



**Peranan Bahasa Inggris Dalam Mengoptimalkan
Kinerja Dan Pelayanan Di Bagian Housekeeping
Hotel Panorama Jember**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III

Bahasa Inggris Fakultas Sastra

Universitas Jember

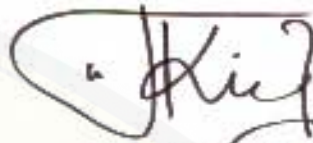
Awal :	Hediah	Klass
	17 JUL 2008	427
Uleh :		ISH
	SAS	P

YANUAR ISHAK
NIM. 030103101037

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
JURUSAN SASTRA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2008**

HALAMAN PENGESAHAN

Penanggung Jawab :



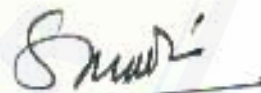
Drs. Hartono Hadi Erwanto
General Manager
Hotel Panorama Jember

Dosen Pembimbing :





Drs. Hadiri, M.A.
NIP. 132 310 226

**Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember :**



Drs. Wisasongko, M.A.
NIP. 131 798 138

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember :



Prof. Dr. Samudji, M.A.
NIP. 136 531 973

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT dan atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya Akhirnya Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini dapat diselesaikan. Laporan ini adalah bentuk tanggung jawab atas kegiatan PKN yang telah dilaksanakan selama satu bulan di Hotel Panorama Jember, dan juga merupakan tugas akhir mahasiswa pada program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Atas pertimbangan yang cukup matang dan berdasarkan pengalaman selama di lapangan, maka Laporan PKN ini diberi judul "**Peranan Bahasa Inggris Dalam Mengoptimalkan Kinerja dan Pelayanan di Bagian Housekeeping Hotel Panorama Jember**".

Adapun isi dalam laporan ini tidak semata-mata atas dasar pengalaman penulis, akan tetapi ditunjang oleh buku-buku referensi perhotelan dan pengetahuan yang diperoleh selama dibangku kuliah.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu selesainya tugas akhir ini, baik mulai dari proses pengajuan PKN sampai terselesaikannya laporan ini, khususnya kepada beliau –beliau di bawah ini :

1. Dr.Samudji, M.A. selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Drs. Wisasongko, M.A. selaku Ketua Program Studi DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Drs. Hadiri, M.A. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam menyelesaikan laporan ini.
4. Drs Wisasongko, M.A. selaku Dosen Wali.
5. Drs., Hartono Hadi Erwanto selaku General Manager Hotel dan Restoran Panorama Jember.
6. Bpk. Hendra Setiawan, selaku Resident Manager Hotel dan Restoran Panorama Jember.

7. Seluruh staf Hotel Panorama Jember, yang telah membantu untuk memberikan petunjuk, bimbingan, serta informasi dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.
8. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan cinta dan motivasi yang sangat besar sehingga laporan ini bisa terselesaikan.
9. Teman – teman dan semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan pembuatan laporan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi teman-teman mahasiswa khususnya kepada mereka yang ingin berkarya di bidang perhotelan.

Jember, Mei 2008

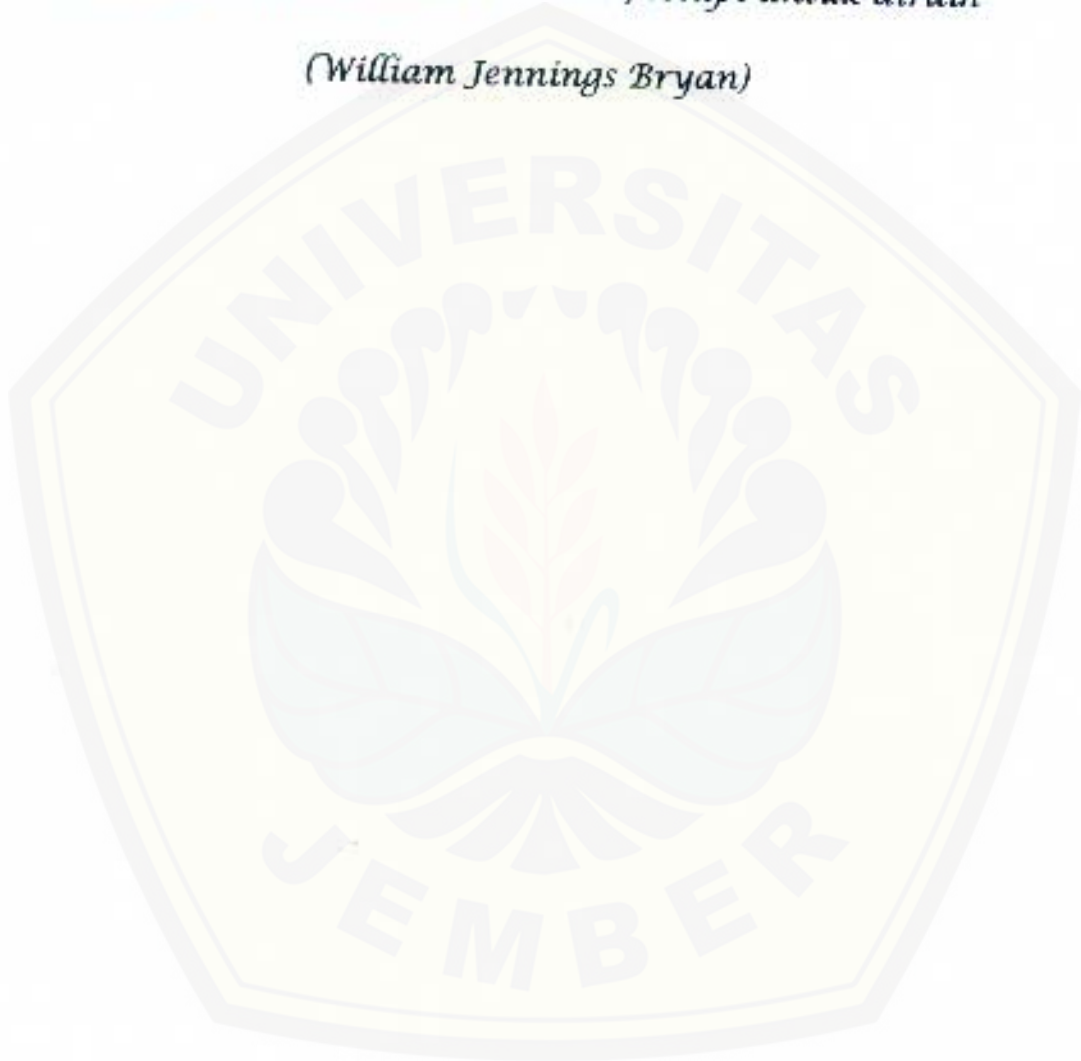
Penulis

Motto

"Takdir bukanlah sesuatu Perubahan, tetapi adalah pilihan

Bukanlah sesuatu untuk dinanti, tetapi untuk diraih"

(William Jennings Bryan)



PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

*Bapak dan ibu tercinta, H. M. Ishaq dan Hj. Masrurroh, atas kasih sayang, dukungan, dan
doa-doanya.*

Adik - adikku yang aku cintai, Septian dan Putri.

My Eve Aprilia Kartika, thank you for every thing.

My friends O'onk, and Sigit keep our friendship

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAKSI	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan, Kegunaan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3.3 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	5
1.4 Bidang Ilmu Pedoman Praktek Kerja Nyata	6
1.5 Objek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Fungsi Bahasa Inggris dalam Dunia Perhotelan	8
2.2 Pengertian Hotel.....	10
2.3 Klasifikasi Hotel.....	12
2.4 Pengertian Housekeeping Department Secara Umum	16
2.4.1 Pengertian Housekeeping Department.....	16
2.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping Department</i>	17
2.4.3 Seksi –seksi di <i>Housekeeping Department</i>	18
2.4.4 Pembagian Tugas di <i>Housekeeping Department</i>	19

2.4.5 Hubungan <i>Housekeeping Department</i> dengan Departemen Lainnya	20
---	----

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Lokasi dan Latar Belakang Hotel Panorama Jember	24
3.1.1 Lokasi Hotel Panorama Jember	24
3.1.2 Latar Belakang Hotel Panorama Jember	25
3.2 Fasilitas Hotel Panorama Jember	26
3.3 Struktur Organisasi Hotel Panorama Jember	28
3.4 Pembagian Jam Kerja Hotel	34

BAB IV PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Profesionalisme Kerja <i>Housekeeper</i>	35
4.1.1 Kegiatan <i>Housekeeper</i> dalam Kegiatan Operasional <i>Housekeeping Department</i>	36
4.1.2 Pengenalan Perlengkapan dan Peralatan Penunjang Operasional <i>Housekeeping Department</i>	36
4.2 Peran Penting Bahasa Inggris bagi <i>Housekeeper</i> dalam Meningkatkan <i>Profesionalisme</i> Hotel Panorama Jember	37
4.2.1 Penggunaan Kode atau istilah Bahasa Inggris dalam Operasional <i>Housekeeping Department</i>	38
4.2.2 Macam-macam Nama dan Jenis Kunci dalam Istilah Bahasa Inggris	42
4.2.3. Perlengkapan Kamar dalam Istilah Bahasa Inggris di <i>Housekeeping Department</i>	43
4.2.4 Perlengkapan Kamar Mandi dalam Istilah Bahasa Inggris	47
4.3 Penggunaan bahasa Inggris dalam Beberapa Penanganan khusus operasional <i>Housekeeper</i> di Hotel Panorama Jember	48
4.3.1 Penanganan <i>special request</i> Tamu Asing Oleh	

<i>Housekeeper</i> di Hotel Panorama Jember.....	48
4.3.2 Prosedur Penanganan Keluhan Tamu (<i>guest complaining</i>)	49
4.4 Penguasaan Bahasa Asing Lainnya sebagai Penunjang Pelayanan Tamu Asing di Hotel Panorama Jember.....	50
4.5 Dialog-dialog Bahasa Inggris dalam Kegiatan Operasional Hotel	51
4.6 Kendala dan Solusi di Lapangan yang Berknaan dengan Peran Penting Bahasa Inggris dalam Pelayanan kepada Tamu Asing di Hotel Panorama Jember.....	54
4.6.1 Kendala –kendala selama Pelaksanaan PKN	54
4.6.2 Solusi	54
4.7 Hasil Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
5.2.1 Saran bagi Fakultas	57
5.2.2 Saran bagi Pihak Hotel Panorama Jember	58
5.2.3 Saran bagi Mahasiswa.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

ABSTRAKSI

Pariwisata merupakan salah satu objek yang digemari banyak orang. Perkembangan pariwisata Indonesia memiliki peranan yang sangat vital dalam menunjang sumber devisa Negara. Salah satu pengembangan pariwisata yang mutlak diperlukan adalah suatu perhotelan. Hal ini merupakan faktor penting untuk menunjang kenyamanan bagi para wisatawan. Salah satu unsur yang penting didalam membangun citra perhotelan adalah adanya penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris oleh *Housekeeper*.

Keterbatasan dalam berbahasa Inggris hendaknya harus segera diperbaiki dan dibenahi agar kesalahpahaman dan kesulitan dalam penyampaian informasi dalam berkomunikasi dapat diperkecil sehingga tamu akan mendapat kepuasan dalam hal pelayanan saat mereka menginap di hotel. Hal ini perlu diperhatikan pada karyawan Departemen Housekeeping karena dalam prakteknya *Housekeeping Department* banyak dihadapkan hal-hal yang berhubungan dengan istilah-istilah bahasa Inggris didalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu hotel / tamu asing, contohnya : penanganan *Special Request*, *Guest Complaining*, dan penanganan fasilitas-fasilitas tamu lainnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bahasa Inggris mempunyai peranan penting dalam dunia perhotelan dan merupakan salah satu syarat untuk meningkatkan kinerja para karyawan hotel khususnya *Housekeeper* dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu mancanegara.



BAB I PENDAHULUAN

Bahasa Inggris merupakan alat komunikasi yang telah di akui sebagai Bahasa Internasional, sedangkan *Housekeeper* merupakan staff pelayanan yang dapat berkomunikasi langsung dengan tamu, khususnya tamu asing.

Bab ini akan menjelaskan topik pembicaraan laporan PKN yang meliputi : Latar belakang, Rumusan masalah, Tujuan, Manfaat dan kegunaan praktek kerja nyata, Bidang ilmu praktek kerja nyata Objek dan jangka waktu praktek kerja nyata yang akan diuraikan masing - masing sebagai berikut:

1.1 Latar Belakang

Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (*main tourism super structures*). Ini berarti hidup dan kehidupannya banyak bergantung pada pasang surutnya wisatawan yang datang. Bila kita umpamakan industri pariwisata itu sebagai suatu bangunan, maka sektor pariwisata merupakan tiangnya.

