



LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

**PENGGUNAAN ISTILAH BAHASA INGGRIS
PADA DEPARTEMEN TATA GRAHA
DI HOTEL PANORAMA JEMBER**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Asal :	Hadiah	Kelas
Terima :	14 Mei 2008	647 940 68
Daftar :		MUT
Daftar katalog :	May	0
		c.1

Ahmad Yusuf Muttaqin
NIM 040103101014

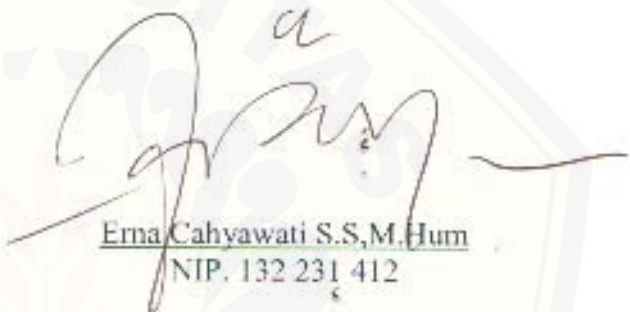
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2008**

HALAMAN PENGESAHAN

Penanggung Jawab :

Purnawanto
Manager Hotel Panorama Jember

Dosen Pembimbing :

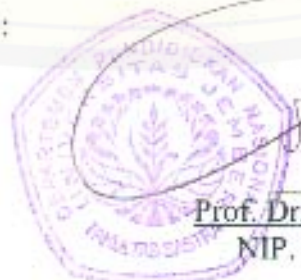



Erna Cahyawati S.S., M. Hum
NIP. 132 231 412

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember :

Drs. Wisasongko, MA
NIP. 131 798 138

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember :



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

MOTTO

“ Jika kau tidak dapat apa yang kau inginkan,
maka nikmatilah apa yang kau dapat”

(penulis)



PERSEMBAHAN

Laporan praktek kerja nyata ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu tercinta, yang telah memberikan cinta, kasih sayang, support, dan juga do`a nya yang senantiasa mengiringi setiap langkahku
2. Adikku Imroa`atul Qoyyimah, terima kasih buat do`a dan semua kasih sayang yang telah tcurahkan selama ini
3. keluarga besar SWAPENKA, terima kasih telah menjadi rumah dan keluarga kedua bagiku
4. Safety Maghfiroh, terima kasih atas semua cinta, support, nasehat, dan waktu yang diberikan untuku
5. semua orang yang telah mendukung proses terciptanya karya tulis ini
6. Almamater Fakultas Sastra Universitas Jember

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, dan hidayahnya akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) yang berjudul "Penggunaan Istilah Bahasa Inggris Pada Departemen Tata Graha di Hotel Panorama Jember"

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan, dorongan, dan petunjuk dari banyak pihak. Oleh karena itu tiada kata yang layak untuk menghargai selain ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terkait dalam penyusunan laporan ini.

Dalam kesempatan ini tidak berlebihan kiranya apabila penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Samudji, M.A selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember
2. Ema Cahyawati S.S,M.Hum selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan laporan ini
3. Drs. Wisasongko, M.A selaku ketua jurusan Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
4. bapak dan ibu staf pengajar dan seluruh civitas akademika Fakultas Sastra Universitas Jember
5. Hartono Hadi Erwanto selaku penanggungjawab lapangan dan Resident Manager Hotel Panorama Jember, yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata dan memberikan bimbingan selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata
6. seluruh staf dan karyawan Hotel Panorama Jember yang selalu sabar memberikan pengarahan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan

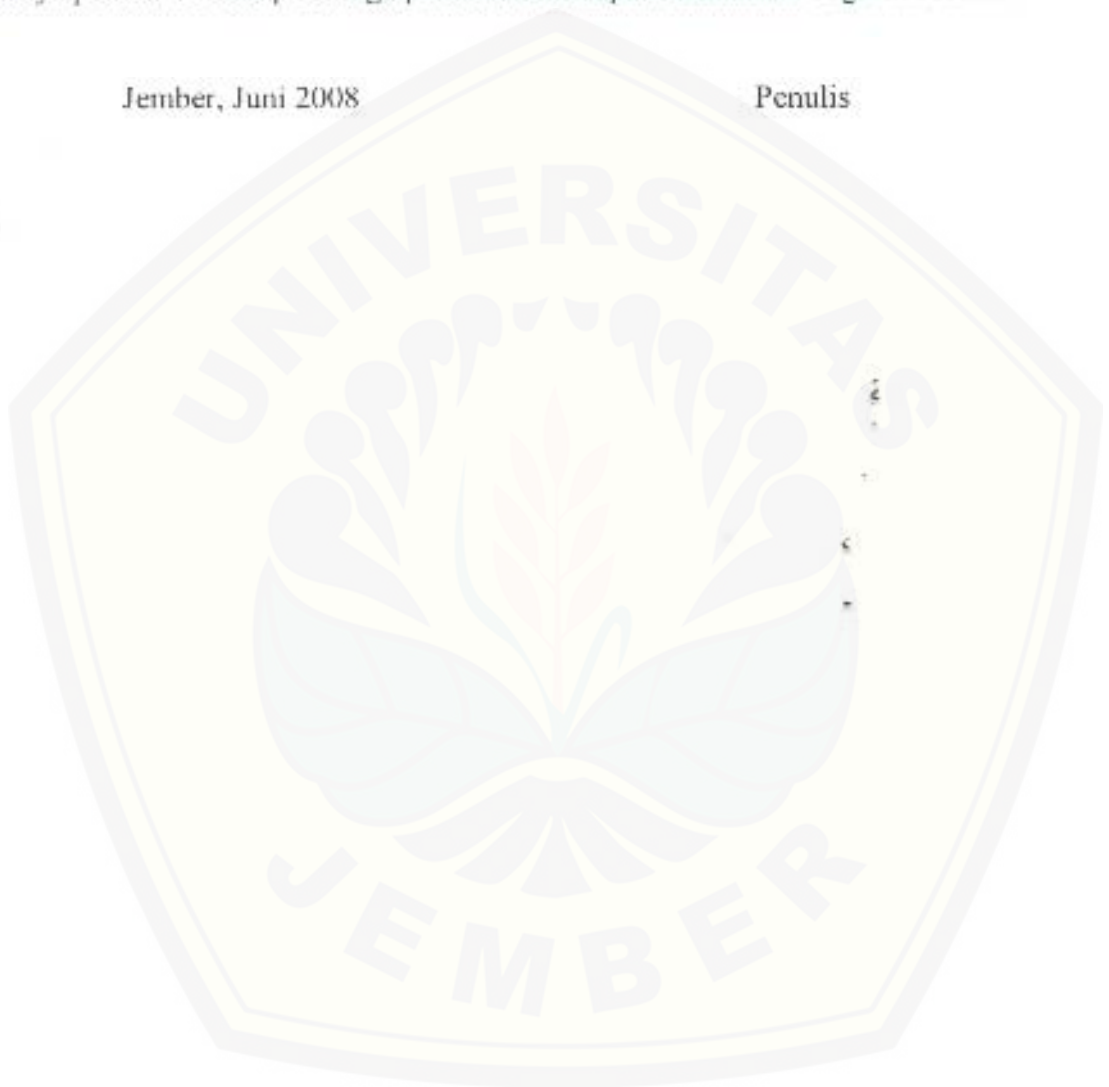
7. teman-teman Group A angkatan 2004 atas persahabatan dan persaudaraan yang telah kalian berikan

