

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS DALAM OPERATOR SEBAGAI BAHASA PENGANTAR DI KANTOR DEPAN HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra
Universitas Jember



Disusun Oleh :

Lely Farida Rakhmawati
NIM. 200103101061

Asal	Hadiah	Klass
	Pembelian	428
Terima	: Tgl. 11 JUL 2003	RAK
No. Induk :	SICS	P

S
e.1

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

LEMBAR PENGESAHAN

Pengawas/Penanggung Jawab



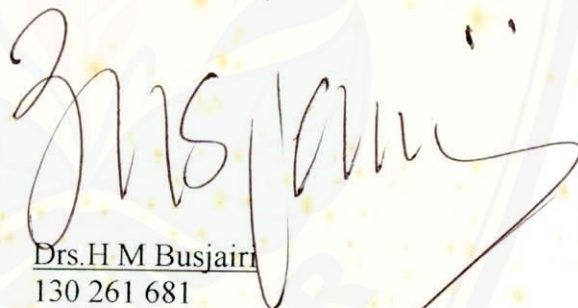
Mudho Prasetya
Front Office Manager

Dosen Pembimbing



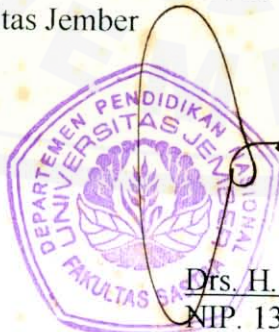
Drs. Wisasonko, MA
131 798 138

Ketua Program D III Bahasa Inggris



Drs. H M Busjair
130 261 681

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. H. Marwoto
NIP. 130 368 790

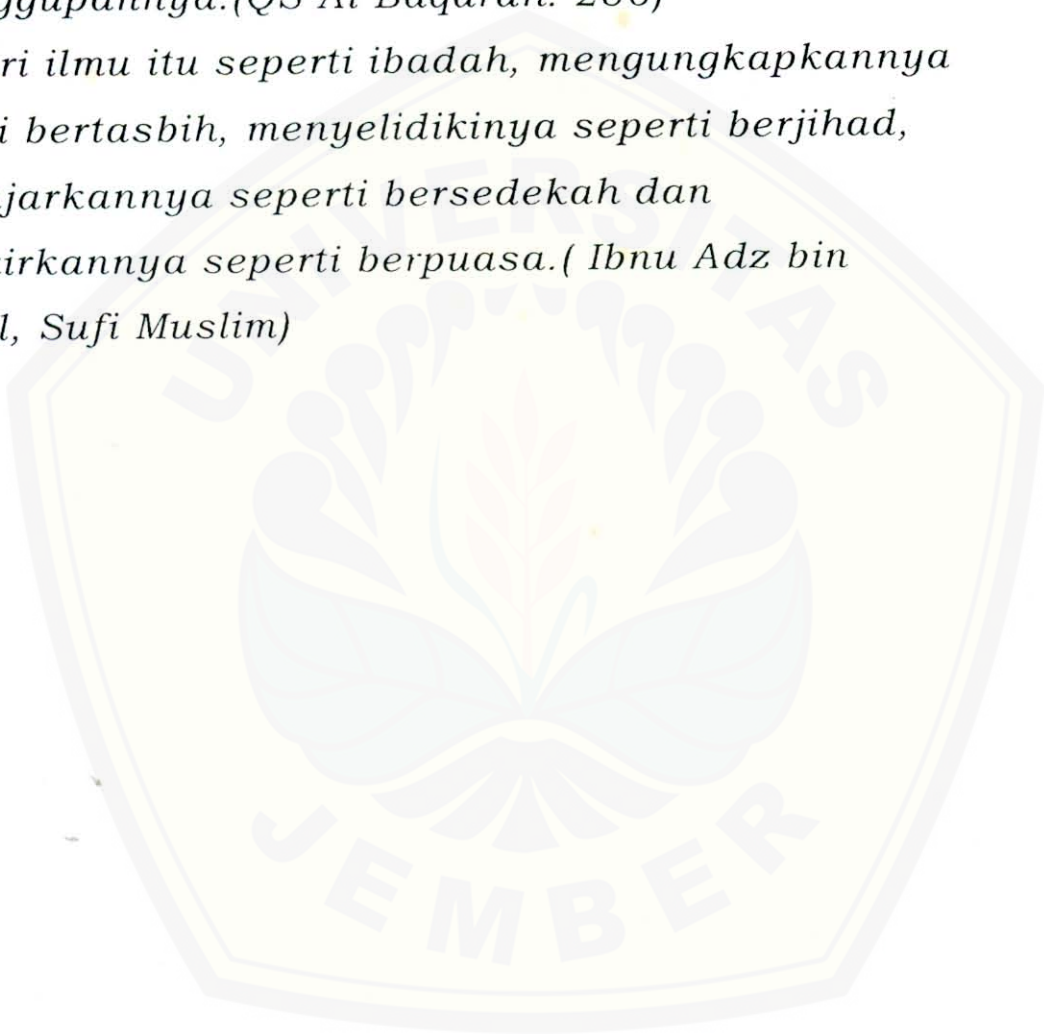
PERSEMBAHAN

Laporan ini kupersembahkan kepada:

- *Mama , Papa dan Kakekku yang selalu memberikan doa dalam setiap langkah hidupku*
- *Kedua adikku tersayang 'Yessy dan Lucky', tetaplah berusaha Allah pasti memberikan yang terbaik bagi kita semua*
- *Mamie dan keluarga, terima kasih atas kasih sayang yang membuatku selalu bahagia*
- *Mas Andi, yang telah menemani dan membantuku untuk tetap bersemangat mencapai cita-cita*
- *Ibu Soegiono dan keluarga, terima kasih selalu membawaku dalam kebersamaan*
- *My best team 'ACHA', semoga kekompakan kita abadi hingga akhir hayat*
- *Almamater tercinta*

MOTTO

- ✓ *Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya. (QS Al Baqarah: 286)*
- ✓ *Mencari ilmu itu seperti ibadah, mengungkapkannya seperti bertasbih, menyelidikinya seperti berjihad, mengajarkannya seperti bersedekah dan memikirkannya seperti berpuasa. (Ibnu Adz bin Jabbal, Sufi Muslim)*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT dan shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW penulis sampaikan karena atas bimbingan serta rahmat-Nya, Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “ Penggunaan Bahasa Inggris dalam Operator sebagai Bahasa Pengantar di Kantor Depan Hotel INNA Simpang Surabaya” ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan laporan adalah guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

“Manusia tidak luput dari kesalahan” itulah kalimat yang tepat yang dapat penulis berikan sehubungan dengan penulisan laporan ini. Namun sebagai manusia rasional kata sempurna tetap menjadi cita-cita penulis. Untuk itu penulis mengharapkan segala kritik yang dapat membangun dari berbagai pihak yang terkait demi menambah nilai “sempurna” yang kita harapkan bersama.

Selanjutnya penulis berharap laporan ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca. Tiada kata yang dapat terucap selain tulusnya ungkapan terima kasih dan rasa hormat yang mendalam kepada:

1. Bapak Drs. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember
2. Bapak Drs. H. M Busjairi, selaku Ketua Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
3. Bapak Drs. Wisasongko, MA, selaku Sekretaris Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember dan Dosen Pembimbing yang banyak memberi arahan dalam penulisan laporan ini
4. Bapak Drs. Imam Basuki, selaku dosen wali yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa
5. Seluruh staf dan karyawan di Fakultas Sastra. Terima kasih atas bantuan yang diberikan

6. Bapak Yulianto, selaku General Manager Hotel INNA Simpang Surabaya yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk PKN di hotel yang beliau pimpin
7. Bapak H. Bambang Rasiyanto, SE , selaku Manager Trainee yang telah membimbing penulis selama PKN
8. Bapak Mudho Prasetya, selaku Front Office Manager yang telah menempatkan penulis untuk PKN di departemen yang beliau pimpin
9. Ibu Ami' dan Ibu Mimin selaku senior di operator, terima kasih atas bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama PKN
10. Seluruh staf dan karyawan Hotel INNA Simpang Surabaya, terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada penulis selama PKN

Akhirul kalam, semoga usaha dan sedikit jerih payah ini dapat memberi manfaat bagi siapapun, sekalipun sedikit adanya dan dicatat sebagai ibadah oleh Allah SWT sebagai amal soleh. Amin.

Jember, Juni 2003

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Persembahan.....	iii
Halaman Motto.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Abstraksi.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN)	2
1.3.1 Tujuan PKN	2
1.3.2 Manfaat PKN	3
1.4 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN)	3
1.4.1 Waktu PKN	3
1.4.2 Tempat PKN	4
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN)	4

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel	5
2.2 Klasifikasi Hotel	5
2.2.1 Berdasarkan Lokasi Waktu dan Tempat	5
2.2.2 Berdasarkan Jumlah Kamar	6
2.2.3 Berdasarkan Perencanaan Sistem Pembayaran.....	7
2.2.4 Berdasarkan Fasilitas Hotel Sesuai Rating Bintang	7
2.3 Pengertian Departemen Kantor Depan	8

2.4 Beberapa Bagian di Departemen Kantor Depan.....	9
2.5 Hubungan Antara Front Office dengan Departemen Lain.....	9
2.5.1 Hubungan Antara Front Office dengan House Keeping	10
2.5.2 Hubungan Antara Front Office dengan Food and Beverage.....	10
2.5.3 Hubungan Antara Front Office dengan Engineering	10
2.5.4 Hubungan Antara Front Office dengan Accounting	10

BAB.III TINJAUAN UMUM TENTANG HOTEL

INNA SIMPANG SURABAYA

3.1 Sejarah Berdirinya Hotel INNA Simpang Surabaya	11
3.2 Klasifikasi Hotel	13
3.2.1 Berdasarkan Lokasi	13
3.2.2 Berdasarkan Jenis Tamu	13
3.2.3 Berdasarkan Jumlah Kamar	13
3.3 Struktur Organisasi Hotel INNA Simpang Surabaya	13
3.4 Fasilitas Di Hotel INNA Simpang Surabaya	14
3.4.1 Jenis-jenis dan Fasilitas Kamar di Hotel INNA Simpang Surabaya.....	14
3.4.2 Restoran dan Bar	15
3.4.3 Meeting Room	15
3.4.4 Fasilitas Penunjang Lainnya	17
3.5 Jenis dan Harga Kamar di Hotel INNA Simpang Surabaya	17
3.5.1 Jenis Harga Kamar	17
3.5.2 Harga Kamar Yang Umum Dipakai di Hotel INNA Simpang Surabaya.....	18

BAB IV. KEGIATAN PKN

4.1 Identifikasi Tugas Selama PKN	19
4.2 Pembagian Shift Jam Kerja	19
4.3 Kegiatan Praktek Kerja Nyata	20
4.3.1 Kegiatan di Reservation	20
4.3.2 Kegiatan di Reception	21
4.3.3 Kegiatan di Operator	21
4.4 Tata Cara Bertelepon yang Baik	22
4.5 Cara Menerima dan Mengirimkan Telepon	23
4.5.1 Cara Menerima Telepon	24
4.5.2 Cara Mengirimkan Telepon	24
4.6 Beberapa Telepon Extension di Operator Hotel INNA Simpang.....	25
4.7 Cara Mengirimkan Berita Facsimile	27
4.8 Penetapan Biaya Telepon dan Facsimile.....	28
4.8.1 Penetapan Biaya Telepon.....	28
4.8.2 Penetapan Biaya Facsimile	29
4.9 Bahasa Inggris Di Operator Dalam Penanganan Tamu.....	30

