hal dibawah ini telah terpenuhi dengan baik, antara lain:

- a) kebersihan: suatu keadaan ruangan yang bersih dan memenuhi persyaratan kesehatan,
- b) kenyamanan: suatu keadaan yang menyenangkan bagi setiap tamu,

- c) keamanan: suatu keadaan yang aman dari segala kemungkinan buruk, dan
- d) keindahan: penataan desain dan keharmonisan warna gambar hiasan akan memberikan keindahan tersendiri terhadap suatu ruangan.

2.6 Pengertian Pramugraha

Pramugraha adalah karyawan hotel yang tugas utamanya memelihara kamar-kamar tamu di hotel, yang meliputi kebersihan, keindahan dan kerapian kamar sehingga memenuhi syarat-syarat untuk dihuni tamu sesuai dengan standar yang berlaku di hotel tersebut.

2.7 Tugas Pramugraha

Seorang pramugraha bertugas secara rutin melaksanakan pekerjaan membersihkan kamar dan pelayanan kamar dibawah pengawasan seorang pengawas. Seorang pramugraha dapat melaksanakan tugasnya dengan baik apabila telah mengetahui peraturan-peraturan yang berlaku di seksi kamar, sehingga dapat memberikan kepuasan pada tamu dan pihak hotel. Berikut ini adalah peraturan-peraturan yang harus ditaati oleh setiap pramugraha.

- a. Selalu tepat waktu. Bila ada halangan harus memberi tahu sebelumnya.
- b. Seorang pramugraha harus mengenakan seragam pada saat ke tempat tugas.
- c. Menggunakan seragam hotel, sepatu dan mengenakan kaos kaki.
- d. Seorang pramugraha harus memotong rambutnya dengan rapi.
- e. Seorang petugas setelah selesai melaksanakan tugasnya harus segera meninggalkan hotel.
- f. Dilarang membawa kunci kamar pada saat meninggalkan hotel.
- g. Dilarang minum-minuman keras saat bertugas
- h. Dilarang menyimpan barang yang bukan milik pribadi
- i. Jika keluar masuk hotel harus melalui pintu karyawan.
- j. Dilarang minta tip pada tamu.
- k. Harus ramah dan memberi salam pada tamu.
- l. Dilarang menonton televisi di kamar.
- m. Dilarang membawa barang tanpa ijin.

- n. Melaporkan pada pengawas bila ada barang yang hilang.
- o. Dilarang meninggalkan tempat tugas tanpa ijin pengawas.
- p. Dilarang berjalan-jalan di koridor pada saat tidak bertugas.

Sikap sopan dan ramah kepada tamu harus selalu dilaksanakan oleh setiap karyawan hotel sehingga tamu merasa dihormati dan dihargai. Berikut ini adalah tata cara yang harus ditaati oleh setiap pramugraha ketika berhubungan dengan tamu hotel.

- a. Semua karyawan tata graha harus bersikap ramah terhadap tamu dan karyawan yang lainnya.
- b. Mengucapkan salam pada tamu sesuai dengan waktu.
- c. Tidak membedakan tamu yang satu dengan yang lainnya.
- d. Memberikan pelayanan terbaik dan berusaha mengingat nama tamu.
- e. Karyawan harus selalu memperhatikan tamu.
- f. Karyawan dilarang mengungkapkan rahasia hotel dan manajemen hotel.



BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sekilas Mengenai Hotel Safari Jember

Perjalanan hotel Safari Jember diawali dengan mendirikan Wisma Safari pada tahun 1974 oleh Bapak Abu Bakar sebagai pemilik hotel dan Bapak Soewadi sebagai *General Manager*-nya. Pada waktu itu Wisma Safari masih belum bersifat komersial melainkan digunakan sebagai tempat istirahat pribadi dengan jumlah kamar yang dimiliki hanya 4 buah. Pada tahun 1975 Wisma Safari menambah jumlah kamar sebanyak 5 buah, sehingga jumlah kamar yang dimiliki menjadi 9 buah. Seiring dengan berlalunya waktu dan semakin banyaknya jumlah orang yang berkunjung di Jember yang membutuhkan jasa penginapan, maka pada bulan April 1976 Wisma Safari dibuka secara resmi sebagai *Guest House*. Pada tahun 1986, terjadi pergantian pemilik yang diambil alih oleh Bapak Santoso sebagai pemilik baru *Guest House*.

Seiring dengan perjalanan waktu, selang waktu 10 tahun kemudian pada tanggal 19 Juni 1998 terjadi lagi pergantian kepemimpinan, yang semula posisi *General Manager* dipegang oleh Bapak Soewadi, digantikan oleh Ibu Landarti, istri dari Almarhum Bapak Hadi Santoso dengan Bapak Robert Santoso, A.Md, yang merupakan anak bungsu dari Almarhum Bapak Hadi Santoso dan Ibu Landarti. Setelah pergantian pemilik pada tahun 1986, Hotel Safari Jember mengadakan pembenahan diri dengan merenovasi taman hotel. Pembenahan ini terlihat dari penambahan kamar yang sampai saat ini mencapai 22 kamar, yang dilengkapi dengan fasilitas AC yang ada di setiap kamar hotel. Hotel Safari Jember melakukan renovasi total pada Restoran Dewi Sri yang dimulai pada awal puasa tahun 1996, sehingga akhirnya Hotel Safari Jember mengadakan pembukaan dan peresmian hotel pada awal Hari Raya Idul Fitri 1997.

Pada tahun 1999 terjadi lagi pergantian kepemilikan Hotel Safari Jember yang diambil alih oleh Bapak Tedja dan Bapak Soewadi yang

sebelumnya menjabat sebagai *General Manager*. Posisi *General Manager* ditempati oleh Ibu Rr. Sri Widayanti.

3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Safari Jember

Hotel Safari Jember adalah perusahaan yang bergerak di bidang dunia pariwisata khususnya perhotelan. Berikut ini adalah tujuan jangka pendek dan jangka panjang Hotel Safari Jember.

1. Tujuan Jangka Pendek

- a. Hotel Safari Jember berusaha mencapai target penjualan kamar dan peningkatan pendapatan di bidang perhotelan lainnya, dengan cara meningkatkan pelayanan hotel menjadi lebih baik. Dengan adanya peningkatan pendapatan hotel tersebut maka pihak hotel akan memperoleh keuntungan yang lebih baik lagi. Pihak hotel bisa memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dengan meningkatkan pelayanannya semaksimal mungkin pula.
- b. Pihak hotel berusaha mengelola hotel semaksimal mungkin dengan memperbaiki dan mengontrol naik turunnya pendapatan sepanjang tahun serta menghindari pemborosan pengeluaran yang dilakukan setiap harinya. Dengan adanya pengontrolan yang baik dan teliti maka pengeluaran yang tidak penting dapat dihindari seminimal mungkin.

2. Tujuan Jangka Panjang

Andalan yang dimanfaatkan Hotel Safari Jember untuk mencapai tujuan jangka panjangnya yaitu Restoran Dewi Sri dan kegiatan-kegiatan lain secara intensif, mengacu pada prinsip ekonomi. Prinsip tersebut menekan pengeluaran seminimal mungkin untuk memperoleh pendapatan semaksimal mungkin demi kemajuan hotel. Dengan adanya usaha yang maksimal dari pihak manajemen dan komponen-komponen lain yang ada di hotel, maka tujuan jangka panjang tersebut diharapkan bisa terlaksana.