8. teman-teman Praktek Kerja Nyata atas kebersamaan

akhirnya penulis berharap semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, Juni 2008

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	1
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
BAB II TINJAUAN PUSATAKA	5
BAB III PENGERTIAN HOTEL DAN TATA GRAHA	7
3.1 Pengertian Hotel	7
3.1.1 Latar Belakang Sejarah	7
3.1.2 Definisi Hotel	7
3.1.3 Klasifikasi dan Kriteria Hotel	8
3.2 Pengertian Tata Graha	9
3.2.1 Tanggung Jawab Departemen Tata Graha	10
3.2.2 Ruang Lingkup Kegiatan Tata Graha	11
3.2.3 Tugas Tambahan Departemen Tata Graha	11
3.3 Hubungam Departemen Tata Graha Dengan Departmen Lain	12

BAB IV	GAMBARAN UMUM HOTEL PANORAMA	13
4.1	Latar Belakang Hotel Panorama	13
4.2	Lokasi Hotel Panorama	13
4.3	Fasilitas-Fasilitas yang ada di Hotel Panorama	14
4.4	Struktur Organisasi Hotel Panorama	15
4.5	Pembagian Jam Kerja Karyawan Hotel	18
BAB V	PENGGUNAAN ISTILAH BAHASA INGGRIS PADA DEPARTEMEN TATA GRAHA	20
5.1	Penggunaan Istilah Bahasa Inggris Dalam Pembagian Kerja	21
5.2	Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Houseman Section	21
5.3	Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Room Section	22
5.4	Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Dokumen Administrasi Departemen Tata Graha	26
5.5	Manfaat Penggunaan Istilah Bahasa Inggris Dalam Departemen Tata Graha	26
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	28
6.1	Kesimpulan	28
6.2	Saran	29

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata

Dalam dunia kepariwisataan, sarana perhotelan berperan penting dalam mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan ke suatu objek wisata. Kesan memuaskan yang dirasakan oleh wisatawan karena pelayanan hotel yang baik, tentunya mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan di waktu berikutnya. Agar dapat memberikan citra dan pelayanan yang baik kepada para tamu, maka setiap hotel memiliki beberapa departemen, dimana setiap departemen tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Salah satu departemen yang memegang peranan penting dalam operasional hotel sehari-hari adalah Departemen Tata Graha.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang Praktek Kerja Nyata tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. sejauh mana penggunaan istilah Bahasa Inggris pada Departemen Tata Graha di hotel Panorama Jember
2. manfaat apa yang bisa diperoleh oleh hotel pada umumnya dan room boy pada khususnya dari penggunaan istilah tersebut.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penggunaan Istilah Bahasa Inggris Dalam Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata bagi mahasiswa merupakan bagian dari proses belajar yang berdasarkan pengalaman di luar sistem proses belajar di lingkungan kampus. Setelah melaksanakan Praktek Kerja Nyata tersebut, diharapkan mahasiswa dapat memperoleh pemahaman yang tidak hanya bersifat teori saja, melainkan juga praktek yang meliputi ketrampilan fisik, intelektual, sosial, dan managerial. Dalam rangka perluasan cakrawala pemahaman, setiap mahasiswa di anjurkan untuk

dapat terjun langsung dalam kegiatan yang ada ditempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata disamping mencari informasi dan fakta.

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan Umum

Tujuan umum dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah untuk memperluas wawasan dan meningkatkan pengetahuan, serta menambah pengalaman mahasiswa tentang segala kegiatan perhotelan. Selain itu, mahasiswa juga diharapkan melalui Praktek Kerja Nyata ini dapat meningkatkan ketrampilan fisik mereka pada masing-masing bidang agar memperoleh bekal yang cukup untuk terjun langsung ke dunia kerja.

Tujuan khusus

Setidaknya ada tiga tujuan khusus Praktek Kerja Nyata, tujuan tersebut adalah sebagai berikut :

- menambah pemahaman mahasiswa mengenai kegiatan perhotelan dalam bidang garapannya agar mahasiswa setelah lulus siap untuk bekerja walaupun dengan sedikit latihan
- melatih mahasiswa mengerjakan pekerjaan lapangan atau melakukan serangkaian ketrampilan sesuai dengan jurusan yang diambinya
- melatih mahasiswa berpikir kritis dan menggunakan daya nalarnya dengan menyusun laporan secara rinci berkaitan dengan analisa terhadap kegiatan yang dilaksanakan selama Praktek Kerja Nyata berlangsung

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata ini diharapkan memberikan manfaat bagi mahasiswa, fakultas, maupun Hotel tempat Praktek Kerja Nyata.

Manfaat bagi mahasiswa

Ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh mahasiswa dari kegiatan Praktek Kerja Nyata, manfaat tersebut antara lain:

- sebagai bahan penyusunan tugas akhir Program Studi Diploma III Fakultas Sastra Universitas Jember
- mengaplikasikan atau menerapkan teori yang diperoleh dalam buku kuliah kedalam dunia kerja
- memperluas wawasan, pengalaman, dan keterampilan mahasiswa pada bidang yang ditekuni
- melatih mahasiswa agar lebih terampil secara fisik, intelektual, dan sosial
- menumbuhkan jiwa profesionalisme dalam dunia kerja melalui peningkatan kemampuan manajerial dan berkomunikasi dalam satu tim kerja

Manfaat bagi fakultas

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini juga memberikan manfaat bagi fakultas, antara lain:

- mengangkat nama baik Universitas dan Fakultas supaya lebih dikenal masyarakat
- mendapat pengetahuan tambahan yang berguna bagi kemajuan fakultas dimasa mendatang

Manfaat bagi Hotel tempat Praktek Kerja Nyata

- Memberikan masukan pengetahuan tentang perusahaan dalam upaya pengembangan pada masa selanjutnya
- Menjalim hubungan mitra kerja antara hotel dengan fakultas

- Perusahaan akan terbantu dengan adanya mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Nyata

1.4 Waktu dan tempat pelaksanaan praktek kerja nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakn berdasarkan ketentuan dari pihak fakultas dengan batas waktu minimal 180 jam (kurang lebih 30 hari atau 1 bulan). Praktek Kerja Nyata ini dimulai pada tanggal 1 Juli 2007 sampai dengan 1 Agustus 2007.