BAB V. KESIMPULAN dan SARAN

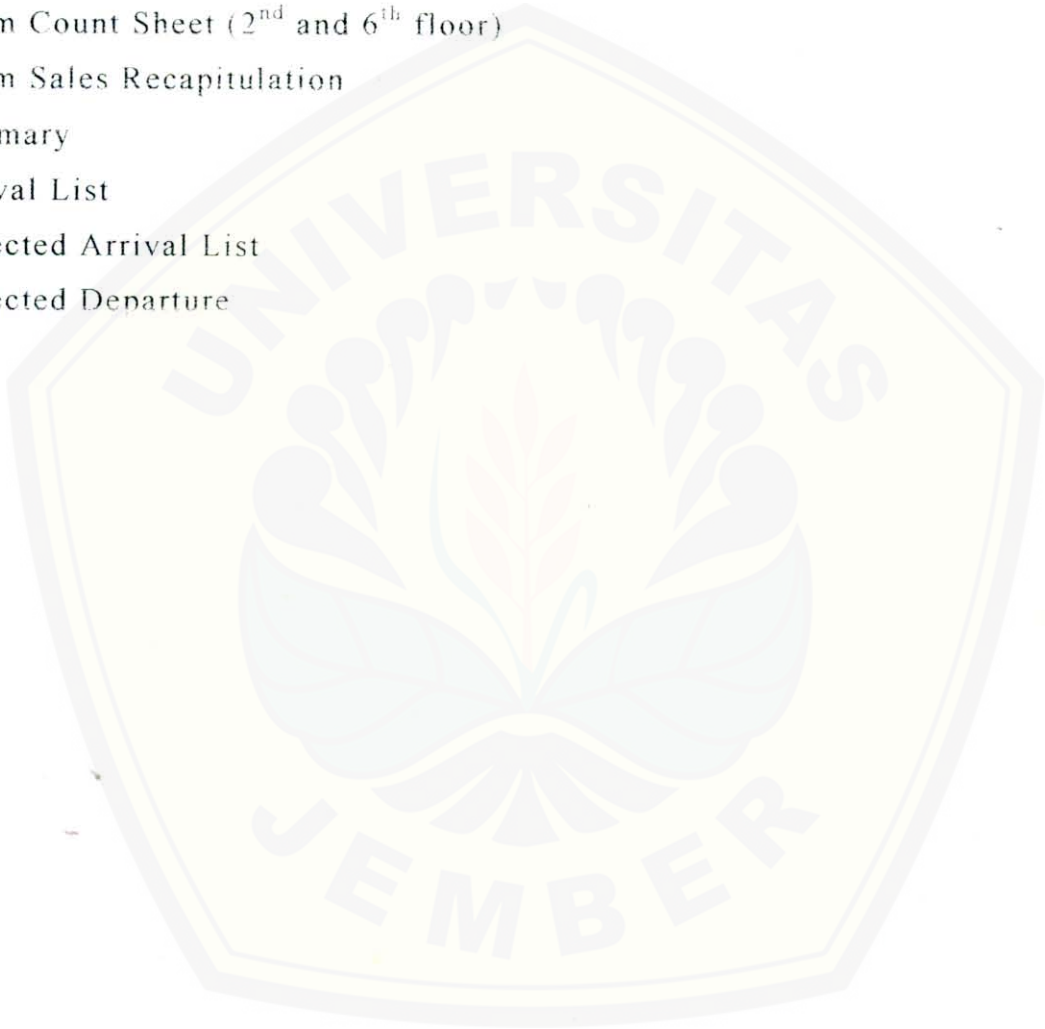
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	34

Daftar Pustaka

Lampiran

1. Organization Chart
2. Hotel Competitor
3. Room Rate
4. Reservation Form
5. Guest Questionnaire
6. Guest Registration Form
7. Guest Card

8. City Call Bill, Long Distance Call Bill, dan Facsimile Bill
9. Guest In The House
10. Posting Card / Daftar Hadir PKN (Januari, Februari, Maret dan April)
11. Sertifikat
12. VIP List and Occupancy Forecast
13. Room Count Sheet (2nd and 6th floor)
14. Room Sales Recapitulation
15. Summary
16. Arrival List
17. Expected Arrival List
18. Expected Departure



ABSTRAKSI

Indonesia merupakan bagian dari negara-negara di Asia yang akan menghadapi AFTA (Asia Free Trade Area) 2003 yang kemudian disusul dengan perdagangan bebas dunia. Dengan adanya situasi tersebut, maka batas-batas teritorial setiap negara semakin tidak terlihat dan semuanya seolah-olah menjadi satu wilayah yang bebas. Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional praktis sangat diperlukan sebagai bahasa pengantar dalam segala bidang perindustrian dalam hal ini adalah industri pariwisata.

Industri pariwisata adalah salah satu industri andalan di Indonesia sebagai modal persaingan bebas dengan negara lain dan sebagai sarana peningkatan pendapatan devisa negara. Untuk menunjang industri pariwisata tersebut perlu adanya usaha peningkatan pelayanan segala hal yang berhubungan dengan kepariwisataan Indonesia termasuk bidang akomodasi dalam hal ini perhotelan.

Sebagai sarana akomodasi perhotelan sangat berperan penting dalam memajukan industri pariwisata, perhotelan di Indonesia diharapkan dapat meningkatkan pelayanannya sebagai usaha menarik perhatian, terutama pada departemen yang berhubungan langsung dengan konsumen yaitu Departemen Kantor Depan Hotel.

Dalam departemen Kantor Depan terutama operator, penggunaan bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar praktis sangat penting sebagai upaya menarik wisatawan terutama wisatawan manca negara. Operator sebagai pemberi informasi tentang hotel sekaligus penawaran jasa hotel melalui media telepon memerlukan penggunaan bahasa yang baik sehingga dapat meyakinkan konsumen dimana dalam hal ini adalah para wisatawan.

Dengan dasar-dasar tersebut maka penulis mengambil judul "Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Operator Sebagai Bahasa Pengantar di Kantor Depan Hotel INNA Simpang Surabaya".

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang sangat kaya akan potensi alam dan budaya, kekayaan ini sesuai dengan Undang-Undang Dasar yang harus dipergunakan dan dijaga untuk kemakmuran rakyat dan masyarakat pun harus turut serta aktif dalam menjaga dan melestarikan sehingga kekayaan tersebut akan lestari adanya. Untuk menjaga dan mengembangkannya pemerintah melalui departemen pariwisata berupaya sedemikian rupa sehingga dunia pariwisata memiliki daya tarik dan daya jual terhadap dunia internasional.

Dalam upaya menyongsong era perdagangan bebas dunia dan perdagangan bebas Asia atau AFTA (Asia Free Trade Area) 2003, pemerintah semakin meningkatkan bidang-bidang yang berkaitan dengan dunia pariwisata sehingga Indonesia mampu bersaing dalam dunia pariwisata dan memiliki nilai jual lebih dari pada negara-negara asia atau dunia lainnya.

Pariwisata sebagai sub sektor perekonomian sedang digalakkan oleh pemerintah. Dengan dikembangkannya sektor pariwisata maka diharapkan akan dapat memperluas lapangan dan kesempatan kerja, juga memberikan manfaat-manfaat yang lain seperti yang tercantum dalam UU No:9 tahun 1990 tentang pariwisata. Salah satu upaya untuk meningkatkan bidang pariwisata adalah dengan pemberdayaan dunia perhotelan di Indonesia karena hotel memiliki peranan yang penting dalam mempromosikan pariwisata Indonesia, dengan pelayanan hotel yang ramah tamah dan baik diharapkan dapat menarik perhatian wisatawan domestik maupun mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia atau ke daerah wisata tertentu.

Perhotelan adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dimana dalam pengopersiannya harus dapat menggunakan berbagai hal, antara lain adalah:

- Making Profit (mendapat keuntungan)
- Guest Satisfaction (kepuasan tamu)

Dan untuk mewujudkan perlu adanya promosi dan pelayanan yang baik dan profesional sehingga apa yang menjadi tujuan dari hotel tersebut dapat terwujud. Salah satu departemen yang memegang peranan penting dalam dunia perhotelan adalah *Front Office*, karena didalamnya memiliki tugas sebagai penarik perhatian para tamu untuk menginap di salah satu kamar hotel. *Front Office* atau kantor depan hotel juga sebagai salah satu departemen yang bertugas menginformasikan dan menawarkan kamar serta jasa hotel terhadap para tamu sehingga mereka merasa nyaman tinggal di hotel tersebut.

Maka melihat dari kenyataan tersebut, penulis akan mengamati bagaimanakah taktik yang dilakukan oleh seorang *front officer* khususnya di bagian operator pada kantor depan hotel dalam memberi informasi hingga penjualan kamar serta fasilitas lain yang dimiliki oleh hotel kepada para tamunya.

1.2 Rumusan Masalah

Karena semakin pentingnya peranan Bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar dan karena tuntutan dari kawasan pariwisata akan adanya fasilitas akomodasi yang semakin meningkat dan bermacam ragamnya sebagai pendukung antar hotel, maka disini penulis merumuskan masalah **PERANAN BAHASA INGGRIS DALAM OPERATOR SEBAGAI BAHASA PENGANTAR PADA KANTOR DEPAN HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA.**

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun Tujuan dilaksanakan PKN atau Praktek Kerja Nyata adalah:

- a. Mengetahui secara langsung yang dilakukan oleh seorang *front officer* khususnya operator dalam memberikan informasi sampai usaha peningkatan penjualan kamar hotel.
- b. Untuk menambah pengetahuan dan mendapat kejelasan tentang kinerja seorang operator sebagai bagian dari *front office* departemen pada sebuah hotel.
- c. Sebagai sarana melatih dan meningkatkan kemampuan penggunaan Bahasa Inggris.
- d. Mempraktekan ketrampilan berbahasa Inggris untuk tujuan – tujuan tertentu (*English for Specific Purpose*) terutama bidang kepariwisataan.

- e. Sebagai bahan studi banding mengenai teori-teori yang didapat di bangku kuliah yaitu pada bidang ilmu *English for Hotel*.

1.3.2 Manfaat PKN

a. Bagi penulis

Menambah pengalaman dan pengetahuan tentang *front office* departement dan cara kerja seorang operator didalamnya serta dunia perhotelan dan kepariwisataan secara umum.

b. Bagi hotel

Sebagai salah satu bahan pertimbangan pemecahan masalah dalam hubungannya tentang usaha peningkatan informasi sampai dengan penjualan kamar serta fasilitas-fasilitas hotel lainnya.

c. Bagi Fakultas

Sebagai acuan program Praktek Kerja Nyata selanjutnya dan untuk menambah disiplin ilmu yang sesuai dengan dunia kerja.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Tempat yang digunakan untuk pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah Hotel INNA Simpang yang berada di Jalan Gubernur Suryo (ex. Jln. Pemuda) 1-3 Surabaya.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu yang penulis gunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah selama 3 bulan terhitung tanggal 22 Januari – 22 April tahun 2002.