Dalam perkembangannya, usaha perhotelan mengalami kemajuan yang sangat berarti seiring dengan perkembangan zaman, teknologi, dan pariwisata, terlebih ketika pariwisata dewasa ini telah memasuki apa yang disebut dengan "*mass tourism*", dimana orang-orang tidak lagi melakukan perjalanan sendiri-sendiri, tetapi berombongan (*group*). Tentunya dengan kondisi yang seperti itu, pengusaha hotel juga akan lebih giat lagi dalam mengembangkan usahanya untuk dapat menghadapi tantangan yang semakin lama akan semakin besar. Renovasi, penambahan fasilitas, dan peningkatan pelayanan menjadi sorotan tajam bagi pihak manajemen hotel demi meningkatkan kualitas dan *image* hotel dimata masyarakat umum, khususnya bagi tamu hotel.

Kegiatan operasional didalam hotel juga perlu ditata sedemikian rupa, agar sumber daya yang ada di hotel dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin, secara efisien, dan sebagaimana mestinya. Untuk itu, pengadaan departemen, jumlah anggota, berikut dengan tugas dan tanggung jawabnya perlu mendapatkan pemikiran

yang lebih cermat. Hal ini perlu dilakukan mengingat begitu besarnya ruang lingkup tugas dan tanggung jawab yang dipikul oleh setiap karyawan. Apalagi jika nanti dikaitkan dengan pelayanan yang akan diberikan kepada tamu hotel, maka segala sesuatunya harus terorganisir baik, rapi, dan sistematis. Beberapa departemen pokok yang umumnya terdapat dalam sebuah hotel antara lain : Departemen Kantor Depan (*Front Office Department*), Departemen Tata Graha (*Housekeeping Department*), Departemen Makanan dan Minuman (*Food and Beverage Department*), Departemen Pemasaran (*Marketing Department*), Departemen Keamanan (*Security Department*), dan Departemen Teknik (*Engineering Department*). Departemen-departemen tersebut perlu melakukan koordinasi yang baik satu dengan yang lain, agar dalam melaksanakan tugas segala sesuatunya menjadi lebih mudah, efisien, dan mengurangi adanya kesalahpahaman antar karyawan dan departemen, sehingga pelayanan prima kepada tamu hotel dapat terwujud.

Salah satu departemen yang berhubungan langsung dengan tamu hotel adalah Departemen Housekeeping, dimana departemen bertanggung jawab untuk mengatur peralatan rumah tangga, dan menjaga kebersihan hotel agar tampak rapi, bersih, dan menarik, sehingga tercipta suatu kenyamanan di lingkungan hotel. Dalam operasionalnya, departemen ini melakukan hubungan dengan departemen lain guna memperlancar tugas-tugasnya. Misalnya hubungan Departemen Housekeeping dengan Departemen food and beverage, yaitu terkait dengan pelayanan *room service* atau pengiriman karangan buah (*fruit stand*) kepada tamu di dalam kamar hotel. Contoh lain adalah hubungannya dengan Departemen Front Office, yaitu ketika *housekeeper* ingin mengetahui jumlah kamar yang diisi tamu dan yang kosong, sehubungan dengan pembersihan yang akan dilakukan. Dengan sistem operasional yang tepat dan sistematis, maka pelayanan prima kepada tamu hotel akan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat, sehingga tamu merasakan kenyamanan dan kepuasan selama tinggal di hotel.

Kota Jember sebagai salah satu Daerah Tujuan Wisata (DTW), di Jawa Timur, dengan segala panorama keindahan alam hayatinya, memiliki prospek yang

besar untuk dapat menjadi kota wisata alam. Objek-objek wisata di Jember, mulai dari perkebunan sampai dengan pantai pasir putih yang tertata indah, merupakan daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk datang berwisata. Seiring berjalannya waktu, Jember terus melakukan pembenahan diri, salah satunya pada sektor pariwisata, dimana semakin lama popularitas Kota Jember sebagai kota pariwisata semakin tersebar luas.

Perkembangan pariwisata di Jember diikuti pula dengan perkembangan dunia perhotelan yang berkembang dengan pesat dan signifikan. Salah satu hotel di Jember yang terus menorehkan perkembangannya adalah Hotel Panorama Jember. Hotel Panorama Jember terus melakukan pembaharuan guna meningkatkan *image* hotel di masyarakat dan tamu hotel. Penambahan fasilitas dan peningkatan pelayanan yang diberikan, menjadi sasaran utama yang akan selalu diprioritaskan oleh manajemen Hotel Panorama Jember. Pengoptimalan masing-masing departemen dan juga kerja sama diantaranya terus di pantau agar segala sesuatunya berjalan lancar. Setiap karyawan pun dianjurkan untuk dapat berbahasa Inggris, sebagai sarana komunikasi dalam pelayanannya kepada tamu asing.

Di Hotel Panorama Jember salah satu departemen yang mendapat perhatian lebih adalah Departemen Housekeeping. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, departemen ini merupakan departemen vital yang berhubungan langsung dengan kepuasan tamu.

Adapun hal-hal tersebut diataslah yang memotivasi penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) di Hotel Panorama Jember, pada Departemen Housekeeping. Kegiatan PKN itu sendiri merupakan salah satu syarat akademik pada Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Berdasarkan uraian pemikiran diatas dan kegiatan selama di Hotel Panoramai Jember, maka penulis mengangkat judul **“PERANAN BAHASA INGGRIS DALAM MENGOPTIMALKAN KINERJA DAN PELAYANAN DI BAGIAN HOUSEKEEPING HOTEL PANORAMA JEMBER”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun ruang lingkup persoalan yang akan dibahas dalam laporan ini adalah :

- 1) Bagaiman kondisi kemampuan bahasa inggris staf departemen *housekeeping* ?
- 2) Bagaimana langkah – langkah pemeriksaan kamar, persiapan-persiapan, sampai dengan proses pembersihan kamar tamu ?
- 3) Bagaimana Peran Bahasa Inggris dalam mengoptimalkan kinerja dan pelayanan di Bagian *Housekeeping* ?.

1.3 Tujuan, Kegunaan, dan Manfaat Praktek Kerja Nyata :

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Ada beberapa tujuan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata. Tujuan tersebut meliputi beberapa hal di bawah ini :

- Meningkatkan dan memperluas wawasan dan keterampilan mahasiswa agar lebih mantap menghadapi dunia kerja terutama di bidang perhotelan.
- Mendapatkan pengalaman praktis yang berkaitan dengan prosedur kerja di hotel khususnya di bidang *Housekeeping Department* di Hotel Panorama Jember.
- Membandingkan dan mencrapkan teori yang diperoleh di perkuliahan dengan praktek yang dilaksanakan untuk menambah wawasan sebagai bekal untuk terjun ke dunia kerja

1.3.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Kegunaan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. Mempraktekkan ilmu yang diperoleh selama di bangku perkuliahan Diploma III Bahasa inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
2. Media latihan kerja bagi mahasiswa dalam mempersiapkan diri sebagai calon karyawan kelak dikemudian hari.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti, baik bagi mahasiswa yang bersangkutan maupun pihak yang dilibatkan dalam kegiatan tersebut. Adapun manfaat dari kegiatan PKN adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa :

- a) Sebagai wahana pengaplikasian segenap ilmu yang telah diperoleh, teoritis menuju praktek lapangan yang sesungguhnya di dunia kerja.
- b) Memperoleh ilmu dan pengalaman baru tentang dunia kerja yang kompleks khususnya perhotelan, sekaligus sebagai ajang pengemblengan sebelum terjun dan bersaing di dunia kerja yang sebenarnya.
- c) Sebagai wahana untuk mengukur kemampuan diri baik secara akademis, fisik, dan mental mengenai ilmu yang dimiliki khususnya Bahasa Inggris, terhadap pengaplikasiannya di dunia kerja, agar supaya kekurangan pada diri dapat diketahui, dan sekaligus mengetahui kebutuhan di dunia kerja beserta kualifikasinya khususnya di dunia perhotelan.

2. Bagi Perusahaan :

- a) Pihak hotel akan terbantu oleh mahasiswa yang sedang dalam Praktek Kerja Nyata, khususnya dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari perhotelan, meliputi bidang *housekeeping*, *food and beverage*, dan *front office*.
- b) Mahasiswa tersebut bisa menjadi jembatan informasi kepada pihak hotel mengenai teori yang sedang berkembang, khususnya penggunaan Bahasa Inggris di dunia perhotelan.

3. Bagi Program Studi :

- a) Mengangkat nama baik Universitas dan Fakultas supaya lebih dikenal oleh masyarakat luas.
 - b) Mendapat pengetahuan tambahan yang berguna bagi kemajuan fakultas di masa mendatang.
- Mahasiswa yang bersangkutan dapat memberikan ide, kritik, bahan evaluasi atau saran yang bersifat membangun bagi perusahaan, yang tertuang dalam bentuk laporan.

1.4 Bidang Ilmu Pedoman Praktek Kerja Nyata.

Beberapa bidang ilmu yang berkaitan erat dalam proses pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan sebagai penunjang penulisan laporan ini adalah :

- *English for hotel*

Bidang ini sangat membantu dalam menemukan berbagai macam istilah-istilah dalam Bahasa Inggris di bidang perhotelan, sekaligus sebagai pengantar ilmu pengenalan terhadap dunia hotel.

- *Transportasi dan Akomodasi*

Bidang ilmu ini merupakan salah satu yang sangat membantu dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata, hal-hal yang berkaitan terutama mengenai tata cara pelayanan di hotel, transportasi dan akomodasi hotel (fasilitas hotel)

- *Vocabulary*

Bidang ilmu ini membantu penulis dalam menemukan istilah-istilah asing yang dipakai dalam dunia perhotelan yang sangat bermanfaat untuk memperkaya kosa kata.

- *Speaking*

Bidang ilmu ini membantu dalam berkomunikasi secara lisan dengan tamu asing untuk memberikan pelayanan yang memuaskan.

- *Reading dan Writing*

Bidang ilmu ini membantu dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dalam hal pembuatan *Room Report*, dan juga dalam memberikan pelayanan.

1.5 Objek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata dilaksanakan di Hotel Panorama Jember, di Jalan KH. Agus salim 28 Jember, pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini berlangsung selama 1(satu) bulan terhitung mulai tanggal 21 Januari – 21 Februari 2008

Adapun rincian jam kerja yang dilaksanakan di bagi dalam tiga *shift* yaitu :

- a) *Morning shift (M)* = 07.00 – 15.00
- b) *Afternoon shift (A)* = 15.00 – 23.00
- c) *Evening shift (E)* = 23.00 – 07.00

Secara garis besar proses pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

- Mengisi formulir pengajuan PKN yang diambil di fakultas sastra Universitas Jember
- Membuat surat permohonan PKN dan proposal PKN yang ditujukan kepada perusahaan yang menjadi tempat PKN
- Menerima surat kesediaan dari perusahaan untuk menjadi tempat pelaksanaan PKN
- Melaksanakan *Brefing* awal sebelum melaksanakan PKN
- Perkenalan lingkungan tempat PKN dan seluruh karyawan
- Penempatan mahasiswa PKN dibagian yang ditugaskan
- Pelaksanaan PKN
- Mengumpulkan data yang diperlukan
- Menyusun laporan PKN



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang peranan bahasa Inggris dengan landasan teori yang menunjang dalam pemilihan judul laporan. Uraian tersebut meliputi kedudukan dan fungsi bahasa Inggris dalam dunia perhotelan dan juga berkenaan dengan pengertian hotel secara umum maupun khusus. Berikut ini adalah pokok-pokok penjelasan dari bab ini yang antara lain : Fungsi bahasa Inggris dalam dunia perhotelan, pengertian hotel, klasifikasi hotel, pengertian *Housekeeping Department* dan contoh dialog-dialog bahasa Inggris dalam operasional hotel. Penjelasan mengenai uraian-uraian tersebut akan dijabarkan sebagai berikut :

2.1 Fungsi Bahasa Inggris Dalam Dunia Perhotelan

Fungsi Bahasa Inggris di dalam dunia perhotelan, secara umum atau garis besar adalah sebagai alat penyampai informasi agar tidak terjadi kerancuan atau kesalahpahaman antara wisatawan asing dan karyawan hotel khususnya *roomboy* dalam operasionalnya sehari –hari yaitu melayani keperluan tamu yang menginap di hotel tersebut.

Menurut Drs. Oka A. Yoeti (1986 : 5) dalam bukunya “ pemasaran Pariwisata” komunikasi adalah suatu proses yang mendorong dua orang atau lebih untuk bertukar pikiran, informasi pengalaman maupun perasaan. Bagi seorang *roomboy* komunikasi lebih mengena pada penyaampaian informasi yang dibutuhkan tamu mengenai pelayanan dan informasi yang dibutuhkan tamu lainnya. Ada 3 faktor yang harus dikuasai oleh *roomboy* dalam hal komunikasi tersebut antara lain :

Ada 3 faktor yang harus dikuasai oleh *roomboy* dalam hal komunikasi tersebut yang antara lain :

1) Informasi

Dalam hal ini *Housekeeper* hendaknya harus menguasai seluruh informasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas pokok, fasilitas penunjang di dalam hotel dan informasi-informasi yang berkenaan dengan hotel tersebut.