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di Hotel & Restoran Panorama yang berlokasi di Jln. K.H Agus Salim No.28 telp (0331) 333666 Hunting Fax (0331) 337712 Jember Jawa Timur.

1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan melalui tahap-tahap sebagai berikut :

- 1) penyerahan proposal kegiatan Praktek Kerja Nyata ke hotel / instansi terkait sekaligus meminta surat bukti kesediaan instansi untuk dijadikan sebagai tempat melaksanakan Praktek Kerja Nyata
- 2) mendaftarkan diri ke bagian akademik Fakultas Sastra Universitas Jember
- 3) menyerahkan surat pengantar dari pihak fakultas ke tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata
- 4) mengikuti pembekalan singkat (*Briefing*) yang diadakan oleh fakultas dan hotel atau instansi terkait mengenai tempat Praktek Kerja Nyata, peraturan dan tata laksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata serta pengenalan ruang lingkup hotel atau instansi
- 5) menyusun daftar kegiatan
- 6) melaksanakan Praktek Kerja Nyata

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Sejalan dengan perkembangan dunia pariwisata, dunia perhotelan juga perlu mendapat perhatian. Sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi, hotel merupakan tempat tinggal kedua bagi para wisatawan, maka layanan jasa hotel perlu mendapatkan perhatian yang serius. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keamanan kamar tamu sangat ditentukan oleh peranan atau tugas Departemen Tata Graha.

Bagian tata graha hotel bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar, serta outlet lainnya. Sebagaimana yang telah dijabarkan oleh Agustinus Darsono dalam bukunya *Housekeeping Hotel (Tata graha)* penerbit Grasindo, dan Yayuk Sri Perwani penerbit PT Gramedia tahun 2004 yang membahas tentang teori dan petunjuk Tata graha untuk perhotelan

Dalam beberapa artikel di internet yang antara lain dari sebuah situs wikipedia Indonesia juga disebutkan mengenai peranan dan tanggung jawab Departemen Tata Graha dalam Hotel, yang antara lain:

1. menciptakan suasana hotel yang nyaman, bersih dan menarik
2. memberi pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu
3. memelihara kebersihan seluruh outlet dan ruangan umum hotel

Selain peranan dan tanggung jawab Departemen Tata Graha di atas, Departemen Tata Graha juga tidak bekerja sendiri dalam melaksanakan tugasnya, namun juga terkait dengan departmen-departmen lain yang ada dalam hotel tersebut, antara lain dengan:

1. Front Office
2. Laundry
3. Pembelian (Purchasing)
4. Engineering

5. Keamanan (Security)
6. Food and Beverage Service
7. Personalia

Dengan demikian Departemen Tata Graha tidak dapat bekerja sendiri dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari.



BAB III PENGERTIAN HOTEL DAN TATA GRAHA

3.1 Pengertian Hotel

3.1.1 Latar Belakang Sejarah

Kata hotel mulai digunakan sejak abad 18 di London dan Inggris, sebagai *Hotel Garni* yaitu sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap / tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan atau bulanan.

Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa perancis *hastel*, diambil dari bahasa latin *hospes*, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797. Sebelum istilah hotel digunakan di Inggris, rumah-rumah penginapan bagi orang yang bepergian disebut *inn*. Dalam Terminology (ilmu mengenai definisi istilah dan definisi) resmi, tidak ada perbedaan definisi antara kata *Hotel* dan *Inn*.

3.1.2 Definisi Hotel

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK Menteri Perhubungan No.Pm10/Pw 301/Phb 77). Sumber lain menyebutkan pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan seperti penginapan, makanan, dan minuman serta jasa-jasa lainnya yang disediakan untuk umum, dikelola secara komersial dan telah memenuhi ketentuan, persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan Menteri pariwisata, Pos dan Telekomunikasi (himpunan peraturan usaha akomodasi,1992:2)

Dari pengertian kata hotel diatas dapat dijabarkan sebagai berikut :

- hotel adalah suatu usaha komersil

- hotel harus terbuka untuk umum
- hotel harus memiliki suatu sistem pelayanan / service
- hotel harus memiliki minimum tiga fasilitas yaitu akomodasi, makanan, dan minuman.

3.1.3 Klasifikasi Dan Kriteria Hotel

Klasifikasi hotel dapat dirumuskan berdasarkan beberapa segi, antara lain dari segi *plan system* (harga jual), jumlah kamar, tipe tamu, *leight of stay* (lama tinggal) dan lokasinya.

Kriteria dan Klasifikasi Hotel secara resmi di keluarkan oleh peraturan pemerintah, yaitu oleh DEPARPOSTEL dengan keluarnya SK: Keputusan 221 VI 178 yang menerangkan bahwa penggolongan hotel di dasarkan pada beberapa faktor, antara lain: jumlah kamar yang dimiliki, fasilitas, dan pelayanan (service) yang dinyatakan dengan bintang. Dibawah ini adalah kriteria dan klasifikasi hotel berdasarkan bintang.

- a. Hotel berbintang satu, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 20 buah, dengan fasilitas kamar mandi. Luas kamar standar minimum 20 m^2 .
- b. Hotel berbintang dua, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 25 buah dan 1 buah kamar suite (suite room), dengan fasilitas kamar mandi. Luas kamar standar minimum 22m^2 dan luas kamar suite minimum 44 m^2
- c. Hotel berbintang tiga, merupakan hotel yang memiliki kamar yang standar minimum 30 buah dan 2 kamar suite (suite room), dengan fasilitas kamar mandi. Luas kamar standart minimum 24m^2 dan luas kamar suite minimum 48m^2
- d. Hotel berbintang empat, merupakan hotel yang memiliki kamar

standar minimum 50 buah dan 3 buah kamar suite (suite room), dengan fasilitas kamar mandi. Luas kamar standar minimum 24m^2 dan luas kamar suite minimum 48m^2

- e. Hotel berbintang lima, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 100 buah dan 4 buah kamar suite (suite room), dengan fasilitas kamar mandi. Luas kamar standar minimum 26m^2 dan luas kamar suite minimum 52m^2 .

