

LAPORAN
PRAKTEK KERJA NYATA

PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS
DALAM PROSEDUR KERJA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT*
DI HOTEL BANDUNG PERMAI



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

Oleh :

Natalia Dwi Aliyanti

NIM : 020103101097

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER

2005

MOTTO

" **B**erusahalah hidup damai dengan semua orang dan kejarlah kekudusan, sebab tanpa kekudusan tidak seorangpun akan melihat Tuhan. "

(Ibrani 12:14)

" **A** pud Dominum misericordia et copiosa apud Eum redemptio. "
(" Pada Tuhanlah ada belas kasih dan Pada-Nyalah ada keselamatan yang melimpah ").

(Paus Yohanes Paulus II)

Laporan ini Kupertsembahkan

Kepada :

1. *Allah Bapa, Sang Pemberi karunia hidup dan Sang Putra Yesus Kristus Pembawa damai dan ketelamatan.*
2. *Keluarga besar Fernandez, Ali Mahdi, Wiji Utomo dan Lamsanran di Bandung yang membantu dengan segala upaya, doa dan kasih. Terima kasih telah menyekolahkan aku.*
3. *Orang-orang penting dalam hidupku, Vera sekeluarga, Lara, dan Lenny atas cinta dan persahabatan.*
4. *Sahabat-sahabatku di Jember, Rina, Ryantz, Cus dan Canty. Ayo, kita kejar Matahari...*
5. *Emmanuel de Rosary yang telah memberi support, doa, impian dan cinta yang tiada habis...*
6. *Semua pihak yang telah membantu. Terima Kasih.*

PENGESAHAN

Manajer Hotel Bandung Permai,



"HOTEL BANDUNG PERMAI"
Jl. Hayam Wuruk 76 Telp: 484526
FAX: 485000
Ratih Hafanti

Dosen Pembimbing,

Drs. Joseph Supardjana, M.S

NIP : 130 809 313

Laporan ini disyahkan oleh :

Ketua Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra
Universitas Jember,

Drs. H. M. Bustairi

NIP : 130 261 682

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember,



Dr. Samudji, M.A

NIP : 130 531 973

KATA PENGANTAR

Deus Est Gracias.

Syukur dan pujian kepada Allah Bapa, Yesus Kristus bersama seluruh penghuni Surgawi. Terima kasih atas segala karunia dan cinta yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul "**Penggunaan Bahasa Inggris dalam Prosedur Kerja *Housekeeping Department* di Hotel Bandung Permai**" ini dengan baik.

Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Bahasa Inggris di Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun materiil, laporan ini tidak akan terselesaikan. Untuk itu, penulis berterima kasih kepada beberapa pihak berikut :

1. Bapak Dr. Samudji, MA, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. M. Busjairi, selaku Ketua Program D III Bahasa Inggris, atas nasehat dan bimbingannya.
3. Bapak Drs. Joseph Supardjana, M. S, sebagai Dosen Pembimbing, atas semua nasehat, bimbingan, bantuan dan dorongan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Drs. Imam Basuki M.Hum, selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan.
5. Bapak Mismi dan seluruh karyawan Hotel Bandung Permai, atas bimbingan selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Sastra yang banyak membantu penyelesaian administrasi.
7. Teman-teman Angkatan 2002 Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember, atas bantuan kalian baik langsung maupun tidak langsung.
8. Teman-teman Dewan Kesenian Kampus dan Gerakan mahasiswa nasional Indonesia atas ilmu dan persahabatan. Teruslah berjuang.
9. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan laporan ini. Terima kasih.

Sebagaimana pepatah mengatakan “ Tak ada gading yang tak retak “ penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Amien...

Jember, Mei 2005

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.3. Bidang Ilmu Pedoman Praktek Kerja Nyata	4
1.4. Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Defenisi dan Klasifikasi Hotel	6
2.1.1. Defenisi Hotel	6
2.1.1. Klasifikasi Hotel	7
2.2. <i>Housekeeping department</i> dalam Hotel	10
2.2.1. Pengertian <i>Housekeeping</i>	10
2.2.2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping</i>	11
2.2.3. Seksi-seksi dalam <i>Housekeeping</i>	11
2.3. Tipe-Tipe Kamar Hotel	12
2.4. Perlengkapan Kamar Hotel	13
2.5. Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan Departemen Lainnya....	14