2) Penguasaan Bahasa

Penggunaan bahasa khususnya bahasa Inggris yang baik dan benar akan dapat mudah untuk dimengerti maksud serta makna yang disampaikan *Housekeeper* kepada tamu asing. Penguasaan bahasa Inggris oleh *Housekeeper* merupakan suatu keharusan untuk lebih diperhatikan karena hal ini berpengaruh terhadap kemajuan atau pembentukan citra profesionalisme sebuah hotel.

3) Sikap

Sikap *Housekeeper* dituntut untuk berperilaku baik dalam beramah tamah kepada tamu dan mampu berkomunikasi terhadap setiap tamu sehingga tamu merasa nyaman dengan keramah-tamahan *Housekeeper* yang tentunya akan berpengaruh pada lamanya untuk tinggal di hotel.

Bahasa Inggris sebagai alat komunikasi yang penting dan juga sebagai Bahasa Internasional maka secara otomatis seluruh bangsa – bangsa didunia menggunakan Bahasa Inggris sebagai Bahasa Pengantar dalam berkomunikasi antar negara atau lebih singkatnya Bahasa Inggris sebagai Bahasa pemersatu keanekaragaman Bahasa yang dimiliki oleh tiap-tiap negara didunia, mengingat dalam ruang lingkup di dunia perhotelan yang selalu berhadapan langsung dengan tamu-tamu asing dari berbagai negara maka setiap karyawan khususnya *Roomboy* dituntut agar dapat berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Inggris yang baik dan benar agar dalam pelayanannya dapat dilakukan dengan lancar.

Keterbatasan dalam Berbahasa Inggris hendaknya harus segera diperbaiki dan dibenahi agar kesalahpahaman dan kesulitan dalam penyampaian informasi dalam berkomunikasi dapat dihindari sehingga tamu akan mendapat kepuasan dalam hal pelayanan saat mereka menginap di hotel. Sebagai faktor penentu akan usaha perhotelan Bahasa Inggris memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan suksesnya usaha-usaha tersebut. Peran penting Bahasa Inggris tersebut antara lain adalah Bahasa Inggris sebagai sarana berkomunikasi dengan wisatawan asing dari seluruh negara di dunia, Bahasa Inggris membantu pembentukan citra profesionalisme atau *performances* (Yocti, 1968:8). Kemampuan Berbahasa Inggris yang baik dan benar secara ekonomis akan meningkatkan pendapatan usaha di bidang perhotelan. Dengan banyaknya tamu yang betah tinggal di hotel tersebut karena pelayanannya yang maksimal dan tentunya akan meningkatkan kesejahteraan para karyawannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Bahasa Inggris mempunyai peranan penting dalam dunia perhotelan, selain itu Bahasa Inggris juga merupakan salah satu syarat untuk meningkatkan kinerja para karyawan hotel khususnya Housekeeper dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu mancanegara.

2.2 Pengertian Hotel

Pengertian umum mengenai Hotel adalah sebuah bentuk akomodasi jasa penginapan sementara bagi orang yang bepergian. Sejalan dengan perkembangan jaman, akomodasi tidak hanya sekedar sarana tempat tinggal sementara saja bagi orang yang bepergian, tetapi sudah berkembang kearah pemenuhan kebutuhan lainnya seperti makan, minum, rekreasi, sport, dan lain sebagainya. Perkembangan ini mempengaruhi jenis dan banyaknya fasilitas yang disediakan oleh setiap pengusaha Hotel saat ini.

Kata *Hotel* berasal dari Bahasa Latin yaitu *Hospitium*, yang artinya ruangan tamu yang berada dalam *Monastery*. Sedangkan kata Hotel sendiri mulai digunakan sejak abad 18 di London Inggris sebagai *Hotel Garni* yaitu rumah besar yang

dilengkapi dengan sarana menginap / tempat tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata Hotel sendiri berasal dari pengembangan dari Bahasa Perancis yaitu kata *Hostel*, diambil dari bahasa Latin *Hospes*, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797. sebelum istilah Hotel digunakan di Inggris, rumah-rumah penginapan tersebut dikenal dengan kata *Inn*. Dalam ilmu Terminologi (ilmu mengenai definisi atau istilah) resmi, tidak ada perbedaan yang begitu signifikan mengenai arti dari Hotel maupun Inn (Perwani, 1992:2).

Kata Hotel mempunyai batasan pengertian yang masing-masing berbeda dalam menguraikannya ada beberapa pendapat mengenai pengertian Hotel itu sendiri :

- 1) Menurut Surat Keputusan MENPARPOSTEL yaitu SK:KM 34/HK103/MPPT-87 *Hotel* adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan.
- 2) Menurut Buku Himpunan Peraturan Usaha Akomodasi (1992:2) *Hotel* adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. (Anwar 2000:13).
- 3) Menurut Pengertian Hotel dari *American encyclopedia* *Hotel* adalah suatu badan usaha yang menyediakan pelayanan penginapan serta pelayanan lainnya bagi pelancong atau musafir. Bertitik tolak dari pendapat tersebut, dapat kita simpulkan bahwa inti ataupun unsur utama dari hotel tempat penginapan yang kadang kalanya disertai fasilitas penunjang khususnya fasilitas makan dan minum kepada para tamu yang tinggal untuk sementara waktu di tempat tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa dimanapun lokasinya, berapapun

jumlah kamarnya, bagaimanapun bentuk bangunan dan fasilitasnya serta unsur – unsur pokok yang dimaksud, bangunan atau badan usaha tersebut sudah dikatakan sebagai hotel.

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum. (SK, Menteri Perhubungan No.Pm 10/Pw301/Phb 77). Dari pengertian kata hotel diatas dapat dijabarkan bahwa :

- 1) Hotel adalah suatu bentuk usaha komersil.
- 2) Hotel harus terbuka untuk umum.
- 3) Hotel harus memiliki suatu sistem pelayanan (*service*)
- 4) Hotel harus memiliki minimum tiga fasilitas yaitu : akomodasi, makanan dan minum.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Hotel* adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil yang disediakan kepada orang yang membutuhkannya untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan dan minuman.”

2.3 Klasifikasi Hotel

Hotel disediakan bagi orang-orang yang membutuhkan tempat tinggal sementara menjadi beberapa macam tergantung dari tempat atau lokasi dan tujuan hotel tersebut didirikan. Menurut Perwani dalam bukunya “Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk akademi Perhotelan” (1996:6) klasifikasi hotel dirumuskan berdasarkan dari beberapa segi tipe tamu, dari segi *length of stay* (lama tinggal), atau dari segi lokasi.

Klasifikasi Hotel berdasarkan dari segi harga jual :

- 1) *European Plan Hotel* : Hotel dengan harga jual hanya untuk kamar saja
- 2) *American Plan Hotel* : Hotel dengan harga jual untuk kamar dengan satu kali, dua kali atau tiga kali makan (*meals*). Hotel jenis itu dibagi dua macam yaitu :*Full American plan (FAP)* yaitu harga kamar yang sudah termasuk *breakfast*,

lunch dan dinner, Modified American Plan (MAP) yaitu harga kamar yang sudah termasuk dua kali makan *Breakfast and lunch* atau *Breakfast and Dinner*.

- 3) *Deluxe hotel* : Hotel dengan harga jual paling mahal
- 4) *First class hotel* : Hotel dengan harga jual medium rates (menengah)
- 5) *Economy hotel* : Hotel dengan harga jual terendah
- 6) *Continental plan* : Harga kamar sudah termasuk *Continental breakfast*,

Klasifikasi Hotel berdasarkan Dari Segi jumlah kamar :

1) *Small Hotel*

Hotel dengan jumlah kamar terendah, maksimal 25 kamar

2) *Medium Hotel*

Hotel dengan jumlah kamar di antara hotel kecil dan besar misalnya antara 26 sampai dengan 299 kamar. Medium hotel bisa dibagi menjadi dua bagian yaitu *average hotel* dan *above average hotel*.

3) *Large Hotel*

Hotel dengan jumlah kamar minimal 300 buah

Klasifikasi Hotel berdasarkan dari segi tipe tamu hotel (Prosentase tamu yang menginap)

- 1) *Family hotel* : Hotel untuk keluarga
- 2) *Bussiness hotel* : Hotel untuk pengusaha
- 3) *Tourist hotel* : Hotel untuk wisatawan
- 4) *Transit hotel* : Hotel untuk tamu yang transit (singgah sementara)
- 5) *Cure head* : Hotel untuk tamu yang ingin berobat, juga dikenal dengan sebutan *Spa* atau *Thermale*.

Klarifikasi Hotel berdasarkan Dari Segi Lamanya Tamu Hotel Tinggal

- 1) *Transit hotel* : Hotel dengan lama tinggal tamu rata-rata semalam
- 2) *Residential hotel* : Hotel dengan lama tinggal tamu cukup lama

- 3) *Semi Residential hotel* : Hotel dengan lama tinggal tamu lebih dari satu hari tetapi tetap dalam jangka waktu pendek

Klasifikasi Hotel berdasarkan Dari Segi Lokasi Hotel :

1) *Resort Hotel*

Hotel yang terletak di daerah peristirahatan, misalnya *Beach hotel* di dekat pantai Kuta (*beach resort*). *Mountain hotel* di *mountain resort* dan *Lake hotel* di *lake resort*

2) *Airport Hotel*

Hotel yang terletak di dalam atau disekitar areal pelabuhan udara sebagai salah satu fasilitas bagi tamu yang akan menginap sementara karena menunggu jadwal penerbangannya atau bagi awak pesawat yang menunggu jadwal penerbangannya.

3) *Hill Hotel*

Hotel yang terletak di daerah perbukitan atau daerah dataran tinggi

4) *Forest Hotel*

Hotel di daerah hutan, cagar alam ataupun obyek wisata alam lainnya

5) *Suburb Hotel*

Hotel yang ada di daerah pinggiran kota-kota besar

Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang

- 1) Hotel Bintang Satu (*) Hotel yang memiliki persyaratan –persyaratan antara lain :
 - a. Kamar Standard minimal 15 kamar
 - b. Kamar mandi di dalam
 - c. Luas kamar minimal 20 meter persegi
- 2) Hotel Bintang Dua (**) Hotel yang memiliki persyaratan –persyaratan antara lain:
 - a. Kamar Standart minimal 20 kamar
 - b. Kamar Suite minimal satu kamar
 - c. Kamar mandi dalam

- d. Luas kamar Standart minimal 22 meter persegi
 - e. Luas kamar Suite minimal 22 meter persegi
- 3) Hotel Bintang Tiga (***) Hotel yang memiliki persyaratan –persyaratan antara lain :
- a. Kamar Suite minimal dua kamar
 - b. Kamar mandi dalam
 - c. Luas kamar Standard minimal 24 meter persegi
 - d. Luas kamar Suite 48 meter persegi
- 4) Hotel Bintang Empat (****) Hotel yang memiliki persyaratan –persyaratan antara lain :
- a. Kamar Standart minimal 50 kamar
 - b. Kamar Suite minimal 3 Kamar
 - c. Kamar mandi dalam
 - d. Luas Kamar Standart minimal 25 meter persegi
 - e. Luas Kamar Suite minimal 48 meter persegi
- 5) Hotel Bintang Lima (*****) Hotel yang memiliki persyaratan –persyaratan antara lain :
- a. Kamar Standart minimal 100 kamar.
 - b. Kamar Suite minimal 3 kamar
 - c. Kamar mandi di dalam
 - d. Luas kamar Standart minimal 26 meter persegi
 - e. Luas kamar Suite minimal 50 meter persegi

Khusus hotel berbintang lima mempunyai beberapa tingkatan lagi yaitu : Palm, Bronze dan Diamond.

2.4 Pengertian Housekeeping Department Secara Umum

Berikut ini adalah penjabaran mengenai *Housekeeping* secara luas yang dikutip dari beberapa buku dan pengertian – pengertian *housekeeping* dalam hotel secara umum dan secara khusus.

2.4.1 Pengertian Housekeeping Department

Istilah *Housekeeping* atau Tata Graha berasal dari kata tata yang artinya menata atau mengatur, sedangkan graha adalah rumah/wisma/hotel. Dalam Bahasa Inggris tata graha sama artinya dengan *housekeeping*, dimana *house* artinya rumah atau rumah tangga, sedangkan *keeping* artinya memelihara atau merawat. Dalam sub bab ini, orientasi pembahasan tertuju pada pengertian *housekeeping* yang berkaitan dengan dunia perhotelan. Para pakar perhotelan mendefinisikan pengertian Tata Graha sebagaimana berikut :

- 1) Menurut Agusnawar, A.Md., Par. (2002:20) dalam bukunya **Operasional Tata Graha Hotel**. "Tata Graha atau *Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi penghuninya."
- 2) Menurut Agustinus Darsono (1999:1) dalam bukunya **Tata Graha Hotel (Housekeeping)**. "*Housekeeping* atau Tata Graha berarti rumah tangga. *Housekeeping Department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, *bar*, dan *outlet* lainnya."
- 3) Menurut Yayuk Sri Perwani (1999:11) dalam bukunya **Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan ; Make Up Room**. "*Housekeeping* atau Tata Graha adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menagani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum

lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa aman dan nyaman berada di hotel.”