1.5 Prosedur PKN

1. Membuat transkrip nilai sebagai persyaratan nilai untuk memperoleh surat permohonan Praktek Kerja Nyata ke Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Mengisi formulir Praktek Kerja Nyata sebagai persyaratan permohonan ke Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Mengajukan permohonan Praktek Kerja Nyata.

4. Menerima surat pengantar dari Fakultas Sastra Universitas Jember untuk instansi atau badan usaha yang dimaksud.
5. Mengirim surat pengantar pada instansi atau badan usaha yang dimaksud.
6. Menerima surat balasan dari instansi atau badan usaha yang dimaksud.
7. Meminta surat ke Fakultas Sastra Universitas Jember yang menyatakan tanggal dimulainya Praktek Kerja Nyata.
8. Mengenal obyek Praktek Kerja Nyata dan mengadakan kegiatan tersebut.





BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

1. Berdasarkan SK MENPARPOSTEL No. KM 34/HK103/MPPT-87 Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan SK Menteri Perhubungan No. PM 10/PW/Phh/77 tanggal 12 Desember 1977 bab I pasal 1 adalah sebagai berikut: Hotel adalah suatu jasa akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

2.2 Klasifikasi Hotel

Menurut S. Andrews (1987) dalam bukunya *Hotel Front Office*, membagi jenis hotel ke dalam beberapa klasifikasi:

2.2.1 Berdasarkan Lokasi Waktu dan Tempat

a. *Downtown* Hotel

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

b. Sub urban Hotel

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

c. *Resort* Hotel

Bertempat di perbukitan atau pada pinggir-pinggir pantai, hotel ini memang mengutamakan tujuan penjualan kepada langganan. Fasilitas dasar dan harga yang ditawarkan mengikuti sistem pembayaran Amerika.

d. *Airport Hotel*

Sesuai dengan namanya hotel ini bertempat di lapangan udara dan ditujukan untuk transit penumpang* yang hanya tinggal beberapa jam saja dan tidak memungkinkan bagi mereka yang tinggal di hotel lain.

Pembayaran mengikuti sistem pembayaran Eropa.

e. *Motel*

Diambil dari kata “Motor Hotel” yang pada prinsipnya terletak pada pinggiran jalan raya atau jalan protokol antar propinsi. Motel menampilkan penginapan yang sederhana bagi pengelana.

Pembayaran sesuai dengan sistem pembayaran Eropa

f. *Inns*

Sesuai dengan arti katanya ukuran hotel ini kecil dan sederhana dengan lokasi bisa dimana saja. Inns merupakan pelopor berdirinya hotel modern.

2.2.2 Berdasarkan Jumlah Kamar

- a. Hotel dengan jumlah 25 kamar atau kurang dapat dikategorikan sebagai hotel kecil.
- b. Hotel dengan jumlah 25 – 100 kamar dapat dikategorikan sebagai hotel sedang.
- c. Hotel dengan jumlah 1001 – 300 kamar dapat dikategorikan sebagai hotel besar.
- d. Hotel dengan jumlah 301 kamar keatas dapat dikategorikan sebagai hotel sangat besar.

2.2.3 Berdasarkan Perencanaan Sistem Pembayaran.

a. *EP/ European Plan*

Sistem pembayaran Eropa dengan tagihan harga kamar dihitung berdasarkan biaya sewa kamar saja.

b. *CP/ Continental Plan*

Sistem pembayaran kontinental dengan tagihan berdasarkan biaya sewa kamar dan menu standart sarapan pagi.

c. MAP/ *Modified American Plan*

Sistem pembayaran Amerika yang telah dimodifikasi, tagihan berdasarkan sewa kamar + memu standart sarapan pagi ditambah lunch atau dinner (diberi dua kali makan saja)

d. AP/ *American Plan*

Tagihan kamar berdasarkan sewa kamar, Breakfast, lunch dan dinner.

2.2.4 Berdasarkan Fasilitas Hotel sesuai Rating Bintang

a. Hotel Bintang 1

Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 10 buah kamar, tersedia ruang makan dan bar yang standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

b. Hotel Bintang 2

Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 15 buah kamar, minimal satu kamar suite dan tersedia ruang makan serta bar yang standart khusus yang ditetapkan pemerintah.

c. Hotel Bintang 3

Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 30 buah kamar, minimal dua kamar suite dan tersedia ruang makan dan bar yang standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

d. Hotel Bintang 4

Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 50 buah kamar, minimal tiga kamar suite dan tersedia ruang makan dan bar yang standart khusus yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

e. Hotel Bintang 5

Memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 100 buah kamar, minimal 5 kamar suite dan dua buah ruang makan dan satu diantaranya adalah special restaurant dan tersedia pula bar yang standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

2.3 Pengertian Departemen Kantor Depan

Departemen kantor depan hotel atau *front office* merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu sampai tamu meninggalkan hotel. *Front office* dapat juga dikatakan sebagai kantor depan hotel atau sering disebut:

- Urat nadi (*the nerve center*)
- Poros (*lob*)
- Jantung (*the heart*)

Front Office dikatakan sebagai kantor depan pada sebuah hotel dimana tamu akan mendapatkan pelayanan dari petugas reception hingga pada ungkapan yang menyatakan, “ *Front Office is the first impression of the guest at the hotel* “

yang mempunyai pengertian bahwa pelayanan yang baik (ramah dan sopan) dari petugas *Front Office* akan membawa kesan positif akan hotel tersebut secara keseluruhan. Sebaliknya bila mana tamu mendapatkan pelayanan yang kurang baik akan membawa kesan negatif terhadap pelayanan hotel di bagian lainnya di hotel tersebut.

Kegiatan *Front Office* (Kantor Depan) meliputi pelayanan yang bersifat tehnik dan administratif, mulai dari menyambut tamu yang datang sampai pada tamu tersebut meninggalkan hotel. Sambutan hangat dan ramah saat tamu datang ke hotel serta greetings yang sopan akan memberikan arti tersendiri bagi tamu kepada hotel. Adapun sebagai cover dari hotel, petugas kantor depan harus dapat memberikan informasi yang jelas dan benar yang dibutuhkan oleh tamu, baik yang berbentuk lisan maupun tulisan.

2.4 Beberapa Bagian Di Departemen Kantor Depan (Front Office)

Departemen Kantor Depan atau *Front Office* dipimpin oleh seorang *Front Office Manager*, yaitu orang yang memimpin dan bertanggung jawab terhadap kegiatan di seluruh seksi. Departemen Kantor Depan itu sendiri terbagi menjadi beberapa seksi, yang masing-masing seksi dipimpin oleh seorang *Chief Section*, yaitu orang yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan kerja di tiap seksi yang dia pimpin dan wajib mempertanggung jawabkan kepada *Front Office Manager*.

Menurut Illie Gabriel (1998) dalam bukunya *Front Office- Hospitality Guideline Series* membagi *Front Office Department* dalam lima bagian :

1. *Concierge* , yaitu petugas yang bertanggung jawab saat tamu membutuhkan taksi hotel atau bantuan *bell boy*.
2. *Reception* , yaitu petugas penerima tamu hotel juga melayani proses kedatangan sampai keberangkatan tamu hotel.

3. *Guest Relation Officer (GRO)* , yaitu petugas yang berfungsi sebagai pusat informasi tentang hotel dan fasilitasnya bagi tamu hotel.
4. *Business Center* , yaitu tempat dimana tamu hotel mendapatkan pelayanan mengenai hal- hal yang bersifat kesekretariatan.
5. *Operator*, yaitu petugas yang berfungsi sebagai garis depan hotel yang langsung berhubungan dengan tamu melalui media telepon.

2.5 Hubungan Antara *Front Office* dengan Departemen Lain

Sebagai salah satu departemen di hotel, *Front Office* merupakan bagian yang harus menjalin kerja sama dengan departemen lain yang ada di hotel dalam rangka tercapainya tujuan hotel secara menyeluruh.

Hubungan kerja *Front Office* dengan departemen lain di hotel dalam pelaksanaan operasinya, merupakan hubungan kerja sama yang berbentuk informasi sehingga terjalin hubungan informasi timbal balik dari *front office* ke departemen lain dan dari departemen lain ke *front office*. Arus informasi tersebut ada yang bersifat rutin dan ada yang bersifat insidental (sewaktu-waktu). Hubungan antara *front office* dengan departemen lain adalah sebagai berikut:

2.5.1 Hubungan antara *Front Office* dengan *House Keeping*

Front Office akan memberikan laporan pengisian kamar, daftar-daftar yang telah memesan kamar yang akan datang hari ini, daftar tamu yang akan *Check-out* yang terdapat pada *guest list*, juga memberikan laporan untuk tamu yang *check-in* dan *check-out* pada hari ini. Laporan tentang status kamar yang merupakan informasi rutin untuk dilaksanakan.

2.5.2 Hubungan antara *Front Office* dengan *Food and Beverage*

Front Office akan memberikan *special Treatment* yaitu format yang digunakan untuk menerima *fruit basket* kepada para tamu VIP, VVIP atau *long stay guest*. Ini merupakan informasi yang bersifat insidental, sedangkan informasi yang bersifat umum adalah *front office departement* memberikan *guest list / present guest* dan *food and beverage departement* memberikan *bill-bill* tamu yang makan di restoran yang pembayarannya disatukan dengan harga kamar kepada *front office cashier*.

2.5.3 Hubungan antara *Front Office* dengan *Engineering*

Front office akan mengontak *engineering* apabila ada informasi dari tamu tentang kerusakan listrik atau alat-alat listrik yang ada di kamar maupun yang ada di tempat lainnya di hotel.

2.5.4 Hubungan antara *Front Office* dengan *accounting*

Front office akan memberikan informasi atau laporan penggunaan telepon kepada *accounting* secara rutin dan *Front Office Cashier* akan memberikan laporan apabila ada *turn over* transaksi tamu ke *general cashier*.





BAB III

TINJAUAN UMUM TENTANG HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA

3.1 Sejarah Berdirinya Hotel INNA Simpang Surabaya

Hotel INNA Simpang terletak di Jalan Gubernur Surjo 1-3 Surabaya, pada awalnya hotel ini berbentuk bangunan kuno berupa *cottage* atau bungalow bukan *high rising building* (bertingkat) seperti sekarang ini. Hotel INNA Simpang di bangun sekitar tahun 1920 oleh KPM (Koninklitje Vacketvart Matelapais atau Maskapai Pelayaran Hindia Belanda) sehingga hotel ini merupakan bangunan yang cukup tua di Surabaya.