Pembagian hotel berdasarkan faktor tujuan pemakaian hotel selama menginap dibagi menjadi dua, yaitu :

- Business Hotel adalah hotel yang banyak di gunakan oleh para pengusaha atau orang yang melakukan kegiatan komersial.
- Recreational Hotel adalah hotel yang banyak dibuat dengan tujuan untuk orang - orang yang ingin bersantai atau rekreasi

Berdasarkan letak atau lokasinya, hotel ada lima jenis yaitu City Hotel, Resort Hotel, Suburb Hotel, Urban Hotel, dan Airport Hotel. Kelima hotel tersebut adalah sebagai berikut.

1. City Hotel adalah hotel yang terletak di dalam kota, yang sebagian besar tamunya menginap dalam rangka kegiatan bisnis.
2. Resort Hotel adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, yang sebagian besar tamunya menginap bukan untuk melakukan kegiatan usaha namun untuk berwisata.
3. Suburb Hotel adalah hotel yang lokasinya berada di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua kota madya,

4. Urban Hotel adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar, atau terletak di daerah perkotaan yang masih baru, yang tadinya hanya berupa desa.
5. Aiport Hotel adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau di daerah sekitar bandar udara.

Berdasarkan lamanya tamu singgah, ada tiga jenis hotel yaitu *Transit hotel, Residential hotel, dan Semi Residential hotel.*

1. Transit Hotel disebut juga hotel persinggahan. Pada hotel ini para tamu menginap untuk waktu yang singkat, yakni rata - rata kurang dari tiga hari.
2. Residental Hotel adalah hotel yang para tamunya menginap dalam waktu yang cukup lama yakni paling sedikit selama satu bulan.
3. Semi Residental Hotel yaitu hotel yang para tamunya menginap lebih dari satu malam, yakni berkisar antara dua minggu sampai satu bulan.

3.2 Pengertian Tata Graha

Tata graha ialah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu atau karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada dalam hotel.

3.2.1 Tanggung jawab Departemen Tata graha

3.2.1.1 Tanggung Jawab Terhadap Manajemen

Karena lingkungan kerja Departemen Tata graha meliputi tenaga dan material / bahan-bahan mahal, maka

Departemen Tata Graha harus melakukan hal-hal sebagai berikut:

- mengadakan supervisi dan latihan terhadap karyawan hingga tercapai efisiensi tenaga secara optimal
- memilih dan menentukan cleaning equipment dan cleaning material yang sesuai dengan kebutuhan
- mengadakan inventarisasi terhadap semua barang
- mengusahakan terbinanya kerja sama antar semua departemen.
- mengusahakan sistem komunikasi yang baik

Tanggung Jawab Terhadap Tamu

Lingkungan kerja Departemen Tata Graha juga berhubungan langsung dengan tamu, maka Departemen Tata Graha bertanggung jawab terhadap hal - hal sebagai berikut :

- menciptakan ruangan yang comfortable (menyenangkan).
- mengusahakan ruangan yang terjamin kebersihan dan keamanannya (higiene and safety).

misalnya:

- karpet tidak boleh terlipat-lipat
- air yang menggenang harus segera dikeringkan
- kaca yang terlalu bersih harus diberi tanda
- memperhatikan hal-hal kecil tetapi penting, misalnya ruangan yang gelap, kursi-kursi yang melintang, lantai yang terlalu licin maupun puntung rokok yang masih menyala

3.2.1.3 Tanggung Jawab Terhadap Departemen Lain

- Terhadap Departemen Front Office, Departemen

Tata Graha harus menjalin komunikasi timbal-balik yang baik dimana Front Office berfungsi menjual produk Tata graha

- Terhadap Departemen Food and Beverage, Departemen Tata Graha harus menciptakan ruangan - ruangan restoran dan public area yang bersih termasuk segala keperluan untuk memasak dan keperluan linen
- Terhadap Departemen Engineering & Maintenance, Departemen Tata Graha diharapkan menciptakan komunikasi timbal balik yang baik dengan Departemen Engineering & Maintenance, agar setiap kerusakan secepatnya dapat diperbaiki supaya kamar segera siap digunakan oleh tamu yang akan menginap

3.2.1.4 Tanggung Jawab Terhadap Staff

- Saling membantu dan menunjang tanpa mengurangi wewenang masing – masing
- Saling menghargai dan berdisiplin

3.2.2 Ruang Lingkup Kegiatan Tata graha

Lingkungan kerja dari Departemen Tata Graha adalah sebagai berikut.

1. Membersihkan kamar-kamar hotel beserta kamar mandinya
2. Membersihkan Public area (area umum) misalnya: lobby, restoran, bar, toilet umum, kantor-kantor, dan locker karyawan.
3. Menyediakan perlengkapan kamar, area umum, sarana kebersihan dan pemeliharaan seragam karyawan. Misalnya: penggantian seragam, perlengkapan tamu, obat, alat pembersih, dan sebagainya

4. Memberikan pelayanan lainnya, misalnya: penjahitan baju tamu, pengasuhan bayi, tempat tidur tambahan, mencatat dan melaporkan barang tamu yang tertinggal di kamar, dan pelayanan lainnya yang tidak dapat dilakukan oleh bagian lain.

3.2.3 Tugas Tambahan Departemen Tata graha

Selain tugas utamanya yaitu menyediakan kamar yang bersih untuk siap dijual, Departemen Tata graha juga mempunyai beberapa tugas lain yang dilaksanakan oleh seksi-seksi yang berada di dalamnya, yaitu:

- seksi kamar (room section)
- seksi uniform (linen and uniform section)
- seksi kebersihan (houseman section)
- seksi karangan bunga (flower section)
- seksi operasi tata graha (tata graha office)
- seksi pertamanan (indoor gardener)

3.2.4 Hubungan Departemen Tata graha Dengan Departemen Lain

Guna mencapai target yang telah ditentukan, pihak tata graha tidak dapat bekerja sendiri dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, Departemen Tata Graha harus bekerjasama dengan departemen lain, diantaranya dengan :

1. kantor depan (front office)
2. binatu (laundry)
3. pembelian (purchasing)
4. engineering
5. kemanana (security)
6. food and baverage
7. kepegawaian (personalia)

BAB IV

GAMBARAN UMUM HOTEL PANORAMA

4.1 Latar Belakang Hotel Panorama

Berdirinya Hotel Panorama Jember karena adanya pertimbangan mengenai peningkatan ekonomi masyarakat serta adanya otonomi daerah yang dapat meningkatkan penghasilan daerah dari segi pariwisata. Pada tahun 2002 bapak Agus Sugiarto sebagai pemilik dan pemrakarsa, berinisiatif untuk mendirikan sebuah hotel seperti bangunan romawi kuno yang berkelas eksekutif, dan dirancang oleh bapak Ir. Hartono dan diberi nama "hotel panorama" alasan diberi nama panorama karena semenjak dahulu kala panorama dikenal sebagai tempat rekreasi dan taman bermain untuk 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 mereka berjalan secara bertahap. Hotel Panorama Jember memiliki lokasi yang sangat strategis yang letaknya tidak jauh dari pusat keramaian di Jember

Hotel Panorama Jember selalu berusaha memenuhi harapan para tamu dengan baik tanpa mengabaikan norma dan etika pariwisata serta peraturan pemerintah yang berlaku. Hotel Panorama Jember memiliki pola pelayanan yang baik yang didasarkan pada kekeluargaan baik terhadap tamu, karyawan maupun pemilik perusahaan, sampai saat ini Hotel Panorama Jember memiliki 75 kamar dengan berbagai tipe dan juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas.