- 4) Menurut Joan C. Brason dan Margaret Lennox (dalam Agusnawar, 2002:20). *“Housekeeping, domestic administration accommodation service is therefore essential in all type of establishment, whether hotels, clubs, hospitals, or hostels etc. in order that shall be comfort, cleanliness and service in all this should be the concern of every member of establishment.”* Pendapat tersebut telah jelas mendefinisikan tata graha sebagai suatu kegiatan administrasi rumah tangga atau layanan akomodasi, merupakan hal yang sangat diperlukan oleh semua jenis pendirian hotel, klub, rumah sakit, asrama, dan lain sebagainya, sehingga diharapkan kenyamanan, kebersihan, dan layanan serta semuanya harus menjadi perhatian atau tanggung jawab setiap orang atau karyawan.

Mengacu pada keempat pengertian tersebut, dapat dirumuskan bahwa *Housekeeping Department* merupakan departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan keindahan hotel, termasuk dalam hal pengaturan dan perawatan peralatan rumah tangga, agar hotel selalu tampak rapi, bersih, dan menarik, sehingga akan tercipta suasana dan lingkungan yang nyaman. Hal inilah yang perlu diperhatikan oleh karyawan hotel yang bertugas di *Housekeeping Department*, dan nantinya juga merupakan sasaran yang dituju oleh *Housekeeping Department*.

2.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Housekeeping Department*

Pada umumnya tanggung jawab *Housekeeping Department* adalah memelihara hotel, namun pengertian “memelihara” mempunyai penjabaran yang luas antara lain :

- 1) Memelihara kebersihan hotel, yang meliputi menyiapkan, membersihkan kamar tamu, serta memelihara kebersihan ruangan umum (public area)
 - a. Ruang tamu (*guest room*)
 - b. Gang (*corridor*)

- c. Restoran dan Banquet hall
 - d. Ruangan kamar (*office*)
 - c. Toilet umum (*guest toilet*)
 - f. Taman di dalam dan di luar ruangan (*in and out door garden*)
 - g. Kolam renang (*swimming pool*), etc
- 2) Penyiapan, penataan dan pemeliharaan kamar-kamar.
 - 3) Memberikan layanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel

Sedangkan tugas dari *Housekeeping department* meliputi antara lain :

- a. Membersihkan dan memelihara seluruh areal hotel
- b. Mengirimkan laporan *Housekeeping* tentang :
 - Kamar-kamar yang siap untuk dijual
 - Melaporkan kamar-kamar yang tidak bisa dijual
 - Menyiapkan kamar yang akan ditempati berdasarkan pemesanan (*reservation*) seperti tempat tidur tambahan , buah-buahan , bunga atau dekorasi kamar paket pengantin.
- c. Melaporkan kerusakan kamar yang disebabkan oleh tamu.
- d. Menyediakan lena (*linen*) yang akan digunakan.
- e. Melaporkan kamar yang rusak untuk diperbaiki, merubah secara keseluruhan kamar dan dekorasinya.
- f. Melaporkan keluhan tamu, penemuan barang tamu dsb.

2.4.3 Seksi –seksi di *Housekeeping Department*

- 1) Seksi kamar (*room section*)
- 2) Seksi Area (*public area houseman section*)
- 3) Seksi Binatu (*laundry section*)
- 4) Seksi Taman (*gardener section*)

2.4.4 Pembagian Tugas di *Housekeeping Department*

Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Housekeeping Department* dimana oleh beberapa kelompok kerja terdiri dari *roomboy*, *gardener*, dan *laundry*. Pada dasarnya kerja *housekeeping* terfokus pada kebersihan, keindahan, kerapian khusus terutama mengenai tugas-tugas di departement ini. Profesionalisme kinerja *Housekeeping Department* sangat berpengaruh langsung dengan tamu. Dengan demikian jika tamu merasa puas dan nyaman pada saat menginap tamu tersebut akan menjadi tamu tetap (langganan) di hotel tersebut. Adapun kelompok kerja *Housekeeping Department* di Hotel Panorama Jember tersebut adalah :

1) Roomboy

Roomboy adalah bagian *Housekeeping* yang bertugas menjaga kebersihan, kenyamanan dan kerapian di seluruh hotel terutama pada kamar-kamar tamu, menjadikan kamar tersebut layak untuk dijual.

Selain tugas-tugas tersebut tugas *roomboy* antara lain :

- a. Menata tempat tidur (*Making Bed*)
- b. Membersihkan kamar mandi
- c. Mengisi supply kamar
- d. Jika ada tamu yang datang (*check in*), *Roomboy* menunjukkan atau mengantarkan tamu berikut mengangkat barang bawaan tamu ke kamar yang sudah dipesannya, setelah tamu berada di dalam kamar *roomboy* melakukan langkah-langkah *Turn down service* yaitu pelayanan pada tamu jika kamar tersebut benar-benar siap untuk ditempati yaitu dengan :
 1. Menutup korden (*window curtain*)
 2. Menyalakan lampu-lampu kamar
 3. Membuka tutup tempat tidur (*bed cover*), lalu kemudian dilipat dan dimasukkan ke almari kamar (*wardrobe*)
 4. Mengisi bak air mandi
 5. Mengisi air putih ke dalam termos yang disediakan dalam kamar

6. Menanyakan dan mengantarkan *welcome drink* bagi tamu yang memesan teh dan Kopi
7. Langkah terakhir yaitu menutup kembali pintu kamar dengan perlahan dan berpamitan pada tamu.

2) Gardener

Tugas dan tanggung jawab *Gardener* terfokus pada kebersihan, keindahan dan kerapian taman-taman di areal hotel atau yang berada di dalam dan di luar ruangan di hotel. Dalam menunjang tugasnya *gardener* dituntut memahami nilai estetika keindahan taman sehingga tamu merasa nyaman dan betah selama menginap. Tugas *gardener* di hotel Panorama antara lain adalah

- a. Mengatur penempatan tanaman dan pemeliharaan tanaman
- b. Mengatur keindahan dekorasi taman
- c. Memupuk tanaman, menyiram tanaman, memangkas tanaman dan membersihkan areal taman
- d. Memilih tanaman yang akan ditanam di taman hotel dan menempatkan tanaman yang baru ke dalam box tanaman atau pot tanaman
- e. Membersihkan kolam ikan dan memelihara ikan di dalam kolam dengan memberi makan dan memilih ikan yang akan dipelihara di kolam

3) Laundry

Di hotel-hotel besar, seksi binatu kadang –kadang berdiri sendiri di luar bagian *Housekeeping Department* yang tugas dan tanggung jawabnya adalah membersihkan dan merawat *Linen* atau *linen*, menyediakan permintaan *linen* bersih bagi *roomboy* yang akan membersihkan kamar tamu dan membersihkan pakaian tamu sesuai permintaan tamu.

4) Kepala Housekeeping (*Supervisor*)

Tanggung jawab utama *supervisor* adalah mengerahkan dan mengawasi kerja *roomboy* secara langsung serta mengontrol operasionalnya sehari-hari, sehingga seluruh operasional hotel menjadi lancar. Tugas-tugas *supervisor* meliputi :

- Mengawasi hasil kerja *roomboy* apakah sudah maksimal atau belum
- Mengontrol kamar yang akan dijual apakah layak atau belum layak untuk dijual
- Mengontrol setiap kamar yang sudah dibersihkan untuk memastikan apakah fasilitas kamar dan kamar mandi sudah tersedia atau tidak
- Mengontrol meteran listrik apakah sesuai dengan pengeluaran biaya listrik bulanan.
- Mengerjakan pemeriksaan dan pencatatan terhadap barang-barang yang hilang atau rusak
- Menampung menelaah dan bertindak sebaik-baiknya terhadap semua *complaint* dari tamu.
- Bertanggung jawab atas pengeluaran semua biaya untuk keperluan operasional *housekeeping* yang meliputi alat – alat atau bahan pembersih, lena dan lain-lain.

2.4.5 Hubungan *Housekeeping Department* dengan Departemen Lainnya

Dalam pelaksanaan tugasnya sehari – hari dan Guna mencapai target yang ditentukan pihak *Housekeeping*, maka *housekeeping* harus bekerjasama dengan departemen hotel yang lain.. Hubungan kerja tersebut meliputi bagian - bagian lain dalam hotel

1) Hubungan *Housekeeping* dengan *Front Office*

Hubungan *Housekeeping* dengan *Front Office* dibagi menjadi dua hal yaitu dari pihak *Housekeeping* dan dari pihak *Front Office*

a. Dari pihak *Housekeeping* dilakukan hal – hal berikut

❖ Laporan Status Kamar (*room report*)

Housekeeping Department melaporkan kepada *Front Office* mengenai status kamar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hal ini penting bagi *Front Office*, untuk mengetahui kamar – kamar yang dapat disewa oleh

tamu, kamar yang bersih, kamar yang belum bersih, kamar yang rusak dan kamar yang sedang dibersihkan

- 2) *Front Office* memberi informasi jika ada tamu yang akan masuk ke kamar atau *check in*, sehingga *roomboy* segera menuju ke *Front Office* untuk mengantarkan tamu ke kamar dan menyiapkan kamar untuk tamu tersebut.
 - 3) Laporan yang berkenaan dengan barang tamu baik kehilangan atau penemuan barang tamu yang tertinggal di kamar sesudah tamu berangkat/*check out*.
- b. Dari pihak *Front Office* meliputi hal –hal berikut
- 1) Mengirimkan daftar hunian kamar setiap harinya
 - 2) Mengirimkan laporan mengenai kamar-kamar yang baru ditinggalkan oleh tamu atau *check out* untuk segera dilakukan pemeriksaan fasilitas hotel jika ada kerusakan dan kehilangan yang disebabkan oleh tamu, setelah itu pembersihan atau *make up* segera dilakukan sehingga kamar tersebut bersih dan dapat untuk segera dijual kembali.
 - 3) Memberitahukan kebutuhan tambahan untuk tamu misalnya : *extra bed*, *baby box*, *make up room*, dll.
 - 4) Memberitahukan perpindahan tamu dari kamar yang satu ke kamar yang lainnya.
 - 5) Melaporkan keluhan tamu atau *guest complaint* sehingga dapat untuk segera dilakukan penanganan keluhan-keluhan tersebut.
- c. Hubungan *Housekeeping* dengan *Food and Beverage Departement*
- 1) Pelayanan *Room service* kepada tamu
 - 2) *Clear up* alat –alat makan di dalam kamar tamu
- d. Hubungan *Housekeeping* dengan *Laundry Department*
- 1) Pencucian pakaian tamu (*laundry service*)
 - 2) Pencucian pakaian karyawan
 - 3) Pencucian linen-lincn yang dipakai oleh bagian *housekeeping* dalam operasioanal *clear up* kamar.

- 4) Penanganan keluhan tamu yang berkenaan dengan kebersihan, rusak, hilang atau cucian tertukar.
 - 5) Penanganan keterlambatan pengiriman linen yang akan dipakai oleh *housekeeping department*
- e. Hubungan *Housekeeping* dengan *Engineering*
- 1) Perbaikan hal-hal yang berkenaan dengan alat-alat yang menyangkut dengan operasional *Housekeeping*
 - 2) Perbaikan fasilitas-fasilitas hotel yang berhubungan langsung dengan bagian *Housekeeping* seperti telepon, AC, kulkas, televisi dan lainnya.
- f. Hubungan *Housekeeping* dengan *Security*
- 1) Keamanan barang-barang milik tamu dan keamanan saat menginap
 - 2) Pengawasan area-area *Housekeeping Department* seperti area parkir, tempat kerja *Housekeeping Department*
 - 3) Penanganan *complaint* tamu yang bertindak anarkis
- g. Hubungan *Housekeeping* dengan bagian Personalia
- 1) Pengadaan tenaga kerja tambahan
 - 2) Pengangkatan pegawai baru
 - 3) Pelatihan pegawai
 - 4) Penerimaan tenaga praktek
 - 5) Cuti karyawan
 - 6) Penanganan peringatan pegawai
 - 7) Pembayaran gaji pegawai dan lembur pegawai

Dengan demikian dapat dengan jelas disimpulkan bahwa *Housekeeping* departemen erat sekali hubungannya dengan beberapa departemen lainnya dalam menjalankan tugas dan fungsinya.



BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan menjelaskan tentang semua yang berhubungan dengan latar belakang Hotel Panorama Jember dan beberapa uraian tentang pengertian departemen – departemen yang ada di Hotel.

3.1 Lokasi dan Latar Belakang Hotel Panorama Jember

3.1.1 Lokasi Hotel Panorama Jember

Berdirinya Hotel Panorama Jember didasarkan karena adanya pertimbangan mengenai peningkatan ekonomi masyarakat serta adanya otonomi daerah yang dapat meningkatkan penghasilan daerah dari segi pariwisata. Pada tahun 2002 Bapak Agus Sugianto sebagai pemilik dan pemrakarsa, berinisiatif untuk mendirikan sebuah hotel modern berbentuk mirip bangunan romawi kuno yang berkelas eksekutif yang diarsiteki oleh Bapak. Ir. Hartono – Malang dengan diberi nama “Panorama”. Alasan diberi nama Hotel Panorama karena sejak dulu nama Panorama sudah dikenal sebagai tempat rekreasi dan taman bermain anak-anak, sehingga mudah untuk diingat.