Sejak tahun 1920 sampai dengan 1956 Hotel Natour Simpang dikelola oleh Pemerintah Hindia Belanda. Tanggal 15 Mei 1956 PT. Natour membeli Hotel Simpang dari Netherlandche Handels Bank (NHB). PT. Natour itu sendiri didirikan pada tanggal 19 September 1953 oleh pemerintah RI yang berkantor di Jalan Menteng Raya no 7B Jakarta dan merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang pariwisata atau perhotelan. Tahun 1956 Hotel Simpang di ambil alih oleh pemerintah Indonesia dan pengelolaannya diserahkan kepada PT. Natour.

Tahun 1978 Hotel Simpang di renovasi menjadi bangunan bertingkat dengan gaya arsitektur modern yang bergaya tradisional Jawa Timur guna memenuhi tuntutan dan perkembangan dalam dunia usaha pariwisata dan perhotelan. Pada tanggal 2 Agustus 1978 dilakukan peletakan batu pertama sebagai tanda dimulainya pembangunan hotel Simpang dan 2 tahun kemudian pembangunan selesai dilakukan sesuai dengan yang direncanakan. Bersamaan dengan itu maka mulailah pelaksanaan penerimaan karyawan yang disesuaikan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh DEPNAKER, kepada calon karyawan baru dibirikan crash program yang dilatih oleh para instruktur pakar perhotelan.

Pada tanggal 2 Agustus 1980 , Hotel Simpang melakukan uji coba operation atau soft opening, di samping melatih karyawan demi kelancaran operasi hotel secara keseluruhan. Pada tanggal 24 Desember 1980 Hotel Simpang melakukan Grand Opening atau pembukaan resmi oleh Direktur Jenderal Pariwisata yaitu Bapak Achmad Tirtosudiro.

Hotel Simpang mempunyai ciri khas tersendiri dari segi artistik, antara lain banyak menggunakan gaya khas Jawa Timur, hal ini tampak jelas sekali pada bangunan Joglo yang terletak di depan pintu masuk utama (*main entrance*), selain itu terdapat juga bagian-bagian di dalam hotel ini misalnya: Madura bar dengan karapan sapinya dan diatas *bar counter* terdapat perahu layar khas Madura.

Pada saat ini Hotel Natour Simpang berubah menjadi Hotel INNA Simpang yang mendapat klasifikasi hotel bintang tiga di Surabaya.

PT. Natour adalah BUMN di bawah naungan Departemen Parpostel yang mempunyai beberapa hotel di seluruh Indonesia antara lain :

1. Hotel Darma Deli	Medan
2. Hotel Granada	Medan
3. Hotel Muara	Padang
4. Hotel Transaera	Jakarta
5. Hotel Dibya Puri	Semarang
6. Hotel Garuda	Yogyakarta
7. Hotel Simpang	Surabaya
8. Bath Hotel Tretes	Tretes
9. Bali Hotel	Denpasar
10. Sindhu Beach Hotel	Sanur- Bali
11. Kuta Beach Hotel	Kuta- Bali
12. Hotel Mapia	Biak
13. Hotel Asmat	Merauke
14. Hotel Numbai	Jayapura
15. Hotel Nayak	Wamena
16. Hotel Prapat	Prapat

Selain hotel, PT. Natour juga memiliki beberapa restoran yang hanya terletak di Pulau Jawa, yaitu:

1. Natour Catering Juanda	Surabaya
2. Natour Restaurant Adi Sucipto	Yogyakarta

3.2 Klasifikasi Hotel

3.2.1 Berdasarkan Lokasi

Untuk mendukung penelitian dan mengumpulkan data-data serta informasi yang akurat maka penulis memilih Hotel INNA Simpang yang terletak di Jalan Gubernur Suryo 1-3 Surabaya sebagai batasan tempat penelitian karena letaknya yang strategis yaitu di jantung kota Surabaya

Selain itu Hotel INNA Simpang juga merupakan salah satu hotel yang tertua di kota Surabaya.

3.2.2 Berdasarkan Jenis Tamu

Apabila Hotel INNA Simpang di lihat berdasarkan jenis tamu yang menginap maka dapat dikategorikan sebagai :

- ❖ *Tourist Hotel* karena sebagian kecil dari tamu yang menginap adalah wisatawan.
- ❖ *Business Hotel* karena sebagian besar tamu yang menginap melakukan perjalanan bisnis.

3.2.3 Berdasarkan Jumlah Kamar

Hotel INNA Simpang memiliki 120 kamar yang terdiri :

- ◆ 56 *Standard Room*
- ◆ 20 *Moderate Room*
- ◆ 20 *Superior Room*
- ◆ 20 *Deluxe Room*
- ◆ 4 *Suite Room*

3.3 Struktur Organisasi Hotel INNA Simpang Surabaya

Struktur organisasi Hotel INNA Simpang berdasarkan Surat Keputusan Direksi PT. Natour No 3664/SK-OR/1985, tanggal 12 Agustus 1985 , bermaksud untuk efektifitas dan efisien kerja dalam pencapaian tujuan , Hotel INNA Simpang Surabaya membagi sistem kerja.

Struktur organisasi Hotel INNA Simpang adalah sebagai berikut :

1. *General Manager* : Drs. Yulianto MBA
2. *Chief Accountant* : Moch. Kuswandi, SE
3. *Front Office Manager* : Mudho Prasetyo
4. *Food and Beverage Manager* : Drs. Sutardi

- | | |
|--------------------------------------|----------------------|
| 5. <i>Marketing Manager</i> | : Sunarko Hidayat |
| 6. <i>Personnel Manager</i> | : Widodo Abdullah |
| 7. <i>Executive Housekeeper</i> | : I Nyoman Wijantara |
| 8. <i>Accounting Office Manager</i> | : Dakhlan |
| 9. <i>Operation Analyst</i> | : M Shodiq |
| 10. <i>Resident Engineering</i> | : Suwardi |
| 11. <i>General Manager Secretary</i> | |

3.4 Fasilitas Di Hotel INNA Simpang Surabaya

3.4.1 Jenis dan Fasilitas Kamar di Hotel INNA Simpang Surabaya

a. Jenis Kamar

Hotel INNA Simpang dikategorikan sebagai hotel berbintang tiga yang mempunyai 120 kamar, dimana kamar-kamar tersebut dibagi menjadi empat kelas. Adapun pembagian itu meliputi :

- 4 *Suite Room*
- 20 *Deluxe Room*
- 20 *Superior Room*
- 20 *Moderate Room*
- 56 *Standard Room*

b. Fasilitas Kamar

Seluruh kamar yang ada di Hotel INNA Simpang memiliki beberapa fasilitas yang dapat dipakai oleh tamu hotel di dalam kamar yang mereka tempati.

Beberapa fasilitas tersebut meliputi :

- ✓ *AC (Air Conditioning)* kamar
- ✓ *Mini Bar*
- ✓ Telepon langsung dari dalam kamar
- ✓ Radio dan *tape* pilihan
- ✓ TV Satelite
- ✓ *Video Channels*
- ✓ Kamar Mandi dengan *Shower* (panas & dingin)
- ✓ Perlengkapan Mandi (handuk, sabun, sampo dan *conditioner*, sikat dan pasta gigi, *tissue*)

Selain fasilitas di atas ada beberapa fasilitas khusus yang hanya terdapat di *Suite Room*, fasilitasnya antara lain :

- Ruang Makan
- *Double Bathroom*
- *Fruit Basket and Flower Serve*

3.4.2 Restoran dan Bar

- *Palapa Coffee Shop*

Palapa Coffee Shop yang terletak di lobi, mempunyai kapasitas tempat duduk sebanyak 60 *seat*. Merupakan satu- satunya restoran di Hotel INNA Simpang yang tidak hanya melayani tamu hotel tetapi juga tamu dari luar hotel. Di restoran ini disediakan berbagai hidangan khas dari daerah di seluruh Indonesia terutama Jawa Timur dan juga menyediakan hidangan mancanegara.

- *Simpang Corner* (Restoran Warung Pojok)

Restoran berkapasitas 50 *seat* yang terletak di pojok Hotel INNA Simpang ini menyediakan menu-menu tradisional dan khas Indonesia. Restoran ini sangat terkenal di berbagai kalangan terutama remaja Metropolitan dengan sebutan 'Wapo restoran'.

- Banyu Biru Bar

Banyu Biru Bar mempunyai kapasitas tempat duduk sebanyak 30 *seat* yang menyediakan *Welcome drink* untuk tamu hotel. Di tempat ini kita dapat menikmati alunan musik tradisional dan modern, selain itu bar ini juga menampilkan *live music* dengan iringan piano.

- Banyuwangi Snack Bar

Merupakan bar yang terletak di sisi kolam renang , menyediakan minuman khusus yang dapat dijadikan pendamping saat kita menikmati makanan kesukaan kita atau setelah kita berenang.

3.4.3 Ruang Pertemuan (*Meeting Room*)

Pada umumnya ruang pertemuan di Hotel INNA Simpang mempunyai kesamaan fungsi, yaitu sebagai tempat seminar, pertemuan bisnis, pesta pribadi (pesta ulang tahun atau perkawinan) dan sebagainya juga memiliki

kesamaan fasilitas dan perlengkapan yang disertai pelayanan *banquet*. Ruang pertemuan itu meliputi :

□ *Majapahit Room*

Ruangan Majapahit terletak di lantai dua yang mempunyai kapasitas tempat duduk 200 pax. Ruang ini disediakan untuk acara – acara istimewa berupa *banquet* maupun konvensi, juga disediakan fasilitas berupa sound system, AC dan beberapa perlengkapan lain yang mendukung.

□ *Airlangga Room*

Ruangan Airlangga terletak di lantai satu bersebelahan dengan kolam renang, ruangan ini mempunyaikapasitas tempat duduk sebanyak 100 pax.

□ *Kahuripan Room*

Ruangan Kahuripan terletak di lantai dua, mempunyai kapasitas tempat duduk sebanyak 60 pax.

□ *Jenggolo Room*

Ruangan Jenggolo merupakan ruangan meeting terkecil di Hotel INNASimpang, karena hanya mempunyai kapasitas tempat duduk 25 pax. Tetapi fasilitas di ruangan ini tidak kalah lengkap dengan beberapa ruangan yang lain.

3.4.4 Fasilitas Penunjang Lainnya

Selain fasilitas yang disebut sebelumnya, di Hotel INNA Simpang juga disediakan beberapa fasilitas yang telah menunjang mutu dan kualitas hotel. Adapun fasilitas-fasilitas tersebut adalah :

- *Laundry dan Dry Cleaning*
- *Swimming Pool*
- *Boutique*
- *Drug Store*
- *Jawa Holiday Travel Agent*
- *Faith & Co Money Changer*
- *Tunas Indonesia Travel Agent*
- *Kerajinan Tas Kulit Tanggulangin*
- *Business Center*
- *Taxi Counter*
- *Masjid Al Ikhlas*

- Tempat Parkir (menampung sekitar 60 mobil)
- 24 jam *Room Service*
- 24 jam *Security*
- Penyewaan mobil
- Pengantaran dan penjemputan dari bandara

3.5 Jenis-jenis dan Harga Kamar di Hotel INNA Simpang Surabaya

3.5.1 Jenis Harga Kamar

Harga kamar yang berlaku di Hotel INNA Simpang dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

1. Harga Normal (*Publish Rate*)

Harga normal atau *publish rate* ialah harga yang diberikan pihak hotel kepada tamu hotel sesuai dengan harga kamar (*room rate*) yang berlaku . Biasanya harga ini telah tercantum di brosur hotel.