3.3 Lokasi Hotel Safari Jember

Lokasi berdirinya sebuah bangunan sangat menentukan masa depan usaha yang akan dilakukan di lokasi tersebut, terlebih bagi pembangunan sebuah hotel yang akan berdampak fatal apabila salah dalam memilih lokasi sebuah hotel. Lokasi yang tidak tepat akan merugikan pemilik hotel. Penentuan lokasi sebuah hotel harus mempertimbangkan beberapa aspek, baik dari aspek ekonomi, aspek sosial masyarakat dan aspek budaya yang ada di lingkungan sekitarnya. Letak hotel yang tepat dan strategis akan memberikan nilai tambah bagi hotel sehingga dapat meningkatkan keuntungan hotel tersebut.

Hotel Safari Jember berada di lokasi yang tepat dan strategis karena berada tidak jauh dari pusat kota yang ditunjang dengan keadaan alamnya yang tenang dan asri, tepatnya di Jalan K.H. Ahmad Dahlan 33 Jember 68137 dengan nomor telepon (0331) 481882, 481883, 481886, 422045, faks (62 0331) 481887. Keadaan tersebut ikut menunjang peningkatan pendapatan hotel karena memungkinkan banyak tamu yang berkunjung dan menginap serta menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Safari Jember. Waktu tempuh Hotel Safari Jember sekitar 10 menit dari stasiun kereta api kota, 20 menit dari terminal Tawang Alun, dan 6 menit dari pusat kota dengan menggunakan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat.

3.4 Sistem Pembagian Jam Kerja

Pembagian jam kerja di Hotel Safari Jember diatur menjadi 3 waktu yaitu pagi, siang dan malam. Setiap karyawan bekerja selama 8 jam termasuk 1 jam istirahat. Adapun pembagian jam kerja di Hotel Safari Jember adalah sebagai berikut.

Waktu pagi	: 06.00-14.00 WIB
Waktu siang	: 14.00-22.00 WIB
Waktu malam	: 22.00-06.00 WIB

3.5 Departemen-Departemen di Hotel Safari Jember

Hotel Safari Jember membutuhkan tenaga-tenaga profesional dalam operasionalnya, sehingga pihak hotel menggolongkan tenaga-tenaga profesional tersebut sesuai dengan keahlian yang mereka kuasai. Departemen-departemen yang ada di Hotel Safari Jember meliputi 6 departemen.

- a. *Front Office Departement*, merupakan pusat kegiatan sebuah hotel karena dari departemen inilah dapat diketahui kinerja staff dan karyawan hotel. Hotel Safari Jember menuntut para karyawan yang ada di departemen ini bekerja secara profesional terutama pada saat menghadapi tamu.
- b. *Housekeeping Departemet*, merupakan departemen yang ada di Hotel Safari Jember yang berkewajiban menjaga, merawat, dan memelihara seluruh fasilitas yang dimiliki hotel. Kinerja departemen ini harus mendapatkan perhatian khusus, karena departemen ini sangat berperan dalam menciptakan suasana tinggal yang nyaman dan tenang serta memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, sehingga tamu merasa betah tinggal di hotel dan tercipta kesan yang menyenangkan di Hotel Safari Jember.
- c. *Administration and General (A&G)*, merupakan bagian terpenting dalam struktur organisasi perusahaan karena bagian ini berfungsi mengawasi atau mengontrol semua kegiatan di masing-masing bagian. Selain itu departemen ini bertugas melakukan pencatatan (administrasi) dari semua transaksi keuangan meliputi pengeluaran dan pemasukan.
- d. *Food and Beverage Departement*, merupakan departemen yang mengurus segala hal yang berhubungan dengan pelayanan makanan dan minuman, ruang kerja di restoran serta pelayanan lainnya.

- e. *Engineering Departement*, merupakan departemen yang berfungsi dan bertanggung jawab memperbaiki segala kerusakan alat-alat dan fasilitas yang dimiliki hotel.
- f. *Security Departement*, merupakan departemen yang berkewajiban menjaga keamanan dan berusaha menciptakan ketenangan, baik bagi tamu, karyawan maupun fasilitas yang ada di hotel.

3.6 Struktur Organisasi Hotel Safai Jember

Struktur organisasi hotel adalah susunan para pemegang fungsi atau jabatan dari tingkat paling atas sampai tingkat paling bawah dalam suatu organisasi hotel. Pada dasarnya organisasi hotel manapun mempunyai kesamaan tetapi bentuknya berbeda-beda antara organisasi hotel satu dengan organisasi hotel yang lainnya. Perbedaan itu disebabkan beberapa hal sebagai berikut.

- a. Jenis hotel
- b. Ukuran besar kecilnya hotel
- c. Sistem manajemen hotel

Peranan struktur organisasi hotel sangat penting, karena dengan adanya struktur organisasi dapat diketahui tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang dimiliki oleh setiap karyawan, sehingga setiap fungsi dan kesatuan tanggung jawab dapat diarahkan demi tercapainya tujuan hotel. Selain itu koordinasi dapat dilaksanakan dengan mudah yang akan mendidik dan mendorong setiap bagian yang ada dalam hotel untuk saling bekerja sama, sehingga terciptalah kekompakan kerja dalam organisasi hotel tersebut.

3.7 Fasilitas-Fasilitas Perusahaan dan Bidang Usaha Hotel Safari Jember

3.7.1 Fasilitas-Fasilitas Perusahaan

Hotel Safari Jember merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa, yang memberikan pelayanan kamar kepada tamu hotel dan segala macam kebutuhan yang diperlukan oleh tamu. Hotel

Safari Jember dilengkapi fasilitas-fasilitas lengkap yang akan menunjang segala macam kebutuhan yang diperlukan oleh tamu. Hotel Safari Jember menyediakan beberapa tipe kamar yang siap disewakan kepada tamu.

Jumlah kamar yang dimiliki oleh Hotel Safari Jember sebanyak 22 kamar. Kamar-kamar tersebut ada yang menghadap ke arah jalan, sedangkan yang lainnya berada tepat di depan taman yang ditata indah dan asri yang dilengkapi dengan air terjun buatan. Kamar-kamar yang dimiliki oleh Hotel Safari Jember tersebut dibedakan dalam beberapa tipe. Ada lima tipe kamar hotel yang disediakan oleh Hotel Safari Jember.

1. *Economy Room*, berjumlah tiga kamar berkapasitas untuk dua orang dengan tarif Rp 75.000/ malam.
2. *Standart Room*, berjumlah lima kamar yang berkapasitas untuk dua orang dengan tarif Rp 115.000/ malam.
3. *Delux Room*, berjumlah dua belas kamar yang berkapasitas untuk dua orang dengan tarif Rp 145.000/ malam.
4. *Junior Suit Room*, berjumlah satu kamar yang berkapasitas untuk dua orang dengan tarif 180.000/ malam.
5. *Suit Room*, berjumlah satu kamar yang berkapasitas untuk dua orang dengan tarif Rp 200.000/ malam.