Hotel Panorama Jember dioperasikan pada tanggal 17 Mei 2002 tetapi tidak sepenuhnya berjalan, dikarenakan masih baru dalam dunia perhotelan. Hotel Panorama Jember memiliki lokasi yang sangat strategis yang berada tidak jauh dari perkotaan dan pusat perbelanjaan maupun taman rekreasi pemandian bukit bedadung. Hotel Panorama memiliki fasilitas dan pola pelayanan yang berbeda dengan hotel-hotel lainnya dalam melayani pengunjung atau tamu, sesuai dengan motonya “Kami Sangat Memperdulikan Anda”. Hotel Panorama selalu memenuhi harapan tamu tidak mengabaikan norma dan etika pariwisata dan peraturan pemerintah yang berlaku, Hotel Panorama mempunyai pola pelayanan yang lebih didasarkan pada kekeluargaan baik terhadap tamu, karyawan maupun pemilik perusahaan.

Sampai saat ini Hotel Panorama Jember memiliki 75 kamar dengan berbagai ragam type / kelas dan juga dilengkapi dengan restaurant serta lahan parkir yang luas sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan. Hotel Panorama Jember menyediakan beberapa ragam type kamar antara lain ; Standard, Standard II, Deluxe, Executive dan suite dilengkapi dengan balcony dan private terrace.

3.1.2 Latar Belakang Hotel Panorama Jember

Awal mulanya, Hotel Panorama Jember direncanakan sebagai hotel dengan sasaran tingkat menengah atau kelas sales yang tidak banyak memerlukan fasilitas-fasilitas sebagaimana hotel untuk kelas bisnis. Namun mengingat persaingan hotel pada kelas sales di kota Jember saat ini semakin ketat dan peluang untuk meningkatkan hunian kamar sangat sulit maka rencana yang semula untuk segmen sales diubah menjadi kalangan bisnis dengan fasilitas-fasilitas seperti yang ada sekarang.

Menurut dasar pengklasifikasian hotel yang ditinjau dari beberapa segi, Hotel Panorama Jember dapat digolongkan sebagai berikut :

- Menurut besar kecil hotel : *Small hotel*
- Menurut segi pelayanan tamu atau tipe tamu hotel : *Bussiness hotel*
- Menurut lama tinggal : *Semi resident hotel*
- Menurut lokasi atau letak hotel : *Downtown / City hotel*
- Menurut lama periode operasi : *Year around hotel*
- Menurut aktivitas tamu : *Sky hotel*
- Menurut perencanaan sistem pelayanan : *The American Plan*

3.2 Fasilitas Hotel Panorama Jember

1. Area Parkir

Hotel Panorama Jember memiliki area parkir yang mampu menampung kurang lebih 30 mobil. Area parkir tersebut berada di halaman depan dan belakang hotel, sehingga dapat memudahkan tamu dalam menjangkaunya.

2. Lobby

Hotel Panorama Jember memiliki *lobby* yang terletak di dekat pintu masuk hotel, tepatnya disebelah kanan dari arah depan. Diteras depan terdapat *bellboy counter* dan di kanan kirinya terdapat tanaman hias yang ditata pot memanjang. Di depan *lobby* terdapat *reception counter* dan disebelah kanannya terdapat berbagai surat kabar yang bisa dipinjam. Di *lobby* tersebut tamu bisa bersantai sambil menikmati pemandangan taman dan kolam ikan hias dengan gemericik airnya yang bisa menambah suasana serasa sejuk dan asri.

3. Taman

Hotel Panorama Jember memiliki taman yang terletak di tengah hotel dengan berbagai tanaman hias seperti rumput hias, bunga bakung, bunga kipas, bunga kamboja, bonsai, palem, dan lain sebagainya yang ditata dengan rapi dan dilengkapi dengan *fish pond* (kolam ikan) yang menghadap kearah *lobby*

4. Kamar

❖ Hotel Panorama memiliki 46 kamar dengan 4 type / jenis kamar, yaitu :

- a) Kamar Standart I : 19 kamar
- b) Kamar Standart II : 19 kamar
- c) Kamar Deluxe : 30 kamar
- d) Kamar Executive : 2 kamar
- e) Kamar Suite : 3 kamar

Semua kamar memiliki fasilitas : kamar mandi dalam (*hot and cold water*), *shower*, *air conditioner (AC)*, *TV colour 21 Inch* dengan 8 *Channel* luar dan dalam negeri, telepon dan makan pagi direstoran

❖ Perbedaan kamar

a. Kamar Standard I

Terletak di lantai II dan memiliki fasilitas kamar mandi di dalam (*hot and cold water*), *shower*, *air conditioner (AC)*, *TV*, *colour 21 inch* dengan 8 *channel* luar dan dalam negeri, telepon, dan makan pagi di restoran.

b. Kamar Standar II

Memiliki fasilitas yang sama dengan kamar standard I tetapi terletak di lantai I. fasilitas yang membedakan dengan kamar standard I yaitu kamar ini memiliki teras pribadi (*private terrace*) karena terdapat sekat yang memisahkan dengan kamar yang lain.

c. Kamar Deluxe

Selain memiliki fasilitas yang sama dengan yang lain, kamar ini memiliki fasilitas tambahan yaitu *towel rack*, *shofa*, *mini bar*, dan satu keranjang *condiment* yang berisi *snack*. Ukuran kamar *deluxe* lebih luas daripada kamar jenis *standard*

d. Kamar Executive

Selain memiliki fasilitas –fasilitas yang sama dengan kamar jenis lain, kamar *executive* memiliki ukuran kamar yang lebih luas dari kamar *deluxe* dengan *double bed* dan fasilitas – fasilitas tambahan seperti *towel rack*, *shofa*, *mini bar* yang lebih besar dari kamar *deluxe*, satu keranjang *condiment* yang berisi *snack*, dan ditambah lagi satu karangan bunga.

e. Kamar Suite

memiliki fasilitas yang sama dengan kamar jenis lain, kamar *suite* memiliki ukuran kamar terluas diantara kamar-kamar yang lain.

Dengan *double bed*, *living room* dan fasilitas – fasilitas tambahan seperti *towel rack*, *shofa*, *mini bar* yang lebih besar dari kamar

executive, satu keranjang *condiment* yang berisi *snack* dan karangan bunga.

5. *Laundry*

Hotel Panorama Jember juga memiliki fasilitas *laundry* yang disediakan bagi tamu-tamu yang memerlukan layanan ini.

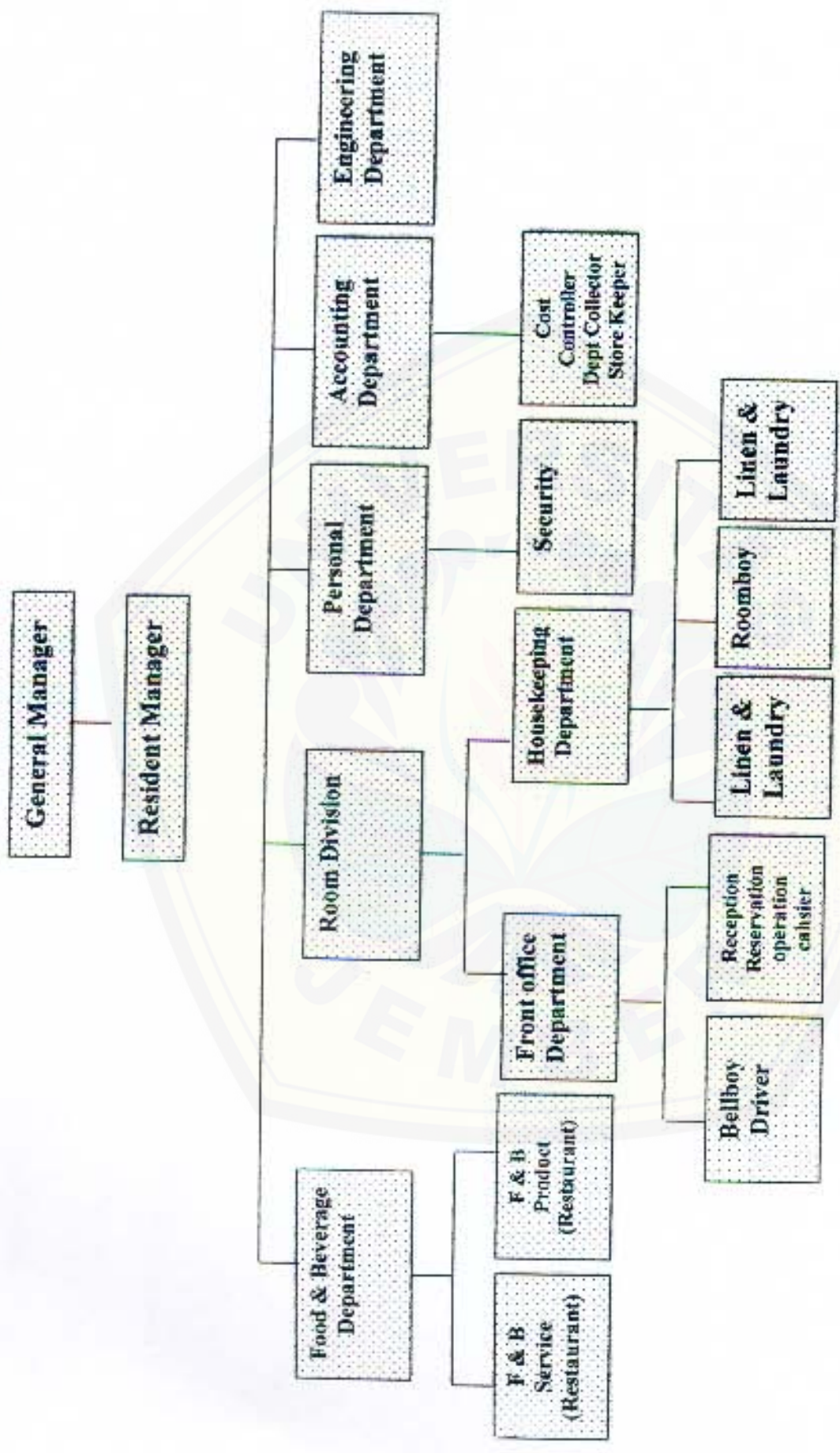
6. Restoran

Restoran Panorama Jember terletak disisi sebelah kanan hotel. Restoran ini melayani tamu selama 24 jam, baik yang ingin makan dan minum di restoran ataupun untuk diantar di kamar (*room service*) dengan menyajikan berbagai macam menu masakan dan minuman Indonesia dan Cina.

Restoran Panorama termasuk tipe restoran informasi yang menyediakan 14 meja dengan 56 kursi yang juga bisa dipesan untuk acara-acara seperti pertemuan (*meeting*) atau pesta sederhana seperti ulang tahun, dan sebagainya. Di restoran ini tamu bisa bersantai sambil menikmati makan dan minum dengan iringan untuk menghilangkan kepenatan setelah harian melakukan aktivitas atau perjalanan jauh.

3.3 Struktur Organisasi Hotel Panorama Jember

Hotel Panorama merupakan hal baru yang tergolong sedang sehingga memiliki karyawan yang sedikit dan struktur organisasinya sangat sederhana. Berikut adalah struktur organisasi Hotel dan Restoran Panorama Jember



Keterangan Gambar Struktur Organisasi Hotel Panorama Jember

1. General Manager

Jabatan tertinggi pada struktur organisasi yang bertanggung jawab penuh atas operasional hotel secara kesederhanaan.