4.2 Lokasi Hotel Panorama Jember

Hotel Panorama Jember berdiri berdasarkan izin operasional dari Dinas Pariwisata Daerah kabupaten Jember dengan nomor :SI-556/SK/436.329/2002. yang berlokasi di Jalan K.H. Agus Salim No.20 Jember

4.3 Fasilitas – Fasilitas Yang Ada Di Hotel Panorama Jember

1. Parking area

Hotel Panorama Jember memiliki parking area yang cukup luas dan mampu menampung kurang lebih 50 mobil. Parking area terletak di halaman depan dan belakang hotel, sehingga mudah untuk dijangkau.

2. Lobby

Hotel Panorama Jember memiliki lobby yang terletak di depan pintu masuk hotel, dan didepan lobby terdapat Reception Counter.

3. Kamar

Hotel Panorama Jember memiliki 75 kamar dengan 10 type yaitu :

Kamar Standart I	: 20 Rooms
Kamar Standart II	: 20 Rooms
Kamar Deluxe Classy	: 6 Rooms
Kamar Excecutive	: 2 Rooms
Kamar Deluxe Garden	: 8 Rooms
Kamar Deluxe Fountain	: 8 Rooms
Kamar Deluxe River Side	: 8 Rooms
Kamar Garden Suite	: 1 Room
Kalmar Fountain Suite	: 1 Room
Kamar River Suite	: 1Room

Dilengkapi dengan berbagai fasilitas - fasilitas sebagai berikut :

- 5 Bath Room, Buthhub and Shower
- full Room Aminities
- telephone direct line
- AC (Air Conditioner)
- TV Colour 21 Inch with 15 Channels
- daily complimentary 2 mineral water

Tarif Kamar :

- | | |
|----------------------------|-----------------|
| a. Kamar Standart I | Rp 200.000,00 |
| b. Kamar Standart II | Rp 250.000,00 |
| c. Kamar Deluxe Classy | Rp 350.000,00 |
| d. Kamar Excecutive | Rp 400.000,00 |
| e. Kamar Deluxe Garden | Rp 400.000,00 |
| f. Kamar Deluxe Fountain | Rp 450.000,00 |
| g. Kamar Deluxe River Side | Rp 550.000,00 |
| h. Kamar Garden Suite | Rp 750.000,00 |
| i. Kamar Fountain Suite | Rp 950.000,00 |
| j. Kamar River Suite | Rp 1.250.000,00 |
4. Laundry

Hotel Panorama Jember memiliki laundry yang disediakan bagi para tamu yang membutuhkan layanan ini, untuk membersihkan linen - linen kotor dan juga menyediakan linen - linen yang bersih

5. Restoran

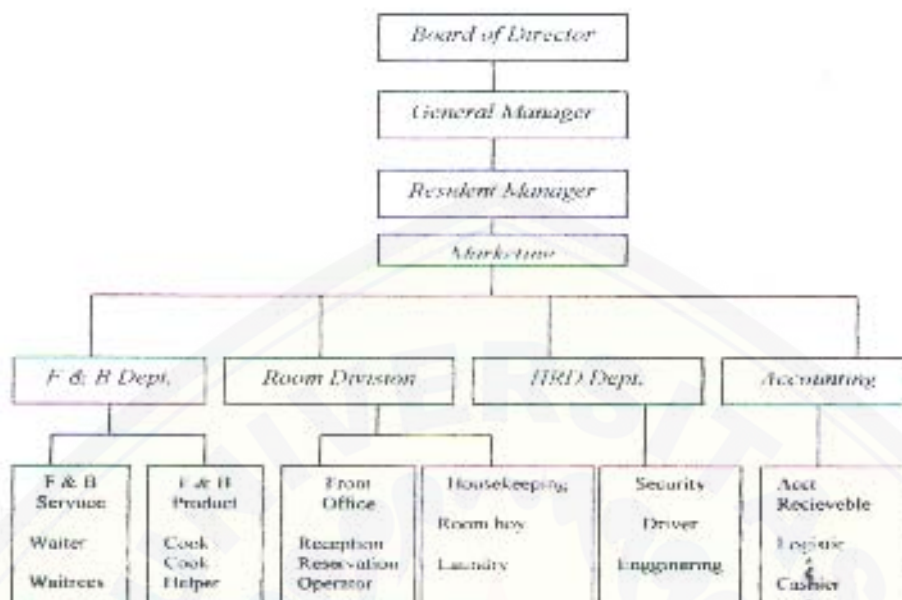
Hotel Panorama Jember menyediakan restoran yang melayani para tamu dalam 24 jam, juga menyajikan berbagai macam menu baik makanan maupun minuman.

4.4 Struktur Organisasi Hotel Panorama Jember

Hotel Panorama Jember masih tergolong hotel baru yang memiliki sedikit karyawan dan struktur organisasinya masih sederhana. Berikut ini struktur Hotel Panorama Jember.

Keterangan Struktur Organisasi Hotel Panorama Jember.

STRUKTUR ORGANISASI HOTEL PANORAMA JEMBER



Gambar bagan struktur organisasi hotel Panorama Jember

Sumber Data: Hotel Panorama Jember 2006

1. General Manager
Jabatan tertinggi pada struktur organisasi yang bertanggung jawab penuh atas operasional hotel secara keseluruhan
2. Resident Manager
Resident manager di sini berperan sebagai Wakil General Manager yang bertugas membantu General manager dalam menjalankan tugas – tugasnya.
3. Personal Department
Departemen yang bertanggung jawab dalam mengurus dan menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan kinerja para karyawan di lingkungan hotel, misalnya gaji, asuransi dan security
4. Accounting Department
Merupakan departemen keuangan yang bertanggung jawab dalam pembukuan keluar masuknya uang atau barang. Departemen ini membawahi beberapa bagian, yaitu