Harga di atas belum termasuk 11% *service charge* dan 10% *government tax*, semua kamar tersebut berukuran 4x7,5 m. Hotel Safari Jember memberikan fasilitas-fasilitas penunjang yang ada di setiap kamar hotel, yang disesuaikan dengan jenis kamar tersebut. Fasilitas-fasilitas yang disediakan dalam setiap kamar tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Segala perlengkapan tempat tidur dan bantal disesuaikan dengan jenis kamar, Khusus untuk *economy room* tempat tidurnya menggunakan tempat tidur biasa.
- b. Televisi berukuran 20" untuk *suit room*, 17" untuk *junior room* dan *delux room*, 14" untuk *standard room* dan *economy room* dengan saluran luar negeri maupun dalam negeri.

- c. *Air Conditioner*, telepon, *refrigerator (mini bar)* lengkap dengan berbagai fasilitas minuman (*soft drink*). Khusus untuk *economy room* tidak menyediakan mini bar.
- d. *Bath tub* dan *shower* dengan fasilitas air panas dan air dingin disediakan oleh pihak hotel.

Tamu hotel yang ingin menambah tempat tidur dikenakan biaya tambahan sebesar Rp 35.000/ malam, sedangkan untuk penambahan orang yang menginap dikenakan biaya tambahan sebesar Rp 30000/ malam yang tagihannya dibayar saat tamu akan meninggalkan hotel.

Hotel Safari Jember dalam memberikan pelayanan maksimal kepada para tamu, disamping menyediakan fasilitas-fasilitas utama, juga menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya supaya tamu merasa terpuaskan segala kebutuhannya. Fasilitas-fasilitas penunjang yang disediakan oleh Hotel Safari Jember adalah sebagai berikut.

- a. Restoran Dewi Sri, merupakan salah satu faktor penunjang yang disediakan oleh Hotel Safari Jember dengan tujuan memberikan pelayanan kepada para tamu, dengan berbagai jenis makanan yang tersedia dan minuman yang siap setiap waktu melayani kebutuhan para tamu yang membutuhkannya. Hotel Safari Jember menyediakan berbagai menu baik yang berasal dari Indonesia maupun Eropa. Restoran ini dibuka mulai pukul 06.00WIB sampai pada pukul 22.00 WIB.
- b. Kotak penyimpanan barang, merupakan fasilitas tambahan yang disediakan oleh pihak hotel dengan tujuan memberikan perlindungan keamanan barang-barang berharga milik tamu yang biasanya berupa perhiasan, paspor, cek, dan lain-lain Fasilitas ini disediakan oleh pihak hotel tanpa dipungut biaya.
- c. Tempat penyimpanan obat, merupakan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel yang menyediakan berbagai macam obat-obatan yang

- sewaktu-waktu dibutuhkan oleh para tamu. Sebagai tambahan di tempat tersebut juga menyediakan fasilitas tambahan yaitu berbagai jenis makanan ringan dan juga makanan khas Jember, yang disediakan oleh pihak hotel untuk memberikan pelayanan terbaiknya.
- d. Jasa pencucian, merupakan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel yang berupa jasa pelayanan pencucian pakaian tamu. Tagihannya diselesaikan dengan pembayaran sewa kamar pada saat tamu hendak meninggalkan hotel. Jasa pencucian ini beroperasi dari pukul 07.00 WIB sampai pukul 24.00 WIB. Pengambilan cucian dari tamu dan pengiriman cucian dari tamu dilakukan oleh *roomboy*.
 - e. Tempat parkir, merupakan fasilitas penting yang disediakan oleh pihak Hotel Safari Jember untuk memberikan pelayanan parkir bagi tamu maupun pengunjung yang membawa kendaraan. Pihak hotel juga menyediakan fasilitas tambahan yaitu jasa pencucian mobil para tamu tanpa tamu meminta dicucikan mobilnya setiap paginya.

3.7.2 Bidang Usaha Hotel Safari Jember

Hotel Safari Jember sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, berusaha untuk menyediakan berbagai sarana-sarana penunjang yang bisa memuaskan kebutuhan para tamu semaksimal mungkin. Usaha utama dari hotel Safari Jember adalah menyewakan kamar sebagai fasilitas utama yang ditunjang fasilitas-fasilitas lain. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu hotel, pihak manajemen Hotel Safari Jember dituntut bekerja semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu.

3.7.2.1 Fasilitas-Fasilitas Perlengkapan Kamar

Perlengkapan fasilitas kamar yang disediakan oleh pihak hotel merupakan sarana penunjang yang digunakan oleh para tamu. Pada dasarnya fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel sama dengan fasilitas yang disediakan oleh hotel lainnya, tetapi ada sedikit perbedaan. Perbedaan tersebut disebabkan kemampuan penyediaan fasilitas hotel

yang satu dengan yang lainnya berbeda, tergantung kemampuan hotel itu sendiri untuk menyediakan fasilitas-fasilitas tersebut.

Hotel Safari Jember adalah hotel berbintang satu yang ada di wilayah jember yang mempunyai fasilitas perlengkapan kamar sesuai dengan standar internasional. Perlengkapan kamar yang dimiliki oleh Hotel Safari Jember adalah sebagai berikut.

- a. Tempat tidur, tempat tidur tamu dalam kamar disesuaikan dengan jenis kamar dan keinginan tamu. Tempat tidur tamu terbuat dari *spring mattress* dengan pegas yang kuat dan tetap, khusus untuk kamar ekonomi tempat tidurnya menggunakan tempat tidur biasa, yang dilengkapi dengan dua bantal, satu selimut, satu *bed pad* dan satu *bed cover*.
- b. *Wardrobe*, yaitu lemari pakaian yang ada di dalam kamar yang dilengkapi dengan gantungan baju sebanyak 7 buah.
- c. *Coffe Table*, yaitu perlengkapan kamar berupa meja kecil untuk meletakkan peralatan *room service* dan peralatan makan tamu, bentuknya ada beberapa macam, misalnya segitiga, persegi panjang, dan bundar.
- d. *Easy Chair*, merupakan perlengkapan kamar yang berupa kursi untuk tempat duduk tamu saat santai. Diletakkan di tengah-tengah ruangan dan biasanya diantara dua kursi diletakkan *coffe table*.
- e. *Dressing Table*, yaitu salah satu perlengkapan kamar yang disediakan hotel untuk tamu yang berfungsi sebagai tempat untuk meletakkan alat-alat kecantikan milik tamu. Biasanya meja ini dilengkapi dengan cermin untuk berhias.
- f. *Dressing Chair*, yaitu salah satu perlengkapan kamar berupa kursi yang diletakkan bersebelahan dengan *dressing table* dan digunakan sebagai tempat duduk tamu saat tamu berhias. Kursi ini tidak memiliki tempat sandaran sehingga tamu dapat bergerak dengan leluasa.