2. Harga Khusus (*Special Rate*)

Harga khusus atau *special rate* ialah harga yang diberikan pihak hotel kepada tamunya dengan harga khusus dikarenakan pihak tamu telah mengadakan perjanjian atau bernegosiasi sebelumnya. Harga khusus di Hotel INNA Simpang terdiri dari :

- a. *Corporate Rate*, yaitu harga khusus yang diberikan kepada perusahaan yang telah memiliki ikatan perjanjian dengan Hotel INNA Simpang. Misalnya : PLN Surabaya , PT. Telkom , Pemerintah Kota Surabaya dan beberapa departemen pemerintahan.
- b. *Contract Agent*, yaitu harga khusus yang diberikan kepada agen (biasanya *travel agent*) yang telah memiliki perjanjian kerja dengan Hotel INNA Simpang. Misalnya : Haryono T&T , Prudential *Travel Agent* , Vaya T&T

3.5.2 Harga Kamar yang Umumnya Dipakai di Hotel INNA Simpang Surabaya

Di Hotel INNA Simpang telah ditetapkan harga kamar yang diberlakukan menurut jenis kamar yang ada. Berikut adalah harga kamar yang dipakai:

	SINGLE	TWIN/DOUBLE
STANDARD :	Rp 368.445	Rp 421.080
MODERATE :	Rp 421.080	Rp 473.715
SUPERIOR :	Rp 500.033	Rp 552.668
DELUXE :	Rp 578.985	Rp 631.620
SUITE :	Rp 1.263.240	



BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN



5.1 Kesimpulan

Memasuki AFTA (Asia Free Trade Area) 2003, khususnya pada dunia perhotelan, Bahasa Inggris sangat memegang peranan penting didalamnya. Bahasa tersebut tidak hanya digunakan dalam sistem operasional disetiap departemen, tetapi juga sebagai sarana informasi dan komunikasi pada tamu hotel, khususnya tamu mancanegara. Kemampuan berbahasa Inggris yang baik merupakan salah satu syarat penting yang harus dimiliki oleh para petugas kantor depan, terutama operator. Dalam menjalankan tugasnya operator diwajibkan memiliki pembekalan diri dan kemampuan, yang memadai untuk berkomunikasi dan menjalin percakapan dalam Bahasa Inggris utamanya dalam memberikan informasi tentang fasilitas hotel.

Dari pengalaman selama melaksanakan PKN di Hotel INNA Simpang Surabaya penulis dapat menyimpulkan bahwa petugas *Front Office* hendaknya dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pihak luar khususnya para tamu mancanegara dan menggunakan Bahasa Inggris yang baik. Bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar digunakan sebagai sarana komunikasi terutama informasi melalui media telepon pada operator kantor depan. Cara ini merupakan salah satu yang paling tepat sebagai usaha menarik perhatian para tamu untuk menginap di hotel tersebut. Karena selain sebagai media informasi, operator juga berfungsi menawarkan kamar kepada para tamu khususnya wisatawan mancanegara.

Sebagai operator di kantor depan hotel, seseorang dituntut untuk mengetahui keadaan hotel pada saat itu dan selalu bersikap ramah terhadap para tamu atau seseorang yang ingin mengetahui informasi tentang hotel serta fasilitasnya. Keramahan pelayanan sangat menentukan para tamu untuk menginap di hotel tersebut dan keramahan itulah yang menjadi ciri khas budaya Indonesia.

Pelayanan terbaik yang diberikan kepada tamu akan membuat tamu puas dan hal ini sangat menguntungkan bagi pihak hotel untuk perkembangan selanjutnya. Maka hotel yang baik adalah hotel dengan pelayanan terbaik dari para staffnya.

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan penulisan laporan PKN adalah sebagai berikut:

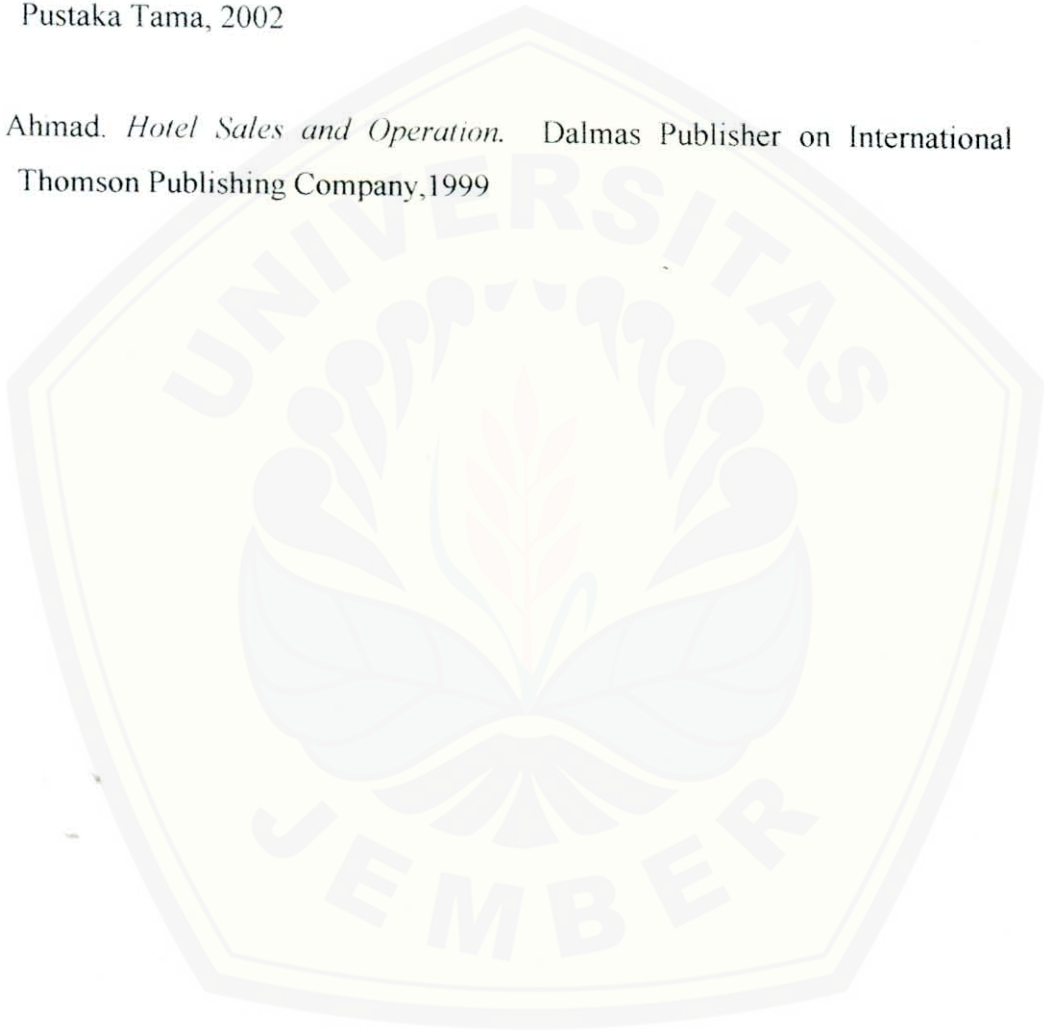
1. Kepada pihak mahasiswa program D-3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember hendaknya sedapat mungkin membekali diri dengan ilmu yang berkaitan dengan apa yang diambil dalam kegiatan PKN.
2. Kepada pihak fakultas hendaknya memberikan kesiapan terhadap mahasiswanya dan pengarahan serta bimbingan yang lebih matang lagi sebelum diberangkatkan untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
3. Kepada petugas kantor depan kantor depan hotel INNA Simpang Surabaya diharapkan memiliki kemampuan berbahasa inggris aktif dan baik dalam melaksanakan tugasnya.
4. Bagi seluruh karyawan Hotel INNA Simpang Surabarabaya hendaknya meningkatkan disiplin kerja agar dapat mengangkat mutu dan kualitas hotel itu sendiri.
5. Bagi pihak hotel hendaknya memperhatikan penempatan staff agar lebih tepat dan akurat sesuai dengan latar belakang pendidikan, keahlian dan kemampuan.

DAFTAR PUSTAKA

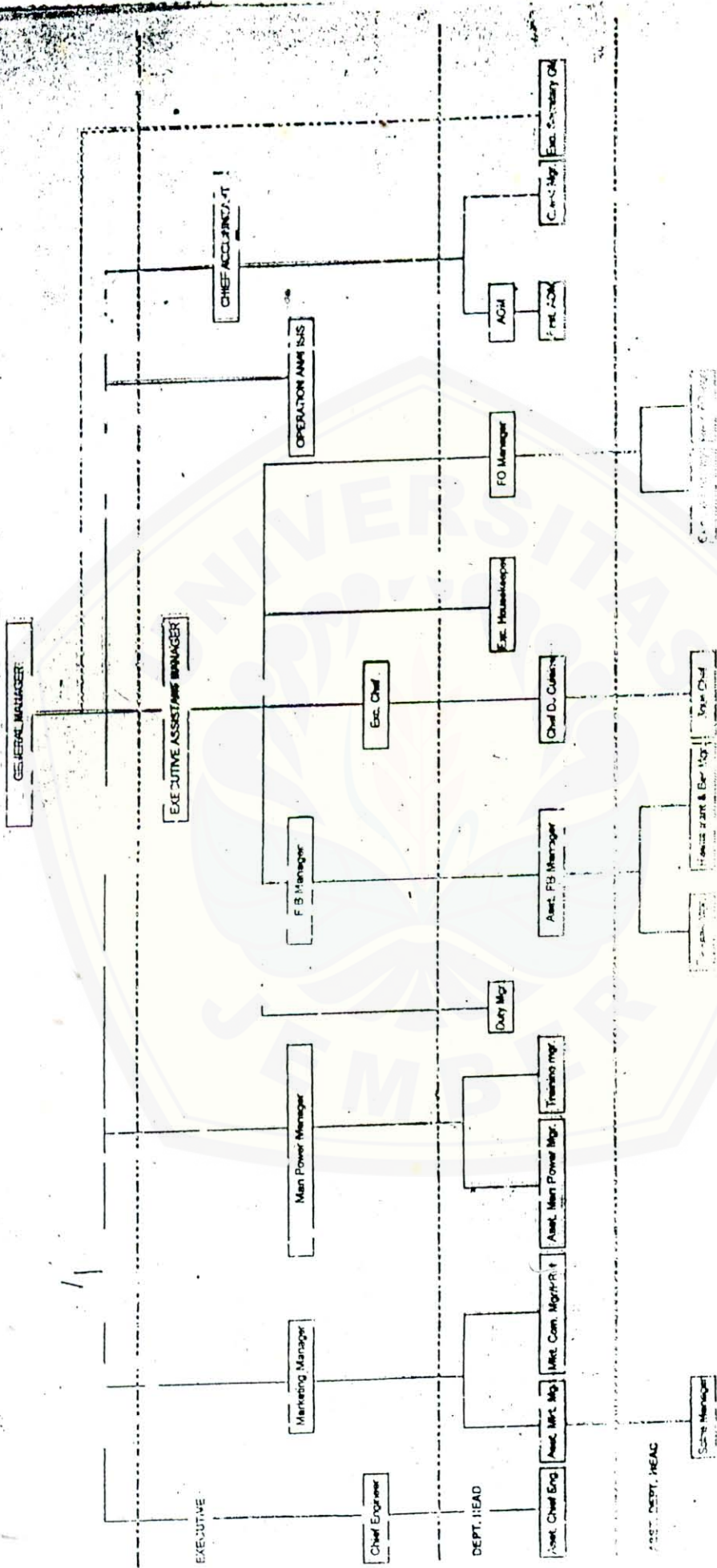
Wantah, Illie Gabriel. *Front Office, Hospitality Guideline Series*. Jakarta: P.T. Gramedia Pustaka Tama, 1998