- a. Cost Controller
 - Bertanggung jawab dalam membuat analisa harga dan biaya
 - Membantu departement - departement lain yang membutuhkan data - data mengenai daftar harga.
 - Memperhatikan dan memelihara harga standart.
- b. Store Keeper (logistik)
 - Mendistribusikan barang- barang pada departement yang membutuhkan.
 - Membuat laporan permintaan (purchase request) atas barang- barang yang telah terpakai dan menyampaikannya pada cost control
 - Melaporkan barang - barang yang sudah tidak layak pakai kepada bagian cost controller
 - Mengadakan inventarisasi barang – barang
 - Menjaga kebersihan dan keselamatan para karyawan di lingkungan kerjanya
- c. Collector Departement
 - Bertanggung jawab dalam memeriksa semua tagihan dan pembayaran.
 - Memberikan keterangan lengkap tentang piutang
 - Memeriksa dan mencatat deposit yang di terima
 - Menganalisa penjualan kamar
 - Menyiapkan surat - surat tagihan dan melayani pembayaran secara cash.
 - Memeriksa dan menghitung pembayaran yang tercantum dalam buku besar (journal ledger)

- Menyiapkan dan menghitung kuitansi pembayaran (voucher payable) laporan harian (daily report), dan mengontrol pembayaran (control account payable)

5. Room Devisiion.

Merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kamar mulai dan penjualan sampai kebersihan kamar atau kebersihan hotel secara keseluruhan. room division dibagi menjadi dua, yaitu.

a. Front Office Departement

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 merupakan sumber informasi dan penghubung antara tamu dengan departemen – departemen yang lain. Departemen ini membawahi:

- Reception yaitu bagian yang pertama kali menyambut dan menangani tamu yang datang ke hotel atau yang akan keluar dari hotel.
- Reservation yaitu bagian yang khusus melayani dan menangani tamu dalam pemesanan kamar baik melalui telepon, surat, internet, maupun walk- in guess.
- Operation yaitu bagian yang bertugas menerima telepon yang masuk maupun memberikan informasi ke semua bagian di hotel.
- Chasier yaitu bagian yang khusus menangani semua jenis pembayaran di hotel baik pembayaran kamar maupun fasilitas – fasilitas yang lain.
- Bellboy yaitu bagian yang bertugas memberikan jasa dalam mengantarkan tamu dan membawakan barang –

barang milik tamu

- Driver yaitu bagian yang bertugas dalam memberikan jasa mengantar dan menjemput, baik tamu maupun pihak hotel.

b. House Keeping Departement

Departemen ini bertanggung jawab dalam menangani kebersihan hotel dan kebutuhan tamu lainnya. Departement ini membawahi tugasnya dalam beberapa bagian yaitu.

- Roomboy yaitu bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan, kelengkapan dan kerapian kamar hotel.
- Housman yaitu bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian seluruh bagian hotel.
- Linen dan Laundry yaitu bagian yang memberikan pelayanan pencucian dan penyetrikaan pakaian tamu serta membantu departemen - departemen lain dalam membersihkan linen kotor dan menyediakan linen bersih

6. Food and Beverage Departement

Departement yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan - kebutuhan lain. Departement ini membawahi beberapa bagian antara lain :

- Kitchen yaitu bagian yang khusus menangani penyediaan dan pengelolaan makanan dan minuman yang di pesan oleh tamu melalui waiter / waitress.
- Restaurant yaitu bagian yang khusus melayani tamu yang hendak menikmati makanan dan minuman baik di restoran maupun di kamar.

7. Engineering Departement

Departement ini bertugas dalam memelihara, merawat dan memperbaiki seluruh peralatan untuk mendukung kelancaran operasional hotel.

4.5 Pembagian Jam Kerja Karyawan Hotel

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

- shift I (Morning Shift) : Jam 07.00 s.d 1500 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





BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Hotel Panorama Jember merupakan hotel terbesar di Jember dengan tingkat hunian yang cukup tinggi. Meskipun persaingan dalam dunia perhotelan semakin ketat belakangan ini, namun Hotel Panorama Jember dapat bertahan dan memantapkan diri sebagai hotel nomor satu di Jember. Hotel Panorama Jember adalah sebuah hotel berbintang tiga dengan struktur organisasi yang sederhana dan memiliki sistem pelayanan apa adanya. Dalam arti bahwa tidak ada peningkatan Sumber Daya Manusia yang bermutu, terbaikannya kesejahteraan karyawan dan sarana pelayanan yang kurang memadai sehingga berpengaruh pada buruknya sistem pelayanan yang diterapkan. Namun hal ini tidak mempengaruhi operasional kerja hotel. Sumber penghasilan utama hotel selain berasal dari sewa kamar juga berasal dari sewa gedung (Hall) dan Catering.

Penggunaan bahasa Inggris sebagai sarana komunikasi lisan di Hotel Panorama Jember pada Departemen Tata Graha sangat jarang digunakan. Penggunaan bahasa Inggris lebih dominan dalam bentuk peristilahan baik istilah tertulis maupun yang diucapkan dalam bentuk kosa kata bahasa Inggris. Istilah-istilah tersebut berfungsi untuk menghindari kesalahpahaman dalam proses kerja dan dengan penggunaan istilah dalam bahasa yang sama (bahasa Inggris) maka setiap karyawan pada satu bagian akan mengerti satu sama lain dengan peristilahan yang dimaksud.

Efektifitas pemakaian istilah berbahasa Inggris di bagian Tata Graha berlaku pada seluruh bagian Tata Graha, terutama pada houseman section dan room section. Di houseman section, penggunaan Bahasa Inggris meliputi peralatan yang digunakan dalam proses pembersihan, prosedur pembersihan itu sendiri dan ruang lingkup kerja. Sedangkan untuk room section peristilahan banyak digunakan untuk penamaan kode-kode status kamar, peralatan dan perlengkapan

yang terdapat di dalam kamar. Penamaan istilah berbahasa Inggris pada bagian ini selain untuk menghindari kesalahpahaman dalam proses kerja juga bertujuan meningkatkan mutu pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam lingkungan hotel Panorama Jember, bahasa Inggris tidak hanya berperan dalam komunikasi lisan saja. Namun peranan bahasa Inggris sangat dominan dalam pemakaian istilah yang berhubungan langsung dalam operasional kerja Departemen Tata Graha

6.2 Saran

Saran-saran yang dapat penulis sampaikan kepada Departemen Tata Graha dan hotel Panorama adalah sebagai berikut :