- g. *Mirror*, ada beberapa macam cermin, misalnya *face mirror* (cermin yang digunakan untuk berhias /*make up*, karena ukurannya hanya setengah badan) dan *body mirror* (cermin yang digunakan untuk bercermin pada saat tamu berpakaian, karena ukurannya yang besar).
- h. *Night Table*, yaitu perlengkapan kamar yang disediakan oleh hotel yang berupa meja kecil yang diletakkan di dekat atau diantara tempat tidur (*twin bed*), di atas meja ini diletakkan telepon, *notes*, asbak dan alat tulis. Pada rak bagian bawah diletakkan buku petunjuk telepon.
- i. *Night Table Lamp*, adalah perlengkapan kamar yang berupa lampu yang diletakkan diatas *night table* sebagai alat penerangan tamu saat malam hari.
- j. *Ceiling Lamp*, yaitu salah satu perlengkapan kamar yang berupa bola lampu yang dipasang langit-langit kamar dekat pintu masuk, gunanya untuk menerangi kamar bagian depan.
- k. *Wall Mounth Bed Lamp*, yaitu perlengkapan kamar berupa lampu yang dipasang diatas *headboard*. Lampu ini berguna untuk menerangi tamu saat tamu tidur atau membaca di tempat tidur.
- l. *TV set* disediakan untuk semua kamar yang disesuaikan dengan jenis kamar serta *refrigerator* yang berisi minuman ringan (*soft drink*).

3.7.2.2 *Guest Supplies* di Ruang Tamu

Setiap kamar yang tersedia dalam hotel, khususnya ruang tamu, harus tersedia perlengkapan-perengkapan yang memadai yang bisa digunakan oleh tamu sehingga tamu merasa betah untuk tinggal dalam sebuah hotel. Pihak hotel dalam usahanya menyediakan perlengkapan-perengkapan tamu harus menugaskan pramugraha, yang harus selalu memahami dan mengerti mengenai hal tersebut diatas, untuk selalu memeriksa persediaan perlengkapan setiap saat. Pramugraha diwajibkan memberikan pelayanan secara baik dan memuaskan pada tamu. Hotel Safari Jember sebagai hotel berbintang satu juga mempunyai tugas yang sama yaitu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu, juga

memberikan pelayanan berupa fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh tamu. Pihak manajemen hotel menuntut setiap karyawan yang bertugas di bagian tata graha selalu mencukupi persediaan yang dibutuhkan tamu, apabila persediaan yang ada di dalam kamar kurang lengkap. Pihak manajemen hotel mengharapkan dengan memberikan pelayanan yang maksimal akan memberikan kepuasan bagi para tamunya. Persediaan ruang tamu yang ada di Hotel Safari Jember adalah sebagai berikut.

- a. *DD Sign and Make Up Sign*, yaitu tanda yang berarti tamu tidak ingin diganggu. Sedangkan *make up sign* adalah tanda yang berarti tamu menginginkan agar kamarnya dibersihkan. Kedua tanda ini harus tersedia pada gantungan pintu bagian dalam.
- b. *Hanger* atau gantungan pakaian yang berjumlah tujuh buah dan harus tersedia di dalam lemari pakaian. Selanjutnya *laundry bag* dan daftar harga jasa pencucian.
- c. *Laundry Bag* dan daftar harga jasa pencucian harus tersedia masing-masing satu dan diletakkan di dalam lemari yang sekiranya mudah dilihat. Dalam tiap-tiap kamar dilengkapi dengan petunjuk kiblat dan peralatan sholat.
- d. Amplop dan kertas serta alat tulis. Fasilitas ini harus tersedia dalam ruang tamu dan dimasukkan ke dalam *stationary holder* (berupa map) dan diletakkan di dalam laci meja panjang (*drawer*).
- e. *Stationery Holder* adalah map untuk meletakkan alat tulis, amplop, kertas, dan formulir.
- f. *Stray and Matches* (asbak dan korek api) yang berlogo hotel harus tersedia dalam ruang tamu masing-masing sebanyak satu buah dan diletakkan di atas *coffee table*.
- g. *Room Service Menu*, yaitu daftar menu makanan dan minuman yang dilengkapi dengan daftar harga dari menu tersebut. *Room service menu* ini harus diletakkan diatas meja panjang (*drawer*)

- h. *Telephone Book* dan *Telephone Guide and tariff*. *Telephone book* adalah buku petunjuk nomor telephone yang masih berlaku dan diterbitkan oleh PT Telkom sebanyak satu buah. Sedangkan *telephone guide and tariff* adalah buku petunjuk penggunaan telepon yang ada di dalam kamar yang dilengkapi dengan daftar harga yang berlaku sebanyak satu buah.
- i. *Tray Glasses and Glass covers* juga harus tersedia di ruang tamu. *Tray* (nampan) digunakan sebagai tempat untuk meletakkan minuman dan gelas untuk minum sebanyak satu buah dan diletakkan di atas meja panjang (*drawer*), sedangkan *glass* adalah gelas bersih untuk minum tamu sebanyak dua buah dan diletakkan di atas nampan. *Glass covers* adalah plastik steril yang digunakan sebagai alat untuk menutupi gelas agar tetap bersih dan terhindar dari kuman saat gelas tersebut tidak digunakan. *Guest Supplies* yang lain adalah keranjang sampah yang harus tersedia di dalam kamar sebanyak satu buah.

3.7.2.3 Perlengkapan Tempat Tidur Tamu

Pada umumnya perlengkapan tidur dalam kamar hotel adalah sama, namun demikian ada beberapa hotel yang berbeda dengan hotel yang lainnya. Hal ini tergantung jenis dan kemampuan hotel tersebut. Hotel Safari Jember sebagai hotel berbintang satu yang bertaraf internasional memiliki perlengkapan tempat tidur tamu sebagai berikut.

- a. *Bed* yang memiliki dua bagian yaitu *head board* dan *mattress*. *Head board* adalah papan yang terletak diujung *bed* bagian kepala yang berguna sebagai tempat untuk meletakkan bantal sekaligus bisa digunakan untuk tempat sandaran. Kemudian *mattres* yang terbuat dari per spiral, spon dan terbungkus kain. Khusus untuk kamar ekonomi, tempat tidur yang digunakan terbuat dari kapas yang dibungkus dengan kain.