Sugiarto, Emdar, Ir,MM. *Hotel Front Office Administration*. Jakarta: P.T. Gramedia Pustaka Tama, 2002

Ismail, Ahmad. *Hotel Sales and Operation*. Dalmas Publisher on International Thomson Publishing Company, 1999



ORGANIZATION CHART
 NATOUR SIMI ANE HOTEL
 SURABAYA



FEBRUARI 26, 2003

01.	INNA SEMPANG	81	67.50	1.911	61.25	215.699	243.918
02.	I B I S	82	56.55	1.770	46.95	205.854	213.095
03.	S A H I D	98	49.00	2.019	38.83	162.337	169.535
04.	W E T A	88	91.07	1.565	62.07	144.416	172.144
05.	E L M I	109	77.86	2.758	75.77	259.561	263.418
06.	TUNJUNGAN	112	52.84	2.434	44.16	286.083	305.008
07.	HILTON	62	50.00	1.276	39.57	295.605	276.665
08.	GRAND PARK	52	44.06			177.150	
09.	CENDANA	49	53.13			172.916	
10.	SANTIKA	98	79.03			187.940	
11.	MIRAMA	55	40.48			146.218	
12.	SAGELIT	109	79.56			151.788	
13.	RADISSON	202	96.19			227.359	
14.	GARDEN PALACE	170	51.05			208.063	
15.	NOVELL	91	89.57			248.450	
16.	SOMERSET	264	68.57			245.032	
17.	EQUATOR	38	34.54			234.658	
18.	SHERATON	119	65.68			356.649	
19.	JW MARRIOTT	148	39.57			420.274	
20.	MAJAPAHIT	43	30.07			554.721	
21.	K Y A T E	201	80.04			382.669	
22.	SHANGRILA	227	58.35			481.969	



NATOUR
S I M P A N G

GENERAL INFORMATION

RATES 2002

ROOM RATES INCLUSIVE BREAKFAST

	SINGLE	TWIN / DOBLE
STANDARD	Rp. 368.445,-	Rp. 421.080,-
MODERATE	Rp. 421.080,-	Rp. 473.715,-
SUPERIOR	Rp. 500.033,-	Rp. 552.668,-
DELUXE	Rp. 578.985,-	Rp. 631.620,-
SUITE	Rp. 1.263.240,-	
EXTRA BED	Rp. 100.000,-	

GROUP RATE : On Request and Negotiable

FAMILY PLAN :

No charge for maximum 2 (two) children under 12 years old occupying the same room with parents and using the existing bed, single rate charge for two children occupying the room.

MEAL RATES :

Continental Breakfast	Rp. 35.000,-
American Breakfast	Rp. 40.000,-
Table d'Hote Lunch	Rp. 50.000,-
Table d'Hote Dinner	Rp. 50.000,-

The above Rates are inclusive 21% Government Tax and Service Charge

CREDIT CARDS ACCEPTED

Visa, Amex, Dinner Club, BCA, Master Card.

FOR RESERVATION PLEASE CONTACT :

* Your nearest Travel Agent or Airline

* Hotel Indonesia International Natour

Sales & Reservations Centre

at Hotel Indonesia - Jakarta

Phone : (021) 3140581 or 3140621 Fax. (021) 3155913

E-mail : HIISRC@Jakarta.Wasantara.Net.ID

DIRECT TO NATOUR SIMPANG

Jl. Gubernur Suryo 1 - 3 Surabaya 60010 Indonesia
Phone : (031) 5342151 (9 lines) Fax : (031) 5340167

Location :

Delightfully located on the centre of business activities, 120 rooms are arranged in the high appreciation to the pure javanese style, combined with attractive modern comfort facilities. Provides easy acces to the array of colourful culture, tourist attraction and destinations, trade & business. It is only 30 minutes drive from Juanda International Airport.

Room Facilities :

- Individually controlled airconditioning
- Mini Bar
- Direct Dial phone call from the room
- Radio music, TV satellite with in house video channels
- Private bathroom with shower, hot & cold water

* PALAPA COFFEE SHOP

From a snack to a complete meal or buffet dinner. Cares for you for 24 hours.

* BANYU BIRU BAR

Welcomes guests for drinks, and enjoying traditional and modern music against a romantic setting.

* BANYUWANGI SNACK BAR

For a thirst quenching tropical delight, while having your favourite meals and swimming.

* MEETINGS AND BANQUETS

With specialized staff in arranging conferences, seminars, business meetings, private parties, receptions, banquets and exhibitions, equipped with state of the art sound and audiovisual system from 20 up to 200 persons.

- * Check Out time : 12.00 noon
- * Electric current : 220 Volts, 50 cycles
- * Room Service : 24 hours
- * Laundry & Dry Cleaning : Seven days a week and same day delivery service

Other Facilities :

Swimming pool, Taxi service, tour service, postal service, and travel agent offices, exhibition room and massage as well as baby sitter is on request.

Jl. Gubernur Suryo 1 - 3 Surabaya 60010 Indonesia
Phone : (031) 5342151 (9 lines) Fax : (031) 5340167



Inna Simpang

RESERVATION FORM

Mr.
Mrs.
Miss.

AGUS DAMA

Arrival : MARCH 3th By : ~~PARAITA~~ LINK Time : LINK
 Departure : MARCH 5th 103 By : Time : NOON

Accommodation	STANDARD	SWB	Rp.	SUPERIOR	SWB	Rp.
		TWB	Rp.		TWB	Rp.
	MODERATE	SWB	Rp.	DELUXE	SWB	Rp.
		TWB	✓ Rp. 289.256		TWB	Rp.
				SUITE		Rp.

Company Name : NEW MODULE - B26
 Address : BANDUNG
 Phone Number : 0817-898989
 Reserved By : MISS. MENY

Payment Instruction : Personal To Company Others :

Remarks :

Taken by : ky Date : Feb 28th 03

Room Slip

Int	Date

Chart

Int	Date

DAFTAR ISIAN KOMENTAR/SARAN TAMU

GUEST QUESTIONNAIRE



Inna
Hotel Group

Anda Segalanya Bagi Kami

DIREKTORAT OPERASI
PT. HOTEL INDONESIA NATOUR

10200

DAFTAR ISIAN KOMENTAR / SARAN TAMU
GUEST QUESTIONNAIRE

OTEL : INNA SIMPANG

alamat Ditung, *Anda Segalanya Bagi Kami*
janjijemen sangat menghargai ketulusan pendapat anda dalam upaya meningkatkan
elayanan dari waktu ke waktu dengan mengisi daftar pertanyaan di bawah ini, kemudian
asukkan ke dalam kotak yang tersedia atau serahkan pada petugas kami.
Terima kasih.

SCORE
Beri Tanda

BURUK SEKALI	BURUK	SEJANG	BURUK	BURUK SEKALI
5	4	3	2	1

Kenyamanan saat tinggal di Hotel
Komentar/Saran :

Kebersihan
Komentar/Saran :

Tarif :
 Kamar
Komentar/Saran :

Makanan
Komentar/Saran :

Minuman
Komentar/Saran :

Laundry
Komentar/Saran :

BURUK SEKALI	BURUK	SEJANG	BURUK	BURUK SEKALI
5	4	3	2	1

Mini Bar
Komentar/Saran :

4. Ketepatan & Kecepatan Pelayanan
Komentar/Saran :

5. Kesesuaian produk yang ditawarkan
Komentar/Saran :

6. Fasilitas yang tersedia (TV, AC, Mini Bar).
Komentar/Saran :

7. Kemudahan mendapatkan pelayanan
Komentar/Saran :

8. Ramah Lingkungan
Komentar/Saran :

9. Lain - Lain
Komentar/Saran :

SARAN KHUSUS :

Nama :
Kamar :
Tanggal Kunjungan :

Quality Assurance Division

10200
Lucky Drink
Diundi petip
tanggal 01

WELCOME DRINK

PLEASE PRESENT THIS CARD TO BAR WAITER



NATOUR
SIMPANG

GUEST CARD

WELCOME DRINK IS SERVED AT :
BANYU BIRU BAR
OPEN : 10.00 AM. TO 02.00 AM.

BAR TENDER,

NAME : MIR AGUS

ROOM NUMBER : 219

PERSON : 1

ARRIVAL DATE : 01/03

DEPARTURE DATE : 07/04

ROOM RATE : R + 3t

HONOURABLE CREDIT CARDS :
AMEX, DINERS CLUB VISA, MASTER CARD,
BANK CENTRAL ASIA CARD.

CREDIT LIMITED :
HOTEL POLICY REQUIRES THAT GUESTS SETTLE THEIR
BILL SHOULD THEY EXCEED US \$ 50.

- CHECK OUT TIME IS 12.00 NOON
- PLEASE HAND YOUR ROOM KEY TO THE RECEPTION
WHEN LEAVING THE HOTEL. A CHARGE OF US \$ 50
FOR MISSING ROOM KEY.
- GUEST ARE REMINDED THAT PERSONAL VALUABLES
LEFT IN THEIR ROOM ARE NOT THE HOTELS
RESPONSIBILITY. INDIVIDUAL SAFETY DEPOSIT
BOXES ARE AVAILABLE FREE OF CHARGE AT THE
FRONT OFFICE CASHIER.

MEAL (S) ARRANGEMENT

Please Bring Along With This Card For Your Meals And Present
To Head Waiter :

Day	1	2	3	4	5	6	7	Remark
BREAKFAST								
LUNCH								
DINNER								
OTHERS								

• Breakfast Time : 05.00 - 10.00 at PALAPA Coffee Shop.

HOTEL FACILITIES

- Shopping Arcade
- Drug Store
- Beauty Salon
- Travel Agent
- Money Changer
- Batik & Gift Shop
- Taxi Service
- Parking Area
- TV Colour & Video Program
- Laundry & Dry Cleaning

General Information

The Service Directory is Available
In Your Room.