1. Departemen Tata Graha hendaknya meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris para karyawannya, sehingga dapat bekerja lebih profesional terutama dalam menghadapi tamu - tamu asing.
2. hotel Panorama diharapkan lebih mengefektifkan pemakaian istilah-istilah berbahasa Inggris dalam lingkungan kerja sehari – hari, agar dapat meningkatkan mutu dan pelayanan hotel Panorama Jember. Dengan demikian, nantinya hotel Panorama bisa semakin maju dan berkembang dalam industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, Agustinus. 1994. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- H.Kodhyat.1992.*Kamus Pariwisata Dan Perhotelan*. Jakarta : PT Grasindo
- Perhimpunan hotel dan Restoran Indonesia bekerjasama dengan Direktorat Jenderal Pariwisata, *Keputusan Menteri Pariwisata , Pos. Dan Telekomunikasi R.1 No. Km 37/pw.304/MPPT.86 tentang Peraturan Usaha Dan Pengelolaan Hotel*.
- Perwani, S Yayuk. 2004 *teori dan petunjuk praktek housekeeping untuk akademi perhotelan : make up room*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Sulistiyono, Agus. 1994. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: PT Alfabeta.
- Universitas Jember. 2006. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.
- _____. *Room Report*. http://www.ezefrontdesk.com/hotel-software/reports/images/house_keeping_report.png. Diakses tanggal 19 Mei 2008
- _____. *Wikipedia Indonesia.. Definisi hotel*. <http://id.wikipedia.org/wiki/Hotel/>. Diakses tanggal 21 Juni 2008



Hotel & Restoran

PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

Telp. (0331) 333666 (Hunting) Fax. (0331) 337712



Address:

Jl. KH. Agus Salim No: 28 - Jember Jawa Timur

Telp. 62 - 331 - 333.666

Fax: 62 - 331 - 337.712.

Email address: panoramahotel_jbr@yahoo.com

Siapa yang memperdulikan Anda di Jember

Panorama Hotel Business resort hotel

WE take care of you



Hotel & Restaurant

PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

Telp (0331) 333666 (Hunting) Fax (0331) 337712

WARMEST GREETING FROM PANORAMA HOTEL - JEMBER

Dear Sir,

It is certainly becoming great respect for us to introduce our hotel to you.

We are jasmine hotel with the star hotel standard classification, high occupancy, best quality product and excellent service. Panorama Hotel is located near the center of the city, it's about 1 kilometer from main business and shopping center area.

Panorama is a hotel business that has natural atmosphere village environment characterized. Guest rooms at the Panorama hotel are elegantly appointed. All rooms are provide with IDD telephone, television 21 inch with international channels, in house movie program, private bath room and full set up room amenities.

Panorama hotel offers selection of 46 rooms, Executive, Deluxe, and Standard. For light snack and full meal of local and oriental favorites, Panorama offers varieties cuisine that has prepared by our best chef, ready to serve for 24 hours. It's easy to relax and comfortable.

Faithfully yours

Hartono Hadi Erwanto
(Resident Manager)



Hotel & Restoran

PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

Telp.(0331) 333666 (Hunting) Fax.(0331) 337712

Digital Repository Universitas Jember

Deluxe Club

		Publish Rate	Contract Rate	
1	Deluxe Garden	Rp.400.000	350.000	8 Rooms
2	Deluxe Fountain 2nd Floor	Rp.450.000	400.000	8 Rooms
3	Deluxe River Side 3th Floor	Rp.550.000	500.000	8 Rooms
4	Garden Suite 1st Floor	Rp.750.000	650.000	1 Rooms
5	Fountain Suite 2nd Floor	Rp.950.000	750.000	1 Rooms
6	River Suite 3th Floor	Rp.1.250.000	950.000	1 Rooms

Superior Club

1	Executive 2nd floor	Rp.400.000	350.000	2 Rooms
2	Deluxe Classy	Rp.350.000	300.000	6 Rooms
3	Standard Garden 2nd Floor	Rp.250.000	200.000	20 Rooms
4	Standard Terrace	Rp.200.000	175.000	20 Rooms

All price is nett and inclusive of breakfast for 2 persons

Our Facilities:

Bath Room, Buthub & Shower
Full Room Aminities
Telephone Direct Line (PABX)System
AC (Air Conditioner)
TV Color 21 Inch with 15 Channels
Daily Complimentary 2 Mineral Water
Ballroom 950 Capacities
Restaurant 75 Capacities
3 Meeting Rooms
4 VIP Karaoke Rooms
The Bar
Teraphy Massage
Sauna
Health Club Centre
Business Centre
Drug Store

E - mail Address: panoramahotel_1br@yahoo.com



Hotel & Restaurant

PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

Telp.(0331) 333666 (Hunting) Fax (0331) 337712

Digital Repository Universitas Jember

To:

Mr. Andi A. Rusli

Product & Contracting Manager

PACTO LTD

Park View Plaza 1st floor

Jl. Taman Kemang No: 27 Jakarta 12730.

Phone: +62 (0).21.7196550 Fax: +62 (0)21.7193132 - 7193133

Subject: Contract Rate for Inbound Market)

Email Address: snm@pactoltd.com.

E - Mail: aasusli@pactoltd.com

Website: WWW.pactoltd.com

Warmest greeting from Panorama Hotel & Restaurant Jember

Dear Sir,

First of all, I do aplogy for being late answer your letter, Management and all of the staff would like to take this opportunity to thank you very much for genuine support to Panorama Hotel & Restaurant Jember.

As state to your latter through our e mail on May 31 2007. We are very pleased to offer you the special contract rate Validity for December, 31 2007 up to 2008. Kindly find the terms and condition mantioned bellow.

Thank you again for your support and mutual cooperation.

Jember, Juni 07 2007

Faithfully yours

Hartono Hadi Erwanto
(Resident Manager)

Opening soon:

29 Rooms deluxe & suit, Restaurant 75 capacities, The Bar, The Phoenix Ball Room 950 pax, 2 Meeting Rooms, 4 Vip Karaoke room, Health Club Centre, Drug Store & Buisness center, teraphy massage.



Hotel & Restaurant

PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

Telp (0331) 333866 (Hunting) Fax.(0331) 337712

Digital Repository Universitas Jember

CONFIRMATION LETTER

Day / Date : Tuesday March 9, 2006 To : Ibu. Lisa
Reserv. No. : Address : Panorama T & T Jkt
From : Hartono Hadi E Phone : 021 - 631.4980/6322156
Page (s) : One (1) Fax : 021 - 6385.8936-7

Warmest Greeting from Panorama Hotel Jember

Thank you for choosing Panorama Hotel Jember as preferred destination. Regarding to your room reservation, we are delighted to confirm your reservation with conditions as mentioned below:

- Arrival date : March 23, 2006
- Departure date : March 27, 2006
- Total Rooms : 1 Room (Guaranteed)
- Guest Name : Mr. Bambang Ahadiat
- Room Type : Deluxe Rooms
- Bed Type : Double Bed
- Room Rate : Rp.250.000,- As per contract (Nett inclusive of breakfast for 2 pax)
- Method of Payment : On Personal Account
- Remarks : Check in time : 14:00 pm
: Check out time : 12:00 Noon

Please be advised that for Guaranteed reservation cash can be transferred to our Bank Account NO. **2000.99.8888. BCA** Cabang Jember on behalf of Mr. **AGUS SUGIANTO**.