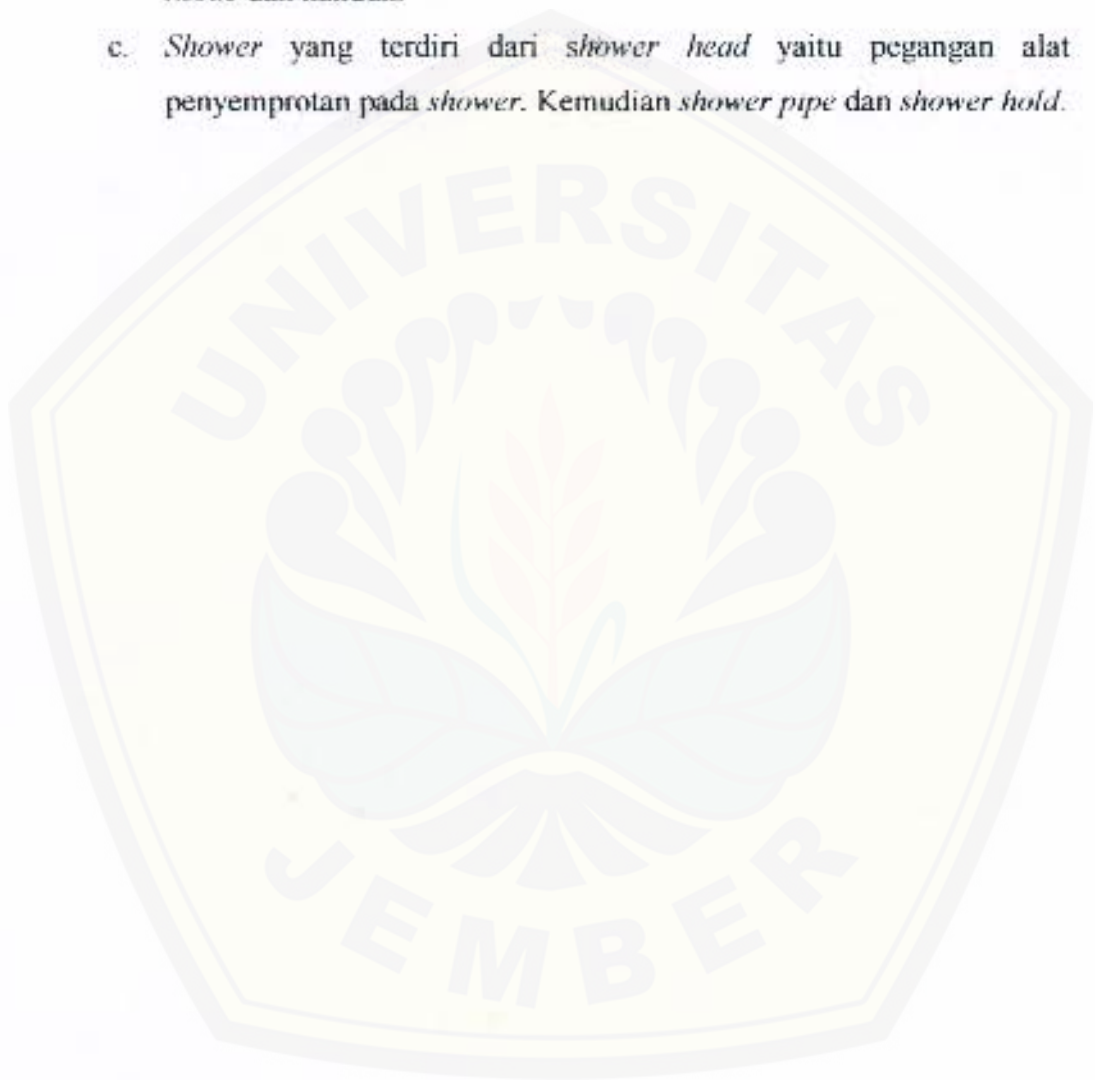
- b. *Linen* yang terdiri dari *bed pad*, yaitu penutup *mattress* yang terbuat dari bahan lena (katun) yang tebal dan berguna untuk penahan dan pelindung *mattress* dari keringat.
- c. *Bed sheet* yaitu sprei yang terbuat dari kain lena yang berguna untuk menutupi tempat tidur. Pada penataan tempat tidur (*making bed*) di Hotel Safari Jember digunakan tiga lembar *sheet* untuk menutupi tempat tidur.
- d. *Blanket* yaitu selimut yang terbuat dari *wool* yang dipasang pada tempat tidur yang berfungsi sebagai pelindung badan dari hawa dingin.
- e. *Pillow* yaitu bantal yang terbuat dari bulu angsa yang dibungkus kain lena. *Pillow case* yaitu sarung bantal yang terbuat dari kain lena (katun) yang berguna sebagai penutup bantal agar bantal terlindung dari keringat dan bau.
- f. *Bed Spread (bed cover)* yang berfungsi sebagai penutup tempat tidur yang terbuat dari bahan kain yang kuat.

3.7.2.4 Perlengkapan Kamar Mandi Tamu

Sebagai hotel yang bertujuan memuaskan kebutuhan tamunya, Hotel Safari Jember menyediakan perlengkapan kamar mandi tamu untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Perlengkapan- perlengkapan kamar yang ada di Hotel Safari Jember adalah sebagai berikut.

- a. *Bath and bath tub plug and chain*. *Bath tub* berfungsi sebagai tempat untuk berendam atau mandi *shower*. Bentuk *bath tub* pada umumnya berbentuk persegi panjang, namun ada pula yang berbentuk bulat. Pada bagian dasar *bath tub* dipasang karet anti selip agar tidak licin. Sedangkan *bath tub plug and chain* adalah karet anti selip yang dipasang sebagai penutup lubang pada dasar *bath tub*. Karet ini dipasang dengan menggunakan rantai agar mudah dibuka dan ditutup.

- b. *Wash basin* yaitu tempat untuk cuci tangan, membasuh muka dan sikat gigi. *Wash basin* terbuat dari keramik yang dilengkapi dengan fasilitas air panas dan air dingin. *Wash basin self* adalah semacam rak kecil yang terbuat dari keramik yang berfungsi sebagai tempat untuk meletakkan peralatan mandi yaitu sabun, pasta gigi, shampo, *kleenex tissue* dan handuk.
- c. *Shower* yang terdiri dari *shower head* yaitu pegangan alat penyemprotan pada *shower*. Kemudian *shower pipe* dan *shower hold*.





BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis menyelesaikan Praktik Kerja Nyata selama 1,5 bulan di Hotel Safari Jember di bagian *housekeeping*, penulis dapat memberikan beberapa kesimpulan bahwa peranan *housekeeping* di sebuah hotel sangat menentukan kehidupan sebuah hotel. Sebuah hotel yang memiliki tenaga-tenaga handal yang menguasai bahasa asing akan memberikan keuntungan tersendiri bagi hotel.

Pihak hotel harus memberikan perhatian yang serius terhadap kemampuan yang dikuasai oleh petugas-petugas yang bekerja di bidang pramugraha, sehingga pihak hotel dapat meningkatkan kemampuan karyawannya dengan lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya kemampuan berbahasa Inggris yang baik dan lancar. Dalam kehidupan sebuah hotel harus ada hubungan yang terjalin dengan baik antara departemen *housekeeping* dengan departemen-departemen lainnya yang ada di hotel. Dengan terjalinnya hubungan komunikasi yang baik antara departemen yang satu dengan departemen yang lainnya di sebuah hotel, maka kinerja karyawan hotel akan dapat maksimal untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada tamu hotel baik pelayanan penyediaan kamar tamu maupun penyediaan fasilitas-fasilitas penunjang, seperti restoran yang menyediakan beraneka macam makanan dan minuman untuk memuaskan kebutuhan para tamu.

5.2 Saran-Saran

Setelah penulis menyelesaikan Praktik Kerja Nyata di Hotel Safari Jember, penulis berkeinginan memberikan beberapa saran untuk pihak fakultas, hotel dan juga mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata, khususnya di bidang perhotelan. Berikut ini adalah saran – saran penulis.

1. Saran untuk pihak fakultas

Saran yang dapat diberikan untuk pihak fakultas oleh penulis adalah, pihak fakultas hendaknya dapat memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata sehingga pada saat mahasiswa mempraktekkan ilmunya di tempat praktek, tidak mengalami kesulitan yang besar.