Doctor

Please Contact
The Front Desk : Ext. 02, 108, 109
The Duty Manager : Ext. 114

A SIMPANG HOTEL
SURABAYA

GUEST IN THE HOUSE

SURABAYA, FEB, 26, 2003

201	2/-	Mr. Mega H	(Bank Mandiri)	25-28/02	Jakarta	ar/c
203	1/2	Mr. Adolina	Sentani	23-26/02	Jakarta	ar/b
207	2/1	Mr. Neni	Indvl	26/02-Idf	Surabaya	wi/b
209	2/-	Mr. Paulus P	Bayu Buana	26-28/02	Bandung	ar/c
211	1/1	Mr. Eka Budi P	Indvl	23-27/02	Bontang	wi/b
215	1/-	Mr. Sunarto	Indvl	25-26/02	Jakarta	wi/b
217	2/-	SEE ROOM 207				
219	1/-	Mr. Andre Novi	Indvl	24-26/02	Bnggr	wi/b
221	2/-	Mr. HR. Sutanggung	(Kaha Tour	25-27/02	Depok	ar/c
210	1/-	Mr. Beta M	(Bank Mandiri	25-28/02	Jakarta	ar/b
212	1/-	Mr. Subreto	Indvl	25/02-Idf	Blitar	ar/b
214	1/-	Mr. Tomasua	Indvl	23-26/02	Surabaya	ar/b
216	1/-	Mr. Dicky	Bayu Buana	24-28/02	Bandung	ar/b
305	1/1	Mr. Emila N	Indvl	15/02-Idf	Surabaya	wi/b
311	1/-	SEE ROOM 310				
317	1/-	Mr. SU. Sinulungga	(Bpn Puslitba)	25-28/02	Jakarta	ar/c
319	1/-	Mr. Lubis	(Bank Mandiri)	25-28/02	Jakarta	ar/c
306	1/1	Mr. H. Badrangyah	Indvl	25-01/03	Jatin	wi/b
310	2/-	Mr. Sujarwadi	Indvl	26-27/02	Tarekan	wi/b
312	1/-	Mr. Annas Nambi	Indvl	26-27/02	Makasar	ar/b
403	-/1	Ms. Mamiel	Femina	26-03/03	Jakarta	r/cc
405	1/-	Mr. Like	Pt. Matahari	26-28/02	Jakarta	r/ba
407	2/-	Mr. Sonny	Indvl	26-27/02	Balikpapan	b
409	1/-	Mr. Elvest T	Pt. Matahari	26-28/02	Jakarta	r/ba
411	2/-	Mr. Agus Budiarna	Indvl	25-27/02	Yogyakarta	wi/b
415	1/-	Mr. Hendra Tjahjadi	Indvl	26-28/02	Jakarta	wi/b
417	1/1	Mr. Sugeng M	Indvl	26-27/02	Jakarta	ar/b
419	1/-	Mr. Rachman B KHayar	Indvl	23-27/02	Palu	wi/b
421	1/-	Mr. Syaifuddin	Indvl	26-28/02	BalikP	wi/b
425	1/-	Mr. Moch Said	Indvl	25-27/02	Malang	ar/b
402	1/1	Mr. Leslie	Indvl	25/01-02	Singapor	ar/b
404	2/-	Mr. Budi Haryadi	Indvl	26-27/02	Bandung	wi/b
406	1/-	Mr. Firdaus WP	(Club Bali Fa)	23-27/02	Bali	r/ta
408	1/1	Mr. Gilbert	Indvl	25/02-Idf	Belgiuh	wi/c
410	1/1	Mr. Naomi	Indvl	25/02-Idf	Malaysia	wi/b
414	1/-	Mr. Said	SEE ROOM 425			
416	1/-	Mr. Subendra S	(Pt. Matahari)	26-28/02	Jakarta	wi/b
418	1/-	SEE ROOM 410				
420	1/-	Mr. Dewi M	(Indvl)	24-27/02	Bandung	r/bas
521	1/-	Mr. Anton	(Pt. A S D P)	26-27/02	Jakarta	ar/c
523	1/-	Mr. Syahrial Amri	(Pt. H I N)	26-07/03	Jakarta	r/coy
525	1/-	Mr. Septo Martono SH	(Pt. H I N)	26-07/03	Jakarta	r/cc
510	1/-	Mr. Saimun Prawiradinat	(Depdakri)	24/02-Idf	Jakarta	wi/b
603	2/-	Mr. Setiawar/Bertus	(Bpn Puslitba)	25-27/02	Jakarta	ar/c
605	2/-	Mr. Waluya/Moshedalah	(Bpn Puslitba)	25-27/02	Jakarta	ar/c
607	1/1	Mr. Djati S	Indvl	26-27/02	Yogyakarta	wi/b
609	-/1	Ms. Rahmawati	(Pt. Telkom)	24-27/02	Bandung	r/ba
611	2/-	Mr. Suhandono	(BPN ORGANISA)	24-27/02	Jakarta	r/cc
615	2/-	Mr. Syahnigmat	(Biro Organisa)	24-27/02	Jakarta	r/cc
619	2/-	Mr. Bambang/Risnarto	(Bpn Puslitba)	25-27/02	Jakarta	ar/c

Prati A Hall

602	1/-	Mr. Alo Liliweri	(Unitomo)	26-28/02	Kupang	ar/cc
604	2/-	Mr. Waluyo	(Bpn Litbang)	25-27/02	Jakarta	r/coj
606	1/1	Mr. Diane T	(Mandala VIP)	26-27/02	Surabaya	r/coj
608	1/-	Mr. Husein Anwar	Indvl	24-27/02	TGERG	r/bst
610	1/-	Mr. Agustinus Februar	Pt. Telkom	25-27/02	Bandung	ar/bt
612	2/-	Mr. Gandi/EB.Sitorus	(Biro Organi)	24-27/02	Jakarta	r/coj
614	2/-	Mr. Hanibal/Tri D	(Biro Organi)	24-27/02	Jakarta	r/coj
616	1/-	Mr. Alfred	Telkom	26-27/02	Jakarta	wl/bi
613	1/1	Mr. Donny	Indvl	26-27/02	Tegal	wl/bi
620	2/-	Mr. Drs. Iameses/Obertu	(Biro Organi)	24-27/02	Jakarta	r/coj
701	1/-	Mr. Yuyun	(BiroOrganis)	24-27/02	Jakarta	r/coj
703	1/-	Mr. Ray	(Kaha Tour)	26-28/02	Denpasar	r/tan
705	1/-	Mr. Anwar TM	(Pt. Simplek)	24-27/02	Bekasi	r/coj
707	1/1	Mr. Benjamin Erari	Indvl	23-02/03	Jayapura	wl/b
709	1/-	Mr. Hendro Y	(Bank Permata)	25-28/02	Surabaya	r/osi
711	1/1	Mr. Bambang Waluyo	Indvl	25-27/02	Jakarta	ar/b
715	1/-	Mr. Eko W	(Bank Mandiri)	25-28/02	Jakarta	r/coj
717	1/-	Mr. M. Amin	(Bank Mandiri)	25-28/02	Jakarta	r/coj
721	1/1	Mr. Agus Wijaya	Indvl	24-27/02	Samarinda	ar/b
723	1/1	Mr. Manafe P	Indvl	26-27/02	Kupang	wl/b
725	1/-	Mr. Kanu K	(Pt. Tunas Ind)	26-03/03	Surabaya	r/ta
704	2/-	Mr. Rian Kartika	(Pt. Trimitra)	25-28/02	Jakarta	r/coj
706	2/-	Mr. Syamsuddin	(BiroOrganis)	25-27/02	Jakarta	r/coj
708	2/-	Mr. Ganjar Nugraha	Indvl	26-28/02	Semarang	wl/b
710	-/1	Ms. Yetti	(BiroOrganis)	24-27/02	Jakarta	r/coj
712	2/-	Mr. Ali	(BiroOrganis)	24-27/02	Jakarta	r/coj
309/321/323/325/417		DAY USE				

T O T A L CC: 81 ROOMS
 - GUEST : 120 PAXS
 - LEADIS : 20 PAXS
 - GENT : 100 PAXS

=====JK=====

Lampiran 10 Posting Card

NO. 7 NAMA LELY FARIDA. R
 BAGIAN BULAN JANUARI
 U. N. E. J.

	PAGI		SIANG		LEMBUR	
	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

07³⁰ SIKES

21140 21141
 21155 21156

Sakit
 (SURAT KETERANGAN DOKTER)

NO. 7 NAMA
 BAGIAN BULAN

	PAGI		SIANG		LEMBUR	
	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

NO. _____ NAMA **LELY**

BAGIAN **F.O** BULAN **FEB**

UNES

NO. _____ NAMA _____

BAGIAN _____ BULAN _____

	PAGI		SIANG		LEMBUR	
	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR
16						
17						
18	06:30	12:15:15				
19	19:04:44	21:15:14				
20	20:08:39	22:15:11				
21	21:07:00	23:15:12				
22		22:15:13				
23						
24						
25						
26	26:06:58	28:15:25				
27	27:07:01	29:15:40	27:15:39			
28	28:06:47	28:15:11				
29						
30						
31						

	PAGI		SIANG		LEMBUR	
	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

} SAKIT
(SURAT KEJERAKAN DOKTER

SEIKO (S)

TANDA TANGAN

SEIKO (S)

TANDA TANGAN

NO. 34 LELY F
 NAMA
 BAGIAN
 BULAN April
 U.N.E.)

NO. 34 LELY
 NAMA
 BAGIAN
 BULAN April
 U.N.E.)

	PAGI		SIANG		LEMBUR	
	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR
1						
2	07:00	07:15				
3			07:00	07:15		
4			07:15	07:30		
5						
6			07:50	08:05		
7			07:20	07:35		
8			07:15	07:30		
9			07:10	07:25		
10	08:40	09:20				
11	08:50	09:30				
12						
13						
14	08:45	09:25				
15	08:53	09:33				

	PAGI		SIANG		LEMBUR	
	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

SEIKO ©

TANDA TANGAN

SEIKO ©

TANDA TANGAN



NATOUR
SIMPANG

THE MANAGEMENT OF NATOUR SIMPANG

Awards this certificate to

LELY FARIDA RAKHMAWATI

JEMBER UNIVERSITY

ON THE JOB TRAINING

FRONT OFFICE DEPARTMENT

Has completed

JANUARY, 22th 2003 to APRIL, 22th 2003.

From

Surabaya, APRIL 22th 2003.

MPD/Personnel Manager



H. W. DODO ABDULLAH, SE
09805501



Lampiran 12 V.I.P. List & Occupancy Forecast

FRONT OFFICE DEPT
 ANATOUR SIMPANG
 SURABAYA

V.I.P. LIST & OCCUPANCY FORECAST

6/7

A) V.I.P. LIST

DAY : THURSDAY
 DATE : FEBRUARY 27, 2003

NO	NAME	AFFILIATION	ETA	DEPART	REMARK
	TO DAY				
	NONE ✓				
	TOMORROW				
	NONE ✓				
	IN THE HOUSE		ETD		
	NONE ✓				

B) FORECAST

TODAY : 27/02				TOMORROW : 28/02				AFTER TOMORROW : 29 01/03			
	Room	Paxs	%		Room	Faxs	%		Room	Paxs	%
End Night	81	120	67.50	Forward	74	110	61.67	Forward	116	202	96.67
Arrival	2 ✓	3		Arrival	62	122		Arrival	17	30	
Estimated	23 ✓	34		Estimated	8	12		Estimated	-	-	
Departure	27 ✓	40		Departure	22	33		Departure	-	-	
Estimated	5 ✓	7		Estimated	6	9		Estimated	15	22	
Total	74	110	61.67	Total	116	202	96.67	Total	118	210	98.33

- CC :
- General Manager
 - Assistant Manager Operation
 - Front Office Manager
 - Finance Manager
 - Marketing Manager
 - Accounting Manager
 - Executive Housekeeper
 - F & B Manager
 - Chief Engineer
 - Reception
 - Duty Manager
 - Chief Security
 - Puel
 - Opal

Made By

DIDIK P.