2. Resident Manager

Resident manager di sini berperan sebagai wakil General Manager yang bertugas untuk membantu General Manager dalam menangani kegiatan-kegiatan administrasi dan intern operasional hotel

3. Personal Department

Departemen yang bertanggung jawab dalam mengurus dan menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan ketenagakerjaan dilingkungan hotel, misalnya : gaji, asuransi, termasuk juga keamanan hotel (*security*)

4. Accounting Department

Merupakan departemen keuangan yang bertanggung jawab dalam pengaturan keluar masuknya uang atau barang. Departemen ini mempunyai beberapa bagian, yaitu :

a. Cost Controller

- Bertanggung jawab dalam membuat analisa harga (*cost*) dan biaya (*expense*)
- Membantu departemen-departemen yang lain yang membutuhkan data-data dan menentukan *cost*
- Memperhatikan dan memelihara harga standart (*standart cost*)

b. Store Keeper (logistik)

- Bertugas memeriksa barang-barang untuk disimpan
- Mendistribusikan barang-barang pada departemen yang membutuhkan
- Membuat laporan permintaan (*purchase request*) atau barang-barang yang habis dan menyampaikannya pada *cost control*
- Menjaga barang-barang agar tidak mudah rusak akibat suhu panas

- Melindungi dan mengawasi barang-barang mengontrolnya, memberikan kode nomor pada permintaan (*requisition*) dan nomor kwintansi pengambilan (*bill card*),serta mencatat pengeluaran barang-barang pada buku pengambilan (*issuing book*)
- Melaporkan barang-barang yang dianggap akan busuk dan rusak kepada bagian pengontrolan harga (*cost controller*).
- Mengadakan inventarisasi barang-barang (*inventory*)
- Menjaga kebersihan dan keselamatan kerja dilingkungan kerjanya.

c. *Department Collector*

- Bertanggung jawab memeriksa semua tagihan dan pembayaran untuk kemudian dip roses lebih lanjut
- Memberikan dan mencatat deposit yang diterima
- Menganalisa penjualan kamar (*hotel sale*)
- Menyiapkan surat-surat tagihan dan melayani pembayaran langsung
- Melakukan penghitungan (*filling*) semua tagihan / pembayaran dari tunai atau biro perjalanan (*travel agent*)
- Mengumpulkan tagihan –tagihan didalam kota yang dapat di jangkau secara langsung
- Memeriksa dan menghitung pembayaran yang tercantum dalam buku besar (*journal ledger*)
- Menyiapkan dan menghitung kwitansi pembayaran (*voucher payable*), laporan harian (*daily report*), dan mengontrol pembayaran (*control account payable*)

5. **Room Division**

Merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kamar mulai dari penjualan sampai kebersihan kamar ataupun kebersihan hotel secara keseluruhan. Room division ini dibagi dua,yaitu :

a. **Front Office Department**

Yaitu departemen yang bertugas menangani dan melayani keperluan tamu mulai dari pemesanan tempat, *check-in* sampai *check-out* dengan mengkoordinasikan kepada departemen yang terkait. Departemen ini juga merupakan sumber informasi dan penghubung antara tamu dengan departemen lain yang terkait. Departemen ini membawahi :

- *Reception*

Yaitu bagian yang pertama kali menyambut/menangani tamu yang datang ke hotel atau tamu yang akan *check-in* ke hotel.

- *Reservation*

Yaitu bagian yang khusus melayani dan menangani pemesanan kamar baik lewat telepon, surat, fax, internet, maupun *walk-in guest* (tamu yang datang memesan langsung)

- *Operation*

Yaitu bagian yang bertugas menerima telepon yang masuk maupun memberikan informasi ke semua bagian di hotel.

- *Cashier*

Yaitu bagian yang khusus menangani semua jenis pembayaran di hotel baik pembayaran kamar maupun fasilitas-fasilitas lain yang telah digunakan.

- *Bellboy*

Yaitu yang bertugas membantu tamu dalam membawakan barang-barang bawaannya.

- *Driver*

Driver atau sopir bertugas dalam memberikan jasa antar yang berhubungan dengan kegiatan hotel

b. Housekeeping Department

Departemen ini bertanggung jawab dalam menangani kebersihan hotel, kamar hotel dan kebutuhan tamu lainnya. Departemen ini membagi tugasnya dalam beberapa bagian, yaitu :

- *Roomboy*

Yaitu bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan, kelengkapan, dan kerapian kamar hotel

- *Houseman*

Yaitu bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian seluruh bagian hotel

- *Linen dan Laundry*

Yaitu bagian yang memberikan pelayanan dan penyetricikan pakaian tamu, serta membantu departemen lainnya dalam mencuci linen-linen kotor dan menyediakan linen-linen bersih.

6. Food And Beverage Department

Merupakan departemen di hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait baik bagi tamu yang menginap di hotel maupun tamu dari luar hotel.

Departemen ini membawahi beberapa bagian, yaitu :

- *Food and Beverage Product (kitchen)*

Yaitu bagian yang khusus menangani penyediaan dan pengolahan makanan yang dipesan oleh *waiter/waitress* di restoran.

- *Food and Beverage Service (restaurant)*

Yaitu bagian yang khusus melayani tamu yang hendak menikmati dan minum baik di restoran maupun didalam kamar (*room service*)

7. Engineering Department

Departemen ini bertugas dalam memelihara, merawat dan memperbaiki seluruh peralatan pendukung kelancaran operasional hotel.

3.4 Pembagian Jam Kerja Hotel

Hotel Panorama Jember melayani tamu selama 24 jam. Dalam satu minggu karyawan hotel rata-rata bekerja 6 hari dengan 8 jam sehari termasuk 1 jam istirahat. Selain itu, karyawan juga memperoleh makan yang disediakan oleh perusahaan. Jam kerja karyawan ditentukan berdasarkan shift sebagai berikut :

- Shift I (*Morning Shift*) : Jam 07.00 s.d 15.00 WIB
- Shift II (*Afternoon Shift*) : Jam 15.00 s.d 23.00 WIB
- Shift III (*Evening Shift*) : Jam 23.00 s.d 07.00 WIB
- *Middle shift* : Jam 10.00 s.d 18.00 WIB



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai akhir dari penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember, maka pada bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran. Adapun kesimpulan dan saran tersebut berdasarkan hasil dan pengamatan selama Praktek Kerja Nyata sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

Secara umum kita menggunakan bahasa untuk menjalin komunikasi dengan wisatawan asing. Hal ini juga terjadi dalam hubungan kerja di bisnis perhotelan, karena bahasa merupakan alat dasar untuk saling mengerti dan memahami maksud dan perasaan kita selama berkomunikasi. Peran bahasa Inggris dalam dunia perhotelan luas sekali, selain sebagai sarana untuk mempermudah pelayanan dalam hotel, bahasa Inggris dapat dijadikan sebagai faktor pendukung pengembangan Tata Graha. Hal ini berkaitan sekali dengan berbagai fasilitas yang terdapat di hotel sebagaimana yang kita ketahui fasilitas yang berkaitan dengan barang biasanya menggunakan label bahasa Inggris. Karyawan atau *Housekeeper* yang tidak mengalami kesulitan dalam menguasai bahasa Inggris dengan sendirinya dapat dengan mudah mengenali barang apa saja yang dibutuhkan konsumen/tamu hotel. Dengan menguasai bahasa Inggris ini dapat juga dijadikan tolak ukur kualitas dan etos kerja karyawan hotel, yang dengan sendirinya menunjukkan kualitas pelayanan hotel itu sendiri. Meskipun ini bukanlah sebagai tolak ukur untuk menilai hotel itu secara keseluruhan.

Bahasa Inggris juga digunakan dalam istilah-istilah manajemen perkantoran yang berkaitan langsung dengan *Housekeeping*, baik berupa istilah-istilah kamar dan istilah-istilah lain yang diambil dalam bahasa Inggris itu sendiri.

Berikut ini adalah pilihan uraian kesimpulan tersebut diatas.

- 1) Bahasa Inggris mempunyai peranan yang sangat penting di dunia perhotelan, khususnya pada *Housekeeping Department* karena dalam kegiatan operasionalnya, *Housekeeping Department* menggunakan istilah-istilah yang menggunakan Bahasa Inggris
- 2) Berlakunya globalisasi di segala aspek khususnya pariwisata, menuntut kesiapan masing-masing usaha perhotelan untuk berkompetisi secara bebas dengan memperlihatkan keunggulan serta kelebihan masing-masing
- 3) Praktek Kerja Nyata dapat dijadikan sebagai nilai lebih, yaitu sebagai wahana menggali pengalaman langsung dengan dihadapkan pada kondisi riil suatu pekerjaan di luar bangku perkuliahan, sekaligus menambah wawasan dalam berfikir bagaimana bersosialisasi yang baik dengan lingkungan kerja yang sesungguhnya

5.2 Saran

Setelah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember khususnya di *Housekeeping Department*, diketahui peranan dan keterkaitan Bahasa Inggris dengan perhotelan sangatlah erat, selain itu dapat diketahui pula mengenai kegiatan *housekeeping* sehari-harinya benar terhadap tamu maupun terhadap karyawan hotel. Berikut adalah sedikit saran yang mungkin berguna baik untuk pihak fakultas, hotel dan mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata di kemudian hari

5.2.1 Saran bagi Fakultas

Sebagai mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember yang menginginkan kemajuan bagi Almamater, maka beberapa saran adalah sebagai berikut :

- 1) Pihak program agar lebih luas dalam membina hubungan kemitraan dengan pihak luar yang diharapkan nantinya dapat dijadikan sebagai referensi pihak program

dan mahasiswa dalam memilih tempat –tempat Praktek Kerja Nyata yang lebih selektif dan lebih berpotensi.

- 2) Orientasi program diperjelas, agar tidak terjadi kebingungan dalam memilih tempat Praktek Kerja Nyata , atau nantinya setelah mahasiswa lulus.
- 3) Penambahan kredit semester untuk mata kuliah Bahasa Asing yang saat ini dibutuhkan oleh dunia kerja khususnya di bidang perhotelan
- 4) Penyediaan fasilitas tempat praktek perhotelan untuk memperlancar mata kuliah yang mengacu pada bidang perhotelan

5.2.2 Saran bagi Pihak Hotel Panorama Jember

Berdasarkan pengalaman yang diperoleh selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember , dengan tidak mengurangi rasa hormat kepada semua pihak hotel beberapa saran dan harapan adalah sebagai berikut :

- 1) Profesionalisme Bahasa Inggris hendaknya disosialisasikan pada seluruh karyawan terutama *Housekeeper*, seperti diadakannya pelatihan bahasa asing khususnya Bahasa Inggris bagi *Housekeeper* maupun unit hotel lainnya.. Program pelatihan dilakukan secara paket khususnya paket *conversation* dengan waktu pelaksanaan pelatihan diluar jam kerja karyawan agar kegiatan hotel tetap berjalan dengan lancar.
- 2) Pihak hotel harus bekerjasama dengan lembaga kursus berpengalaman, agar tugas dan kegiatan pelatihan dapat berjalan secara profesional.
- 3) Setelah lulus, peserta pelatihan harus diberi sertifikat, agar kegiatan pelatihan yang telah dilakukan dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Profesionalisme kerja karyawan harus mendapat perhatian yang lebih tinggi oleh pengelola hotel
- 5) Pihak management hotel hendaknya lebih meningkatkan mutu pelayanan dan sumber daya manusia dengan memperhatikan penempatan karyawan agar lebih tepat dan akurat sesuai dengan latar belakang pendidikan, keahlian, dan kemampuannya.

- 6) Pengelola hotel maupun *owner* hendaknya lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan baik dari segi upah karyawan maupun tunjangan-tunjangan hidup lainnya agar karyawan terpacu semangatnya dalam memberikan pengabdian terbaiknya bagi hotel sehingga mutu pelayanannya menjadi maksimal.
- 7) Seluruh karyawan baik di unit *Housekeeping* maupun di unit lain hendaknya menjaga kerjasama dan kerukunan antar sesama karyawan agar tidak terjadi benturan masalah yang nantinya dapat mengganggu mutu pelayanan bagi tamu.

5.2.3 Saran bagi Mahasiswa

Saran yang dapat diberikan bagi mahasiswa antara lain adalah mahasiswa harus lebih mempersiapkan diri dan mahasiswa harus dapat memilih tempat untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata yang sesuai dengan bidangnya yaitu Bahasa Inggris, sehingga keahliannya dalam penguasaan Bahasa Inggris benar-benar terpakai selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata. Dengan demikian mahasiswa telah menempatkan dirinya di dunia kerja sesuai bekal dan keahliannya di bidang Bahasa Inggris. Selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata hendaknya mahasiswa dapat memanfaatkan setiap kegiatan selama PKN untuk terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya. Saran yang terakhir adalah mahasiswa harus mampu bersosialisasi, bersikap ramah dan menjaga nama almamater selama di tempat PKN agar tidak mengalami kesulitan dalam melaksanakan kegiatan maupun dalam pengumpulan data dalam penulisan laporan.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar, Amd., Par. (2002). *Operasional Tata Graha PT*. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.

Agustinus Darsono, (1995). *Tata Graha Hotel*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.

Drs. Oka A Yoeti. (1990). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Angkasa, Bandung.

Drs. Oka A Yoeti (1985). *Pemasaran Pariwisata*. Angkasa, Bandung.

Yayuk Sri Perwani, (1999). *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Bagi Akademi Perhotelan* PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.