2. Saran untuk pihak hotel

- a. Pihak hotel harus selalu memperhatikan keadaan fasilitas hotel agar selalu terawat sehingga tidak ada tamu yang menyampaikan keluhan.
- b. Kebersihan lingkungan dan kamar hotel harus mendapatkan perhatian yang khusus karena hal itu merupakan aset utama yang di jual hotel kepada tamu yang menginap.
- c. Pihak hotel sebaiknya mengadakan promosi yang lebih gencar agar nama hotel lebih dikenal di kalangan luas.
- d. Pihak hotel perlu mengadakan pertemuan dengan karyawan untuk meningkatkan hubungan antar sesama karyawan sehingga kinerja mereka dapat lebih baik lagi.
- e. Kemampuan para karyawan perlu ditingkatkan dengan membina mereka agar menguasai bahasa asing yaitu bahasa Inggris sebagai kemampuan penunjang.

3. Saran untuk mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata

Sebagai mahasiswa yang telah menyelesaikan Praktek Kerja Nyata di Hotel Safari Jember, penulis dapat memberikan saran agar mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata hendaklah mempersiapkan diri dengan sebaik-baiknya dengan membekali dirinya sebaik mungkin. Dengan demikian mahasiswa tersebut mampu menjalankan tugasnya kelak di tempat praktek yang telah dipilihnya. Mahasiswa juga harus menyiapkan mental serta fisiknya yang akan sangat berguna untuk menunjang kelancaran kegiatan selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

DAFTAR PUSTAKA

Darsono Agustinus.1995. **Tata Graha (*Housekeeping*)**. PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia: Jakarta.

Sugiarto, Endar.1998. **Pengantar Akomodasi dan Restoran**. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Perwani, Yayuk, Sri.1999. **Teori dan Petunjuk *Housekeeping* untuk akademi perhotelan: Make Up Room**. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

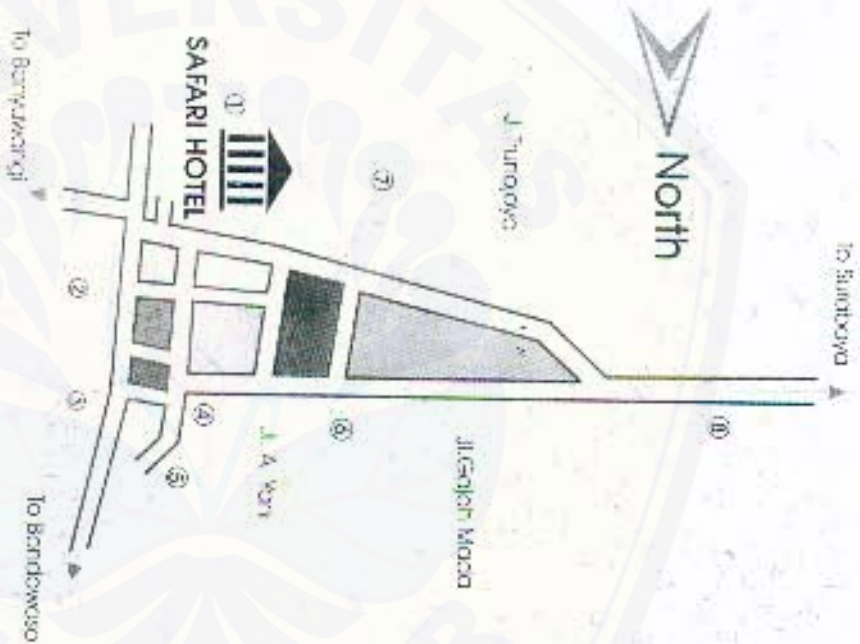






Tanjung Papuma is a beach with white sandy located in Wain Ulo beach area, 37 kilometres from Safari Hotel

Map Of Safari Hotel



- 1. Safari Hotel
- 2. Government Office
- 3. Square Garden
- 4. Al Ezzul Amien
- 5. Railway Station
- 6. Mutiara and Jaha Plaza
- 7. "Pasar Tanjung" Traditional Market
- 8. Bank Indonesia



SAFARI
H.O.T.E.L

E a s t I J a v a • I n d o n e s i a

Jl. K. H. A. Dahlan 7
Phone 0331 • 81882 (3 Lines)
Fax. 62 • 0331 • 81887
J e m b e r 6 8 1 3 7



We serve you Indonesian hospitality and friendly services make a completely enjoyment along your staying in Safari Hotel. 22 rooms are conditioned



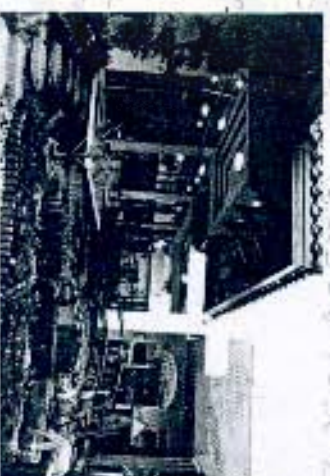
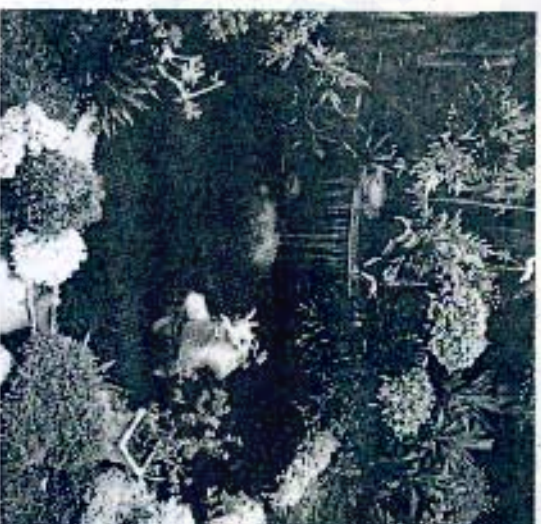
with hot and cold shower, private bath, telephone, refrigerator, CTV with parabola programme 220 Volt electricity and wall to wall carpeted



Dewi Sri Restaurant with 40 seats capacity serve Indonesian & European delicious cuisine, open from : 06.00 a.m. to 10.00 p.m.

Safari Hotel is situated in the heart of Jember City that also called the Suwir-suwir and Tobacco City. Only three minutes from Mutiara and Johar Plaza, business area and Governmental Office, 1,5 km distance from Railway Station and about 10 minutes by car to Tawang Alun Bus Station

Our rooms are fully Indonesian decorated with natural parks so that reflecting back to nature situation



OTHER FACILITIES

- drugstore
- long distance call
- laundry
- taxi service

Make Sure Our Environment Service And Welcome



H · O · T · E · L

SATARI

JL. K. H. A. DAHLAN 7 JEMBER 65137
TELP. (0331) 451882 (3Lines) FAX. 62 (0331) 451887

PERINCIAN SPECIFICATION

Nama

Name

Tgl. datang

Check - In

Pagi/morning

Sore/afternoon

Tgl. Kembali

Check Out

Pagi/morning

Sore/afternoon

Jumlah hari

Length of stay

Dewasa

Adult

Anak - anak

Children

Kamar no.

Room

hari/days @ Rp.

Rp.

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

hari/days @ ..

= ..

- Total Rate

Rp.

- Pelayanan (Service) 10 %

..

- Extra Bed

..

- Extra Person

..

- Cuci/Laundry

..

- Interlink/Long Distance

..

- Taxi Service

..

- Lain 2 / other

..

Total

Rp.

- Pajak Pemb. 11 / Tax 10 %

..

Sub Total

Rp.