ONT OFFICE DEPT
 ATOUR SIMPANG
 SURABAYA

ROOM COUNT SHEET

DATE : FEB. 26 '03

6 th FLOOR						7 th FLOOR					
ROOM NO.	17 PAX	ACTUAL REVENUE	POTENTIAL REVENUE	DIFF	DISC %	ROOM NO.	16 PAX	ACTUAL REVENUE	POTENTIAL REVENUE	DIFF	DISC %
						701	1	165950	185950	20000	spr
2	166612	206612	40000	spr		703	1	157025	157025	20000	spr
2	166612	206612	40000	spr		705	1	132892	152892	20000	spr
2	145950	185950	40000	spr		707	2	166612	206612	40000	spr
1	165950	185950	20000	spr		709	1	165950	185950	20000	spr
2	166612	206612	40000	spr		711	2	166612	206612	40000	spr
2	166612	206612	40000	spr		715	1	128760	148760	20000	spr
						717	1	128760	148760	20000	spr
2	166612	206612	40000	spr		719					
						721	2	145950	185950	40000	spr
						723	2	145950	185950	40000	spr
						725	1	124628	144628	20000	spr
1	124628	144628	20000	spr		702	Sur R ✓				
2	166612	206612	40000	spr		704	2	145950	185950	40000	spr
2	107428	107428		spr		706	2	166612	206612	40000	spr
1	165950	185950	20000	spr		708	2	166612	206612	40000	spr
1	165950	185950	20000	spr		710	1	165950	185950	20000	spr
2	166612	206612	40000	spr		712	2	166612	206612	40000	spr
2	166612	206612	40000	spr		714					
1	145289	165289	20000	spr		716	Sur R ✓				
2	145950	185950	40000	spr							
2	166612	206612	40000	spr							
29	2.666.603	3.206.603	540.000		TOTAL	24		2.420.825	2.500.825	480.000	

Nite Clerk :

(.....)

FRONT OFFICE DEPT
NATOUR SIMPANG
SURABAYA

ROOM COUNT SHEET

DATE : FEB. 26 '03

4 th FLOOR						<i>Pilek</i> 5 th FLOOR					
ROOM NO.	19 PAX	ACTUAL REVENUE	POTENTIAL REVENUE	DIFF	DISC %	ROOM NO.	8/1 PAX	ACTUAL REVENUE	POTENTIAL REVENUE	DIFF	DISC %
401			✓			501					
403	1	186612	206612	20000	spr	503					
405	1	186612	206612	20000	spr	505					
407	2	187273	227273	40000	spr	507					
409	1	186612	206612	20000	spr	509					
411	2	166612	206612	40000	spr	511					
415	1	186612	206612	20000	spr	515					
417	2	166612	206612	20000	spr	517					
419	2	166612	206612	40000	spr	519					
421	1	186612	206612	20000	spr	521	1	269256	289256	20000	spr
423			✓			523	1	130500	130500		75
425	1	145289	165289	20000	spr	525	1		R. COMP		-
402	2	166612	206612	40000	spr	502					
404	2	187273	227273	40000	spr	504					
406	1	145289	165289	20000	spr	506					
408	2	187273	227273	40000	spr	508					
410	1	186612	206612	20000	spr	510	1	438500	478500	20000	LT
412			✓			32512	1	247934	247934	BT	spr
414	1	145289	165289	20000	spr	32514	1	247934	247934	BT	spr
416	1	186612	206612	20000	spr	32516	2	247934	247934	BT	spr
418	1	186612	206612	20000	spr	30818	1	247934	247934	BT	spr
420	1	145950	185950	20000	spr	41720	1	227273	227273	BT	spr
TOTAL	26	3.322.980	3.842.980	520.000		TOTAL	9/1	2.077.265	2.117.265	40.000	

Nite Clerk :

(.....)

FRONT OFFICE DEPT
NATOUR SIMPANG
SURABAYA

(23/02/2003) 08

S.M.F. C.

ROOM COUNT SHEET

DATE : FEB. 26, 2003

2 nd FLOOR						3 rd FLOOR					
ROOM NO.	PAX	ACTUAL REVENUE	POTENTIAL REVENUE	DIFF	DISC %	ROOM NO.	PAX	ACTUAL REVENUE	POTENTIAL REVENUE	DIFF	DISC %
201	2	125289	165289	40000	spr	301					
203	3	229257	289257	60000	spr	303					
205						305	2	228595	268595	40000	spr
207	3	229257	289257	60000	spr	307					
209	2	145950	185950	40000	spr	309					
211	2	302900	348000	40000	rr	311	1	227934	247934	20000	spr
215	1	145289	165289	20000	spr	315					
217	2	166612	206612	40000	spr	317	1	207273	227273	20000	spr
219	1	165950	185950	20000	spr	319	1	207273	227273	20000	spr
221	2	137685	177685	40000	spr	321					
223						323					
225						325					
202						302					
204						304					
206						306	2	228595	268595	40000	spr
208						308					
210	1	128760	148760	20000	spr	310	1	227934	247934	20000	spr
212	1	165950	185950	20000	spr	312	1	207273	227273	20000	spr
214	1	165950	185950	20000	spr	314					
216	1	124628	144628	20000	spr	316					
218						318					
220						320					
TOTAL	22	2.238.577	2.674.577	440.000		TOTAL	9	1.534.877	1.714.877	180.000	

DATA: ROOM - RACK

Nite Clerk :

ROOM SALES RECAPITULATION

DATE: **FEB, 26, 03**

FLOOR	NUMBER OF ROOMS				ACTUAL REVENUE			POTENTIAL REVENUE	DIFFERENT	NUMBER OF GUESTS				
	TRANS	COMP	HOUSE USE	OUT OF ORD	VA-CANT	TOTAL	ROOM			PACKAGE	F/B	TRANS	COMP	HOUSE USE
2nd	13				1	14	2.238.577	2.678.577	440.000	3.828.000	1.589.423	22		22
3rd	7				15	22	1.534.877 1.714.077	190.000	2.784.000	1.249.123	9		9	
4th	19				3	22	3.322.980	3.842.980	520.000	6.003.000	2.680.020	26		26
5th	8	1			13	22	2.077.265	2.117.265	40.000	3.675.750	1.598.485	9	1	10
6th	17				3	20	2.666.603	3.206.603	540.000	5.067.750	2.401.147	29		29
7th	16				4	20	2.420.825	2.900.825	480.000	4.698.000	2.277.175	24		24
TOTAL	80	1			39	120	14.261.127	16.461.127	2.200.000	26.056.5000	11.795.373	119	1	120

Day Use

Additional Charges

Morning Charges

TOTAL (ROOMS) SALES

Notes - 2003
71.000
115-800000
Doc 80
K100

DONT OFFICE DEPT
TOUR SIMPANG HTL
RABAYA

SA B

ARRIVAL LIST

DATE : FEBRUARY 26, 2003

ROOM NO	N A M E	PAX	NAME OF COMPANY	N'LITY CITY	RATE/ DISC.	DEP	TIME	REMARK
23/25	mr. boedione	2	indv	tgr	spr	2602	0007	wipa
	mr. frans matola	4	indv	bwi	spr	2602	0007	wipa
	mr. oma sudarma	1	indv	jkt	spr	2602	0010	wipa
	mr. sunarto	1	indv	jkt	spr	2702	0610	wipa
	mr. sang kopyang	1	kaha tour	dps	spr	2802	0904	arpa
	mr. paulus	2	bayu buana	bdg	spr	2802	0943	arpa
	mr. Ajati s	2	indv	yg	spr	2702	1233	wipa
	mr. hendru	1	bank permata	jkt	spr	2302	1233	rpa
	mr. elvest	1	pt.matahari	jkt	spr	2802	1300	rpa
	ms. like	1	pt.matahari	jkt	spr	2802	1300	rpa
	mr. suhendra	1	pt.matahari	jkt	spr	2802	1300	rpa
	ms. Diane p.	2	mandala vip	sby	spr	2702	1350	arpa
	mr. Manafe pello	2	indv	kupang	spr	2702	1355	wipa
311	mr. sudjarwadi	2	indv	tarakan	spr	2702	1410	wipa
	mr. badi haryadi	2	indv	bdg	spr	2702	1503	wipa
	mr. kanu kanas	1	tunas ind	jkt	spr	0303	1500	arpa
	mr. ale liliweri	1	unitpmo	kupang	spr	2802	1610	arpa
217	ms. neni	5	indv	sby	spr	indf	1039	wipa
	mr. sugeng	2	indv	nke	spr	2702	1735	arpa
	mr. Syaifuddin A.	1	indv	bpp	spr	2802	1840	wipa
	mr. alfred irwan	1	telkom	gkr	spr	2702	1928	wipa
	mr. ganjar	2	indv	smg	spr	2802	1919	wipa
	ms. mamalek	1	ferina	jkt	spr	0303	1915	rpa
	mr. said	1	see r.425	mlg	spr	2702	1930	wipa
	mr. annas n.	1	ahrc	mka	spr	2702	2030	arpa
	mr. septo	①	pt.hin	jkt	COMP	0703	2100	arpa
	mr. suri	1	pt.hin	jkt	spr	0703	2100	arpa
	mr. hendra	1	reguler	jkt	spr	2802	2100	wipa
	mr. donny	2	indiv	tegal	spr	2702	2140	wipa
	mr. sonny senduk	2	indiv	bpp	spr	2702	2140	wipa
	mr. a n t o n	1	a s d p	jkt	spr	2702	2210	arpa

Dinner R/C

2401

Recall

EXPECTED ARRIVAL LIST

DAY : THURSDAY
DATE : FEB., 27th 03
25

T OFFICE DEPT

N A M E	TOTAL OF ROOM	R A T E	ETA	DEP	RESERVED BY/REMARK
S.HERUTOMO, MR (REQ. DEL. BED)	01 TWB	165.289	UNK	28/02	P/A BPKP SBY PJ. 8674334 RSV. MR. YUBAGYO
SILVIA SINGHING, MS	01 SWB	185.950	SIANG	28/02	P/A BANK PERMAH SBY. JI. TANJUNGAN 52 SBY. PE. 5715500 RSV. MS. LILITA
	2 R.				
	RESV.				

Bel. B. 15747 C

EXPECTED DEPARTURE

FEBRUARY, 27-2003



211	311	407	521	603	707
221	317	411		605	711
	310	417		607	723
	312	425		609	
		404		619	
		406		606	
		414		608	
				610	
				616	
				618	

TOTAL : 27 ROOMS

DMA Pac Room RSC