Non Guarantee reservation will be held until **12.00 Noon** and it will be released automatically.

Please note that we need your approval as soon as possible upon receipt of this Confirmation letter. Please sign below and return to us by fax number (0331) 337712 (Reservations)

Thank you for choosing Panorama Hotel Jember.

Best regards,

Guest signature,

Hartono Hadi Erwanto
Resident Manager

Ms. Lisa



Hotel & Restaurant

PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

Telp.(0331) 333666 (Hunting) Fax (0331) 337712

Digital Repository Universitas Jember

Date: _____

To: _____

Attention: _____

Telp No: _____ Fax No: _____

From Reservation Department

Warmest greeting from Panorama Hotel & Restaurant Jember

Dear Mr/Mrs.

Regarding to your reservation today date on: _____ for _____

I deeply regret to have to informed you that we can not accomodate your room reservation date on: _____ due to we have no room availability (fully booked).

Thank you again for selecting Panorama hotel as your prefered destination and we are looking forward to have your reservation in the near future.

Sincerely yours
Panorama hotel & Restaurant

Reservation Department



Hotel & Restoran

PANORAMA

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

Telp (0331) 333666 (Hunting) Fax.(0331) 337712

SALES ACTIVITIES REPORT

DATE: _____

Company Name: _____

Company Address: _____

Contact Person: _____

Title : _____

Telp No : _____ Fax No: _____

Mobile phone: _____

E mail Address: _____

MARKET SEGMENT : Corporate Group Leisure Others

POTENTIAL MARKET : > 500 >100 >50 > 10

COMPANY BIOGRAPHY

1. Propose Rate : Regular Preferred Volume Special

2. Line of Business : _____

3. Number of Employee : _____

4. Travel Agent Name : _____

5. Brochure (Directory TA) : Yes No Dist (How Many) _____

6. Majority of Business : FIT MICE (ad hoc) GIT / Series

PURPOSE:

Quote Contract Rate Negotiating Courtesy call

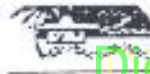
Courtesy visit Propective New Account Others

Type of sales call:

Visit Hotel Inspection

Propective new account Entertainment Trade Show Others

Special Comment



MISCELLANEOUS FORM

- Paid out Extra Bed Others
- Deposit Miscellaneous Forex

No:.....

Guest Name : _____ Date : _____

Room No : _____ Dpt : _____

Description / Reason	Amount

Prepared by _____ Approved by _____ Guest Signature _____



NAME :		Room No.		Room Type	Segment
Home Address				Rate	
Nationality	Place / Date of birth	Profession		Arrival	
Passport Number - Place & date of Issue/KTP/SIM				Departure	
Visa : Transit () Tourist () Visit () Business () Stay ()				Confirmation No.	
Kehilangan barang-barang berharga di kamar bukan tanggung jawab Hotel Tempat penyimpanan tersedia di front office cashier tanpa biaya tambahan Hotel will not hold responsible for any valuables left by the guest in their rooms Sale deposit boxes are available free of charge at front office cashier				No. of Guest Clerk	
Payment Method Deposit C. Card Cash To Company Voucher				Coming from	
Group No. & Name				Going to	
Company account To				Special Requirement	
Company Charges					

* Semua biaya yang timbul selama saya tinggal menjadi tanggung jawab saya dan akan diselesaikan sebelum jam keberangkatan.
 I agree to pay all costs made by me during my stay in the hotel, upon departure

CHECK OUT TIME :

Room Boy & Maid Sheet Control

BALANCE	TOTAL	Room											
		Hours											
		N	S	S									
		OUT	Single										
		N	D	S									
		OUT	Double										
		N	P	C									
		OUT	P. Case										
		N	B	T									
		OUT	B. Towel										
		N	B	M									
		OUT	B. Math										
		N	B	C									
		OUT	B. Cover										
		N	B	K									
		OUT	Blangke!										

ROOM AMENITIES

ROOM AMENITIES											
											A q u a
											S o a p
											Sikat Gigi
											Pasta Gigi
											Tissue
											Shampo
											Sendal
											Laundry Bag
											Laundry Lis
											Hanger

Checked by :

Date :

Houskeeping Incharge :

REPLACE DAY OFF LETTER
SURAT PENGANTI HARI LIBUR

According to your permission date:
Sesuai dengan izin anda pada tanggal

about replace day off.
Menyebutkan permohonan hari libur

Because of duty
Karena tugas

We agree / not agree (=) and give to:
Berikut ini pernyataan setuju / tidak setuju / tidak setuju

Name
Nama

Position
Jabatan

Department
Departemen

Day off period
Masa libur

From date
Dari tanggal

Until date
Sampai tanggal

Year
Tahun

Replace date of day off
Pengganti untuk tanggal libur pengganti

Approved by
Direktur unit

Approved by
Direktur unit

Jember
Requested by:
Pemohon

Resident Mgr/GM

Accounting Mgr

Associate





KOMENTAR ANDA TENTANG KAMI

Tamu hotel yang terhormat

APAKAH ANDA SENANG TINGGAL DI HOTEL KAMI

Komentar Anda sangat penting bagi kami. Terima kasih Anda telah memilih Panorama hotel sebagai pilihan tempat tinggal di Jember, mohon sudilah kiranya meluangkan waktu Anda untuk melengkapi formulir ini, dan berikan masukan atau saran Anda, bagaimana kami dapat meningkatkan kualitas pelayanan kami.

Mohon sisipkan kartu nama Anda atau isi data - data di bawah ini:

Nama Anda : _____

Alamat : _____

E-mail : _____

Kesan Anda di hotel Kami:

Anda menginap di kamar no. _____ dari tgl. _____ hingga tgl. _____

Apakah ini pertama kali Anda menginap di hotel kami Ya Tidak

Apakah Anda menginap lebih dari 12 malam per tahun Ya Tidak

Apakah Anda menemukan hotel ini dengan mudah Ya Tidak

Apakah Anda mendapatkan sambutan dan bantuan pada saat check in Ya Tidak

Apakah pelayanan pada saat check - in efisien Ya Tidak

Apakah kamar Anda nyaman Ya Tidak

Apakah kamar tidur dan kamar mandi Anda bersih Ya Tidak

Apakah Anda tidur dengan nyenyak Ya Tidak

Apakah sarapan pagi Anda serasa nikmat dan beraneka sajian Ya Tidak

Apakah Anda menikmati makan siang / malam Anda Ya Tidak

Apakah pelayanan di Restoran / Bar efisien Ya Tidak

Apakah Anda akan kembali lagi ke hotel ini Ya Tidak

Saran dan komentar Anda tentang kami