- Discount

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

CONTOH BILL
BENTUK LANG
(MANUAL)
Basic Rate.

No 104407

Jember, 19

Manajer

(.....)

FORMULIR "A"

(P.P. No. 45 Th. 1954 Ps. 5 Ayat 4)

SAFARI HOTEL

JL. KH. DAMILAH TELP (031) 8532 FAX 8881
JEMBER - 68127

<u>Batang Tanggal</u> Arrival Date	<u>Atas nama</u> Coming From	<u>Berangkat Tgl.</u> Departure Date	<u>Pergi ke</u> Going To
<u>Nama</u> Family Name	<u>O t h e t :</u> Name		
<u>Kebangsaan</u> Nationality	<u>K T P</u> Passport Number	<u>Date & Place</u> of Issue	<u>Tanggal Lahir</u> Date of Birth
<u>Pekerjaan</u> Profession	<u>Nama Perusahaan</u> Name of Company	<u>Maksud Kedatangan</u> Purpose of Visit	<input type="checkbox"/> Pleasure <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Official
<u>Alamat Rumah</u> Home Address	<input type="checkbox"/> Transit <input type="checkbox"/> Tourist	<input type="checkbox"/> Visit	<input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Stay
<u>Visa</u> Visum	<u>Tanda tangan</u> Signature		

Tanda tangan Pengurus Hotel

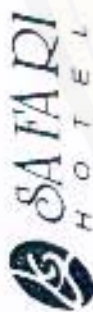


SAFARI HOTEL

Jl. K.H. A. Dahlan 33 Tepi, (0331) 401882 (3 lines) Fax. 52,5131, 401887 Jember 66137

RESERVATION FORM
SLIP PEMESANAN KAMAR

<u>GUEST NAME</u> NAMA TAMU	<u>ARRIVAL DATE</u> MUSKAL CHECK IN	<u>TIME</u> JAM	<u>DEPARTURE DATE</u> MUSKAL CHECK OUT	<u>NUMBER OF PERSON</u> JUMLAH ORANG
<u>TYPE OF ROOM</u> JENIS KAMAR	<u>ROOM NUMBER</u> SANGKAL NOMOR	<input type="checkbox"/> PERSONAL PRIBADI	<input type="checkbox"/> COMPANY PERUSAHAAN	
<u>PAYMENT</u> PEMBAYARAN	REMARKS / KETERANGAN			
<u>NAME</u> NAMA	<u>COMPANY/OFFICIAL</u> PERUSAHAAN/PEKERJA	<u>PHONE</u> TELEPON	<u>FAX</u> FAX	<u>GUEST SIGNATURE</u> TANDA TANGAN PEMESAN
<u>CHECKED BY</u>	<u>ROOM NO.</u>	<u>FO CLERK</u> TETUKAS FO	<u>DAY / DATE</u> HARI / BULAN	
<u>DATE</u>			<u>TIME</u> JAM	



REGISTRATION FORM

NAMA MP MRS MISS		VIP MEMBERS NO	
KEBANGSAAN NATIONALITY		DATANG DARI COMING FROM	
PASPORT NO SIM / KTP		ISSUED BY	
PEKERJAAN PROFESSION		MAKSUD KULUNGAN PURPOSE OF VISIT	
ALAMAT PEKERJAAN BUSINESS ADDRESS		<input type="checkbox"/> OFFICIAL	<input type="checkbox"/> BUSINESS
ALAMAT RUMAH HOME ADDRESS		<input type="checkbox"/> PLEASURE	
DATE OF BIRTH TANGGAL LAHIR		<input type="checkbox"/> CP DATE <input type="checkbox"/> DD DATE <input type="checkbox"/> TIME	<input type="checkbox"/> TIME
KAMAR ROOM		TUJUAN BERIKUT NEXT DESTINATION	
TARIF RATE	RS CR WI	PEMBAYARAN ACCOUNT	TANDA TANGAN GUEST'S SIGNATURE
LANG MUKA ADVANCE			PELUGAS FO FO CLERK



AFARI

ALA CARTE LUNCH, DINNER, BREAKFAST

HOTEL

MENU MAKAN PAGI

- NASI GORENG
- NASI PECEL KOMPLIT
- NASI RAWON
- ROTI KOMPLIT
- PLUS TEA & KOPI

UNTUK BREAKFAST DILAYANI ANTARA JAM 06.00 - 10.00

ROTI/BREAD		AYAM, DAGING SAPI, TELUR, IKAN	
ROTI BAKAR dg. selai	Rp. 5000	CHICKEN, MEAT, EGG, FISH	
meses, mentega		AYAM GORENG MENTEKA	Rp. 7500
SAFARI SANDWICH	Rp. 5000	AYAM GORENG SAFARI	Rp. 6000
		KOLOKE	Rp. 7500
SOP/SOUP		BISTIK AYAM	Rp. 10000
SUP AYAM	Rp. 5000	BISTIK DAGING	Rp. 12000
SUP AYAM & SAYUR	Rp. 5000	TU YUNG HAI	Rp. 8000
SUP BUNTUT	Rp. 2000	TELUR (fried, boiled, omelette)	Rp. 1500
SAYUR ASAM	Rp. 3000	IKAN BAKAR/GORENG	Rp. 7000
MIE & NASI-RICE		MINUMAN BEVERAGE	
BIJUN GORENG KUAH	Rp. 5000	ES LEMON TEA	Rp. 1500
MIE GORENG KUAH	Rp. 5000	ES JERUK MANIS	Rp. 2500
NASI GORENG SAFARI	Rp. 6000	ES JERUK NIPIS	Rp. 2500
NASI GORENG JAWA	Rp. 6000	ES SODA GEMERA	Rp. 5000
NASI CAPCAI	Rp. 8000	ES TEA	Rp. 1500
NASI RAWON	Rp. 7500	ES SYRUP	Rp. 1500
NASI SOGE	Rp. 6000	ES BALU	Rp. 500
NASI PUTEH	Rp. 1500	KOPI	Rp. 2000
KRUPUK UDANG	Rp. 500	KOPI TELURUK	Rp. 2500
		KOPI SUSU	Rp. 2500
SAYURAN VEGETABLES SALAD		SUSU PANAS	Rp. 2000
NASI PECEL KOMPLIT	Rp. 6000	WEDANG JAHE	Rp. 2000
CAPCAI GORENG KUAH	Rp. 7000	TEA PANAS	Rp. 1000
CA TAOGE UDANG AYAM	Rp. 6000	SOFT DRINK	Rp. 2500
CA SAWI DAGING SAPI	Rp. 7000	BIR BINTANG	Rp. 12500
CA SAWI AYAM	Rp. 6000		
PECEK TEMPE	Rp. 3500	SARI BUAH JUICE	
SAMBAL & LALAPAN	Rp. 2000	JUS TOMAT	Rp. 3000
		JUS PEPAYA	Rp. 2500
BUAH SEGAR (FRESH FRUIT)		JUS WORTHEL	Rp. 3000
PEPAYA	Rp. 2000	JUS MANAS	Rp. 3000
NANAS	Rp. 2000	JUS SIRSAK	Rp. 3000

ITUMU MAKAN SUDAH MINUMAN SUDAH TERMASUK PULSAK



JL. KH.A. DAHLAN 33 JEMBER 68137
 Phone : 0331.481882-481883-481886-422045
 Fax : 0331.481887