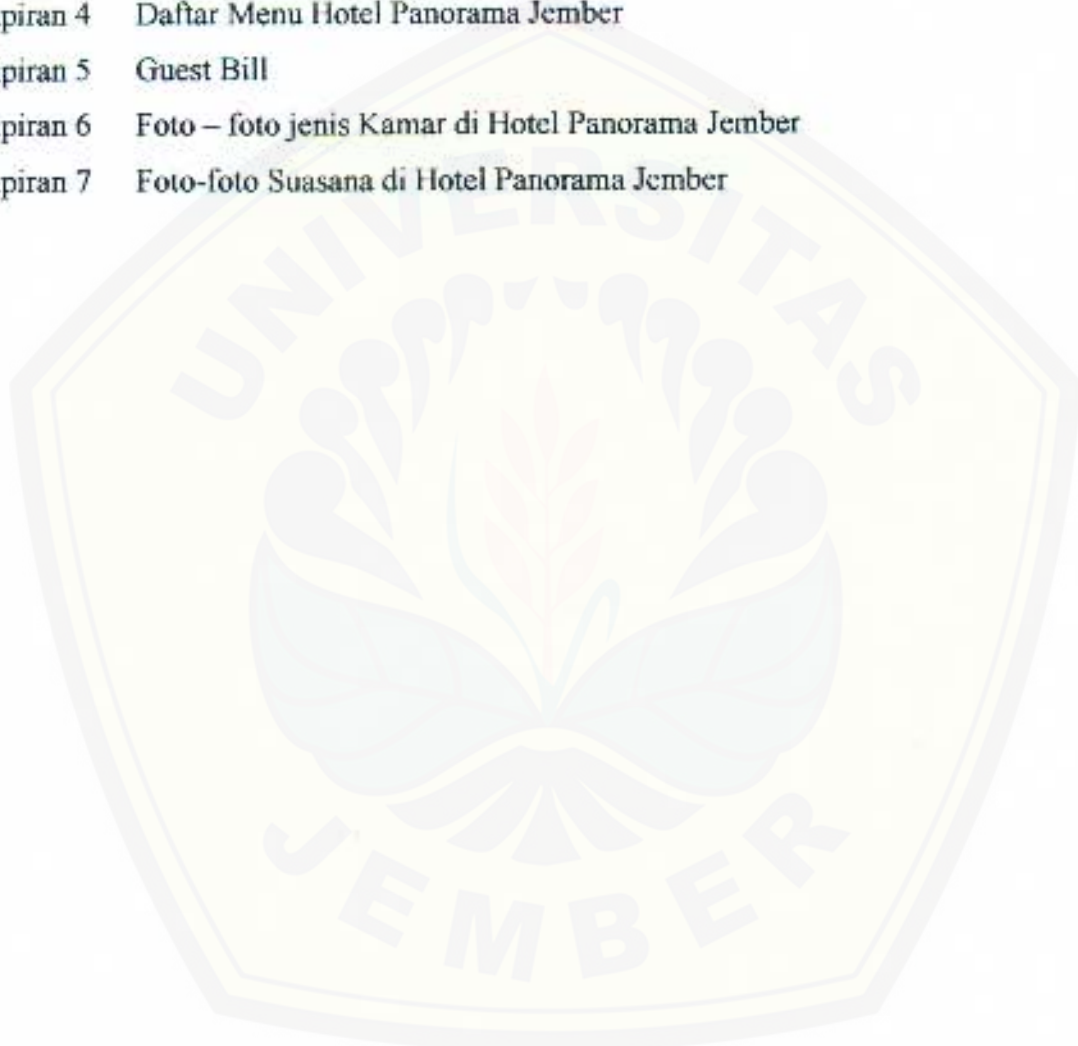
Djanuarga, Agung IGK (1989). *Penerimaan Tamu-Bali : Balai Pendidikan dan Pelatihan Pariwisata*.

Buku *English For Hotel Staff* .(2000). Yayasan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pendidikan Profesi Perhotelan & Pariwisata Banyuwangi

Buku : *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (2007). UPT Penerbitan Universitas Jember

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Certificate
- Lampiran 2 Brosur Hotel Panorama Jember
- Lampiran 3 Daftar Tarif Kamar Hotel Panorama Jember
- Lampiran 4 Daftar Menu Hotel Panorama Jember
- Lampiran 5 Guest Bill
- Lampiran 6 Foto – foto jenis Kamar di Hotel Panorama Jember
- Lampiran 7 Foto-foto Suasana di Hotel Panorama Jember



LAMPIRAN I



Hotel & Restoran
PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember
Telp. (0331) 333666 (Hunting) Fax (0331) 337712

Certificate

Panorama Hotel & Resort Jember is proud to
present this certificate to:

Mr. Yanuar Ishak

Has successfully completed
on the job training

AS a Room Boy - at Housekeeping Department

For the period
February, 1, 2008 - February, 29, 2008

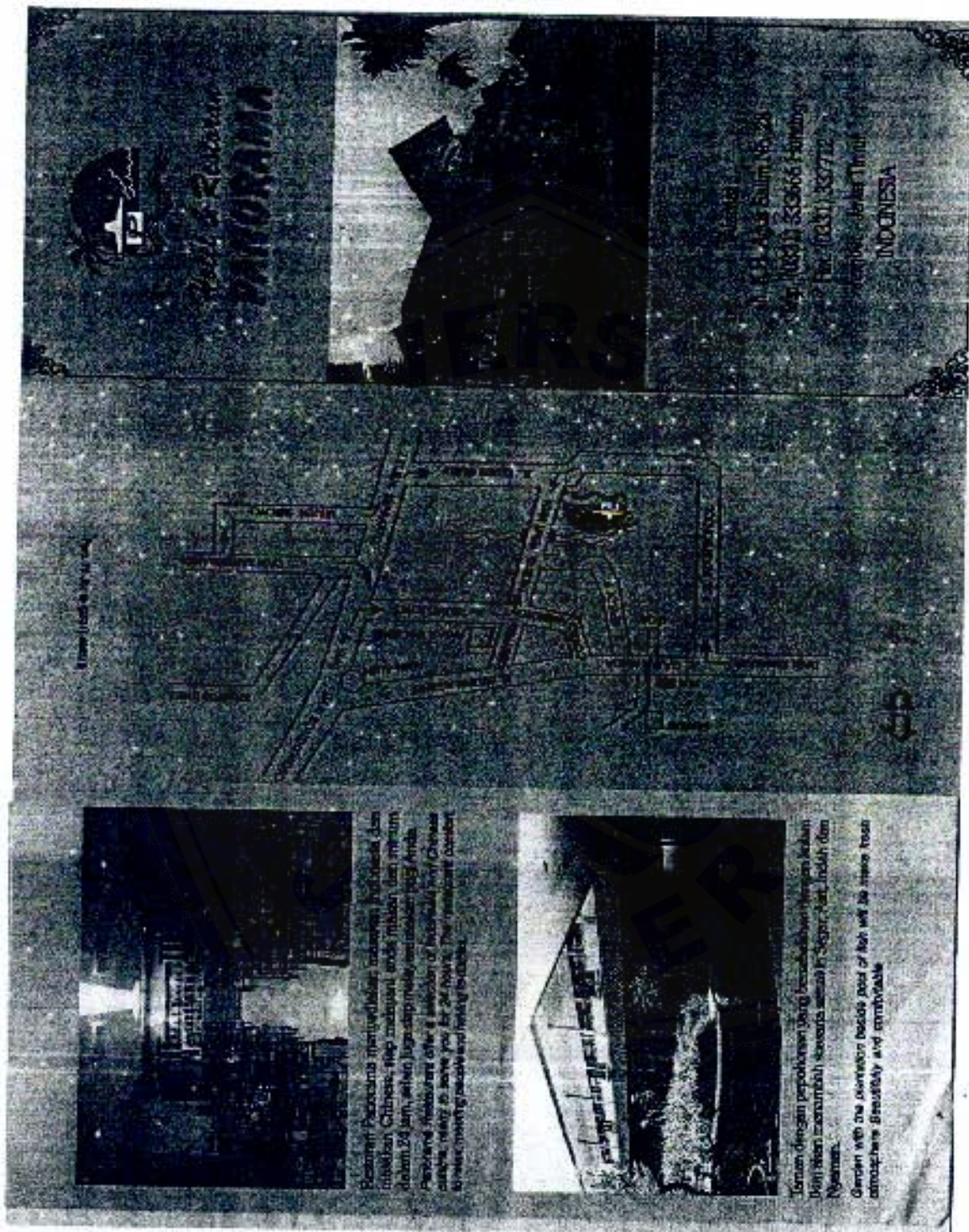
Jember, February, 29, 2008



Hotel & Restoran
PANORAMA
Jl. KH. AGUS SALIM 28 JEMBER
TELP. (0331) 333666 FAX 337712
Hendra Kusuma
Assistant Manager

CERTIFICATE

LAMPIRAN 2



BROSUR HOTEL PANORAMA JEMBER

LAMPIRAN 3

Room Rate 2007	
Room Type	Room Rate
Standard Terrace (2nd Floor)	Rp 200.000
Standard Garden	Rp 250.000
<i>(3rd Floor with Terrace for (vacat)</i>	
Deluxe Classy	Rp 350.000
Executive	Rp 400.000
Deluxe Garden	Rp 450.000
Deluxe Fountain It.I	Rp 550.000
Deluxe Riverside It.II	Rp 550.000
Garden Suite	Rp 750.000
Fountain Suite It.I	Rp 950.000
Riverside Suite It.II	Rp 1.250.000

HARGA KAMAR SUDAH TERMASUK MAKAN PADI UNTUK 2 ORANG
 Check in time 14.00
 Check out time 12.00
 Extra Bed Rp 60.000

Room Facilities :
 • Bath room & Shower with Cold & Hot water
 • Air Conditioner (AC)
 • Telephone Direct Line (PABX) System
 • TV 21 Inch with 15 Channels
 • In House Movie Program
 • Full Room Amenities
 • Daily Complimentary 2 Mineral Water
 • Ball Room/Hall with 600 Pax Capacities
 • 2 Meeting Rooms
 • Restaurant with 90 Capacities
 • Business Center
 • Lobby Lounge
 • 5 VIP Karaoke Room
 • Health Club Center
 • Drug Store

E-Mail : panoramahotel_jbr@yahoo.com

DAFTAR TARIF KAMAR HOTEL PANORAMA JEMBER

LAMPIRAN 4

DAFTAR MENU PRASMANAN

Panorama 1 @ Rp. 50.000,-

Menu A

1. Sup Asparagus
2. Ayam Cah Jamur
3. Udang Saus Inggris
4. Ayam Goreng Kulit
5. Tong Hun
6. Gurami Asem Manis
7. Nasi Putih
8. Buah segar
9. Air Putih

Menu B

1. Soup Merah
2. Bistik Galentine
3. Udang Asam Manis
4. Ayam Saus Montega
5. Gurami Bakar Kecap
6. Cap Jai Goreng
7. Nasi Putih
8. Buah Segar / Pudding
9. Air Putih

Menu C

1. Soup Jagung Kepiting
2. Cah Sawi Daging Sapi
3. Ke kiam
4. Gurami Masak Taosi
5. Cap Jai Goreng
6. Udang Goreng Tepung
7. Nasi Putih
8. Buah Segar / Pudding
9. Air Putih