GRADE	CAPACITY	FASILITIES	RATE
SUITE 1	2	DWB AC split Telephone CTV remote Minibar Hot/cool bath-up/shower	Rp. 200.000
JUNIOR SUITE 1	2	DWB AC split Telephone CTV remote Minibar Hot/cool bath-up/shower	Rp. 180.000
DELUXE 12	2	DWB/TWB AC split Telephone CTV remote Minibar Hot/cool bath-up/shower	Rp. 145.000
STANDARD 5	2	TWB AC Window Telephone CTV Minibar Hot/cool bath-up/shower	Rp. 115.000
ECONOMY 3	2	DWB AC Window Telephone CTV Cool shower	Rp. 75.000
	1	Extra bed	Rp. 35.000
	1	Extra person	Rp. 30.000

All rates include 21 % Service Charge & Government tax

All rates are subject to change without prior notice

LONG STAYING & GROUP RATES

Available upon request

CHECK OUT TIME

Check out time is 1.00 - 50% of published rates will be charged for late check out between 1.00 pm - 5.00 pm and full charge after 5.00 pm

Included is breakfast (CBF), coffee and tea evening, car parking



SAFARI
HOTEL

Jl. KH. A. Dahlan 33
Telp. (0331) 481852 (3 lines)
Fax. 62.0331. 481857 Jember 68137

MESSAGE FOR YOU
PESAN UNTUK ANDA

TO: MR/MRS/MS Hardiansyah ROOM
Kepada: Bapak/Ibu Kamar
DATE 05 Feb 2011 19 TIME 12:55
Tanggal Jam AM/PM

DURING YOUR ABSENCE
SELAMA ANDA TIDAK DITEMPAT

FROM: MR/MRS/MS Johnathan
Dari: Bapak/Ibu

PHONE
Telepon

Called you by telephone Menghubungi anda melalui telepon	<input checked="" type="checkbox"/>	Please call him/her back Harap menghubungi kembali
Will call back again Akan menghubungi anda kembali	<input type="checkbox"/>	Will come back Akan kembali lagi
Wants to see you Ingin bertemu dengan anda	<input type="checkbox"/>	Urgent Penting

MESSAGE
Pesan

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FO CLERK
Petugas FO

HOTEL SAFARI
 Jl. KH. A. Dahlan 33
 Telp. 0331-481882 Fax. 481887
 J e m b e r

No 001201

LAUNDRY SERVICE
 OPEN DAILY : 07.00 AM - 12.00 PM

Room :

Date :

NO.	DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
1.	Baju anak/children wear			
2.	Blus/blouse			
3.	Bra/breast holder			
4.	Celana dalam/underwear			
5.	Celana pendek/shorts			
6.	Celana panjang/trousers			
7.	Celana panjang/jeans			
8.	Dasi/necktie			
9.	Handuk kecil/handtowel			
10.	Handuk besar/bathtowel			
11.	Hem kaos/polo shirt			
12.	Hem lengan pendek/style st.			
13.	Hem lengan panjang/style st.			
14.	Hem lengan panjang jeans			
15.	Jaket/jacket			
16.	Jarik			
17.	Kaos kaki/sock			
18.	Kaos oblong/t shirt			
19.	Kaos singlet/underwear			
20.	Keluya			
21.	Kemeja safari/safari shirts			
22.	Kerudung/moslem wear			
23.	Kimono			
24.	Peci/moslem wear			
25.	Rok bawal/yurk			
26.	Rok terusan/gown			
27.	Rukuh/mukena			
28.	Saputangan/handkerchiefs			
29.	Sarung/sarong			
30.	Selendang/scarf			
31.	Piyama/pajamas			
32.				
33.				

Guest,

House keeping

Laporan status kamar.

Status Kamar	Kode	Keterangan
Isi (<i>Occupied</i>)	O	Tamu sah, memenuhi syarat tinggal di kamar dan terdaftar resmi di hotel
Kosong (<i>vacant</i>)	V	Ada dua macam <i>vacant</i> , yaitu : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Vacant Clean</i>, kamar kosong bersih siap jual. - <i>Vacant Dirty</i>, kamar kosong, kotor dan belum siap dijual.
Rusak (<i>out of order</i>)	O.O. O	Kamar mengalami kerusakan dan tidak dapat dipakai oleh tamu.
<i>Do not Disturb</i>	DD	Tamu ingin selama di kamar, dia tidak diganggu oleh siapapun.
<i>Occupied No Baggage</i>	ND	Adalah singkatan untuk status kamar yang disewa tamu, tetapi tamu yang menyewa tidak membawa barang ataupun koper ke dalam kamar.
<i>Stayover</i>	----	Tamu tidak jadi <i>check-out</i> sesuai rencana keberangkatan, melainkan memperpanjang masa tinggal paling tidak satu malam lagi.
<i>On change</i>	----	Tamu sudah meninggalkan kamar, tetapi kamar masih belum dibersihkan atau sedang dalam proses dibersihkan dan belum siap untuk dijual

<i>Skipper</i>	----	Tamu yang meninggalkan hotel tanpa menyelesaikan semua pembayaran yang menjadi kewajibannya.
<i>Sleeper</i>	----	Tamu sudah menyelesaikan semua pembayaran dan meninggalkan hotel, tetapi tidak ke <i>Front Desk Agent</i> untuk menyerahkan kunci, sehingga status kamar tidak berubah.
<i>Lock-out</i>	----	Kamar dikunci secara <i>double lock</i> oleh hotel.
<i>Check In</i>	CI	Adalah singkatan untuk status kamar yang baru saja disewa oleh tamu
<i>Check-out</i>	CO	Tamu sudah membayar semua transaksinya, menyerahkan kunci kamar di <i>Front Desk Agent</i> dan meninggalkan hotel sesuai dengan prosedur yang berlaku.
<i>Early Check In</i>	ECI	Adalah singkatan untuk status kamar yang ditempati oleh tamu lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan oleh tamu.
<i>Early Check Out</i>	ECO	Adalah singkatan untuk status kamar yang kosong karena tamu baru saja meninggalkan kamar lebih cepat sebelum waktu check out.
<i>Late Check-out</i>	Late CO	Tamu sudah <i>check-out</i> dan membayar <i>bill</i> -nya, namun memberitahu petugas bahwa dia akan menunda keberangkatannya untuk satu atau dua jam. Dalam hal ini, bila hotel dalam

		keadaan <i>peak season</i> , tamu dikenakan <i>late charges</i> . Sedangkan hotel sedang <i>low season</i> , maka kepada tamu diberikan <i>complimentary</i> .
<i>Extend stay</i>	Ext	Adalah singkatan untuk status kamar yang masih ditempati oleh tamu karena tamu memperpanjang masa tinggal di hotel.
<i>Resevation</i>	Rsv	Adalah singkatan untuk status kamar yang sudah dipesan oleh tamu pada waktu tertentu sebelum kamar tersebut ditempati.
<i>Sleep Out</i>	SO	Adalah singkatan untuk status kamar yang disewa oleh tamu, tetapi tamu tidak menempati kamar tersebut. Mungkin tamu sedang keluar kota tetapi koper dan barang yang lain tetap di kamar dan sewa kamar tetap diperhitungkan.