LAMPIRAN 5

GUEST LIST

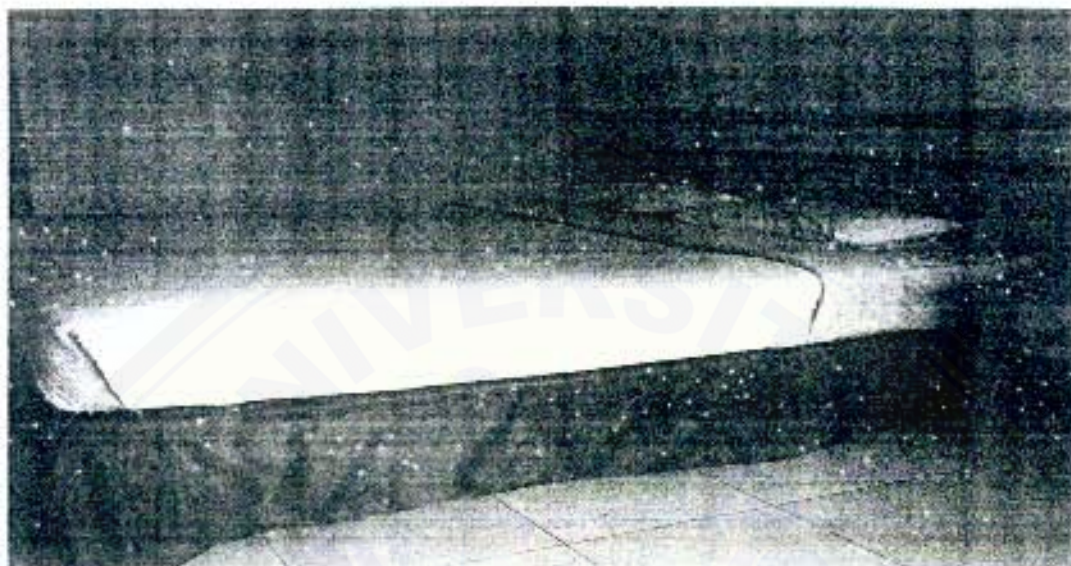
Cashier [DA] Date 10-02-2008

NO	NOMOR CHECK IN	NOMOR KAMAR	NAMA TAMU	PAI	MARGA NEGARA	NAMA PERUSAHAAN / GROUP	TANGGAL CHECK IN	TANGGAL CHECK OUT	USER
1	B-00390	206 S1T	ACHMAD FRAZI	2	Indonesia	CAREFOR/JAKARTA	20-01-2008	11-02-2008	YT
2	B-00058	207 S1T	C.SOFA SEPRAWATI	2	Indonesia	REVLON/RADIUM	06-02-2008	11-02-2008	JDE
3	B-00085	304 EXC	HENDRA LEMBAH	1	Indonesia	K-LINK/DEPOK	08-02-2008	11-02-2008	MT
4	B-00091	121 S2K	WIRAWAN	2	Indonesia	BANK NIAGA/JAKARTA	08-02-2008	11-02-2008	Fa
5	B-00100	118 S2T	INDIYANTO	2	Indonesia	YAKIN MAJU/SURABAYA	09-02-2008	13-02-2008	JDE
6	B-00109	115 S2T	TEGUR KARTIJASA	2	Indonesia	PANIN BANK/JEMBER	09-02-2008	11-02-2008	JDE
7	B-00118	105 S2T	ERNY TRISNANDARI,SE	2	Indonesia	BANK BANAWAN/JEMBER	10-02-2008	11-02-2008	JDE
8	B-00111	104 S2K	RIG SUPRIYADI	2	Indonesia	HOLCIN/SIBOGARJO	10-02-2008	12-02-2008	JDE
9	B-00112	302 BIK	PRAKASH K.MENBAR	2	USA	PUSLIT/USA	10-02-2008	11-02-2008	JDE
10	B-00113	103 S2T	IDA NARIANI	2	Indonesia	POLRI/LANGKAT	10-02-2008	11-02-2008	JDE
11	B-00113	102 S2K	IDA NARIANI	2	Indonesia	POLRI/LANGKAT	10-02-2008	11-02-2008	JDE
12	B-00114	308 BIK	ADI PURNOMO SANTOSO	2	Indonesia	APL/JAKARTA	10-02-2008	11-02-2008	JDE
13	B-00116	202 S1K	MUHAMMAD BAGIR	2	PAKISTAN	SWASTA/PAKISTAN	10-02-2008	11-02-2008	JDE
14	B-00117	106 S2T	ISTIHAR	3	Indonesia	APL/SURABAYA	10-02-2008	11-02-2008	JDE
15	B-00118	101 S2T	IDRIS	2	Indonesia	HOLCIN/JAKARTA	10-02-2008	12-02-2008	JDE
16	B-00119	305 DIT	RACHMAN ENBRA HINAMAN,SE	2	Indonesia	HOLCIN/NABIUN	10-02-2008	12-02-2008	JDE
17	B-00120	215 S1K	MUN MUR ARSIL ANIM	2	Indonesia	SNK /JEMBER	10-02-2008	11-02-2008	JDE
18	B-00121	301 DIT	ARIESTYANI DIANI K	2	Indonesia	HOLCIN/JAKARTA	10-02-2008	12-02-2008	JDE
19	B-00122	114 S2K	HADI SUNCOMO	2	Indonesia	BUNTI PUTERA/JEMBER	10-02-2008	11-02-2008	JDE
20	B-00123	306 BXT	MERY WIGODO	2	Indonesia	HOLCIN/BANYUNAMET	10-02-2008	12-02-2008	JDE
				40					

dicetak: tgl 11-02-2008 jam 02:47:13

GUEST BILL

LAMPIRAN 6
FOTO – FOTO JENIS KAMAR HOTEL PANORAMA JEMBER



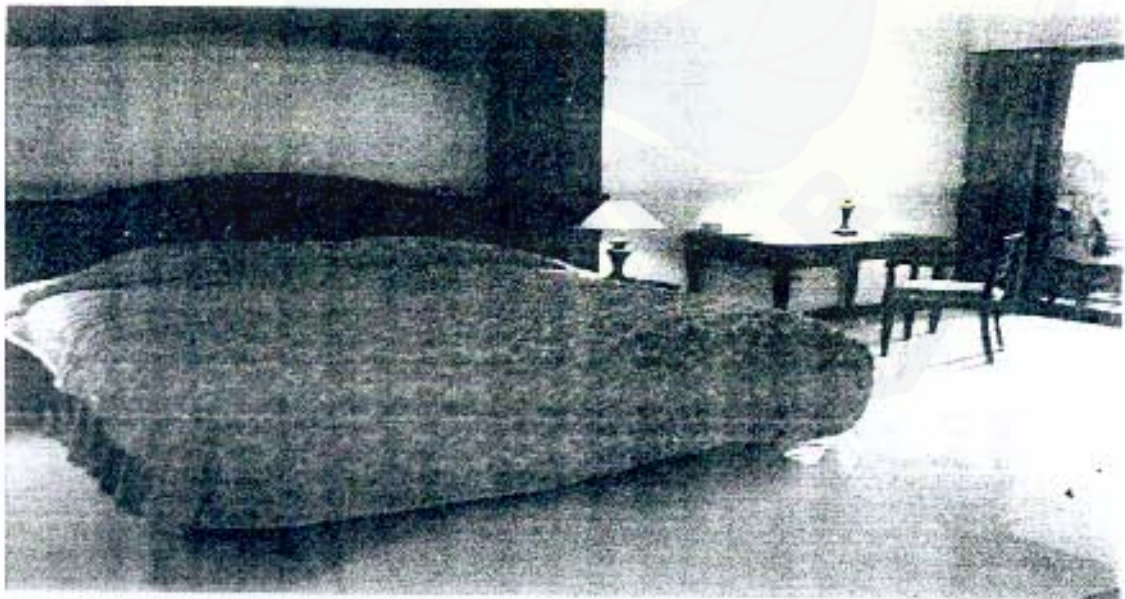
KAMAR STANDART 1



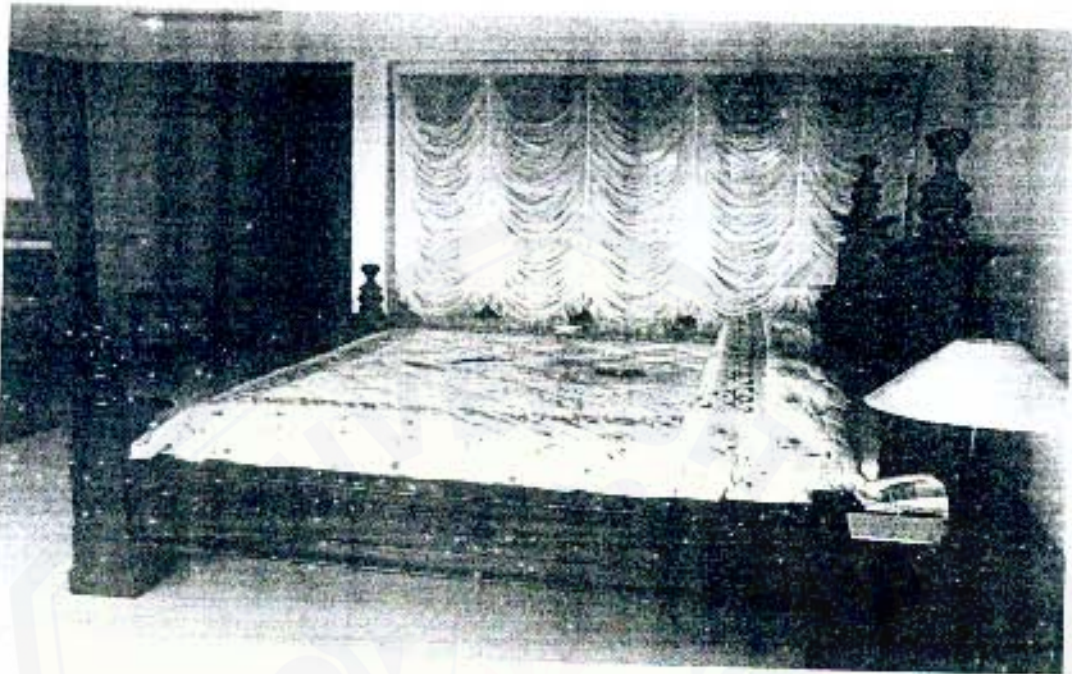
KAMAR STANDART 2



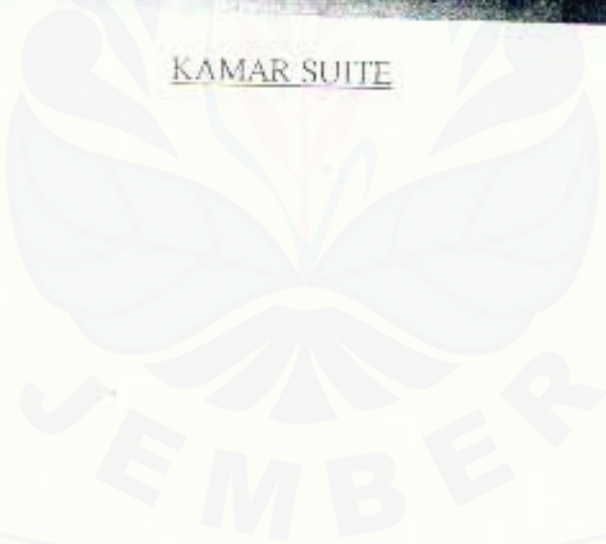
KAMAR DELUXE



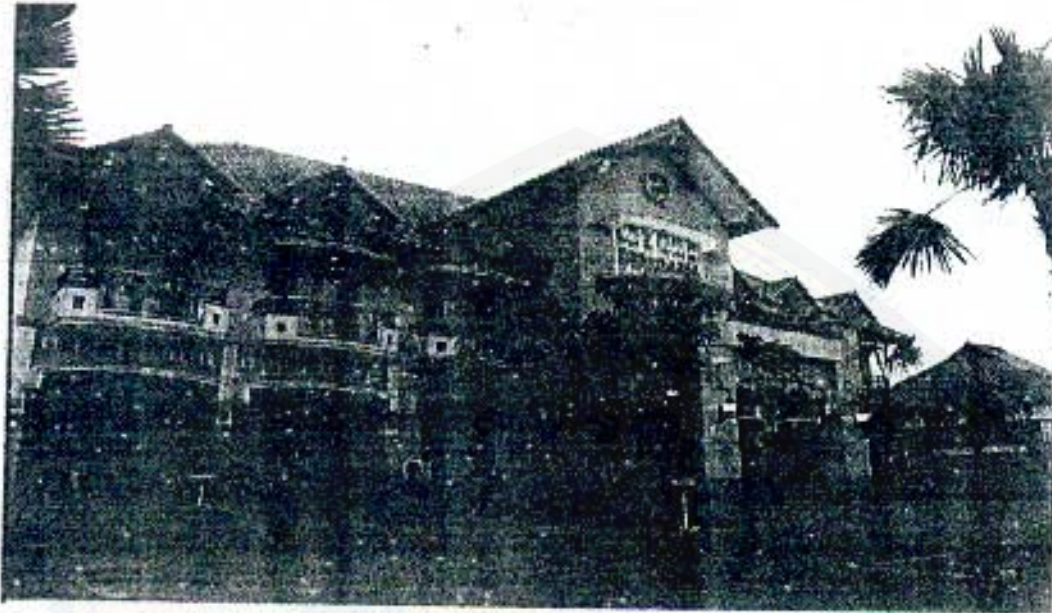
KAMAR EXECUTIVE



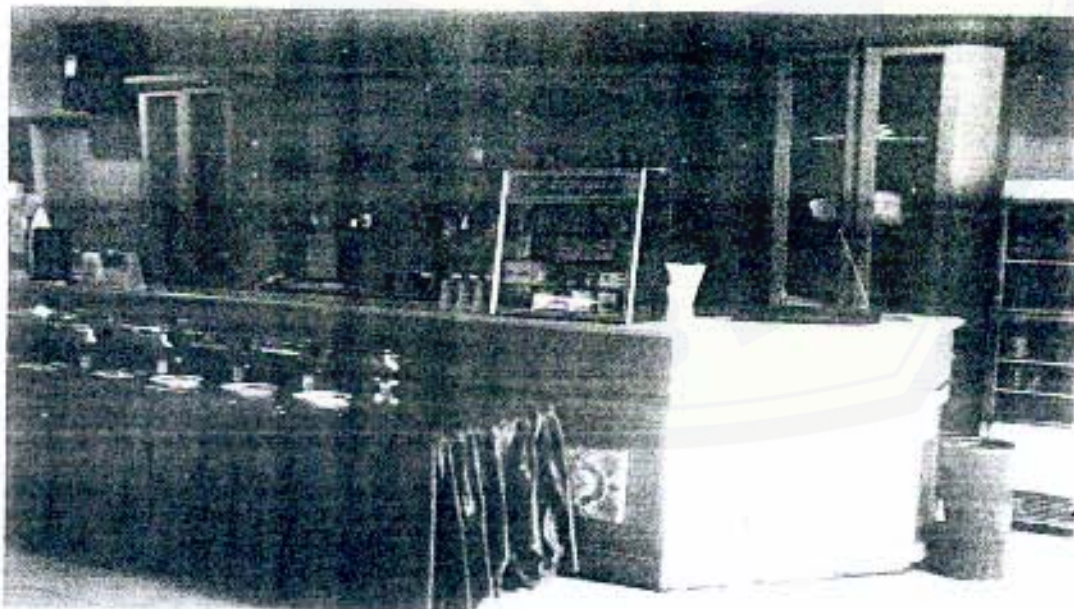
KAMAR SUITE



LAMPIRAN 7
FOTO SUASANA HOTEL PANORAMA JEMBER



HOTEL PANORAMA TAMPAK DEPAN



RESTORAN HOTEL PANORAMA JEMBER



FRONT OFFICE HOTEL PANORAMA



SUASANA LAUNDRY HOTEL PANORAMA