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
3.1. Sejarah Hotel Bandung Permai	15
3.2. Lokasi Hotel Bandung Permai	16
3.3. Departemen-departemen dalam Hotel Bandung Permai ...	16
3.4. Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai.....	18
3.5. Jadwal Kerja di Hotel Bandung Permai.....	19
3.6. Fasilitas Hotel Bandung Permai	20
BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	21
4.1. <i>Housekeeping</i> di Hotel Bandung Permai	21
4.2. Kegiatan Praktek Kerja Nyata	21
4.2.1. Penyiapan dan Pembersihan Kamar	22
4.2.2. Pembersihan Kamar	22
4.2.3. <i>Turn Down Service</i>	25
4.2.4. Pelayanan <i>Mini Bar</i>	25
4.2.5. Pelayanan <i>Lost and Found</i>	25
4.2.6. <i>Laundry Service</i>	26
4.3. Kode Status Kamar	26
4.4. Jenis-jenis Formulir di <i>Housekeeping Department</i>	27
4.5. Peranan Bahasa Inggris dalam Dunia Perhotelan	29
BAB V PENUTUP	30
5.1. Kesimpulan	30
5.2. Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

1. *Room Report*
2. *Room Directory*
3. *Hotel Guest Regulation*
4. *Guest Supplies Report*
5. *Reservation Form*
6. *Work Order Form*
7. *Room Boy Report*
8. *Room Rates*
9. *Laundry List*
10. *Working Time Schedule*
11. *Inhouse Guest List*
12. *Don't Distrub Card*
13. *Make Up Room Card*
14. *Struktur Organisasi Hotel*
15. *Conversation*

ABSTRAKSI

Dewasa ini, perkembangan dunia pariwisata di Indonesia sangat pesat. Berbagai upaya untuk meningkatkan sumber daya manusia di bidang pariwisata dilakukan dimana-mana dan mendapat sambutan yang luar biasa dari masyarakat.

Keadaan positif ini, mendorong perusahaan-perusahaan milik negara maupun swasta yang bergerak di bidang jasa untuk lebih mengembangkan dunia pariwisata di Indonesia seiring dengan terbukanya gerbang globalisasi.

Persaingan yang ketat ini, menuntut segala perusahaan di bidang jasa untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada para pelanggan dengan profesionalisme kerja yang baik, karena dengan kunci itulah bisnis jasa tersebut dapat berkembang dan terus bertahan.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, Hotel Bandung Permai sangat mengutamakan kualitas pelayanan yang profesional. Oleh karena itu, *Housekeeping* sebagai salah satu departemen yang penting di hotel ini juga perlu mendapat perhatian khusus dalam peningkatan kualitas pelayanan tersebut.

Bahasa Inggris sebagai media komunikasi internasional adalah salah satu unsur penting yang digunakan di hotel termasuk *housekeeping department*. Karena dalam pelaksanaan kerjanya, departemen ini banyak sekali menggunakan istilah-istilah bahasa Inggris dan juga selalu berhubungan langsung dengan pelayanan para tamu terutama tamu asing.

Maka perilaku, peran, disiplin kerja dan kecakapan bahasa Inggris sangat diutamakan dalam menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan.

Dalam Praktek Kerja Nyata, mahasiswa Diploma III Bahasa Inggris dituntut harus mempunyai kemampuan bahasa Inggris yang baik dan bila mungkin didukung dengan keahlian lainnya demi kelancaran proses pembelajaran. Hal ini sangat berguna, karena melalui Praktek Kerja Nyata, mahasiswa dapat belajar dan mampu mempersiapkan diri untuk terjun ke dunia kerja yang sebenarnya.

Oleh karena itu, penulis yang melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai, menulis laporan hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel tersebut dengan judul:

**PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS DALAM PROSEDUR KERJA
HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL BANDUNG PERMAI.**



BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan dunia pariwisata yang semakin pesat di Indonesia, semakin banyak pula perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Begitu pula upaya peningkatan Sumber Daya Manusia terus-menerus digalakkan di mana-mana dan mendapat sambutan yang luar biasa dari masyarakat.

Keadaan positif ini mendorong perusahaan-perusahaan milik negara maupun swasta yang bergerak di bidang jasa untuk lebih mengembangkan dunia pariwisata di Indonesia seiring dengan terbukanya gerbang globalisasi. Dengan adanya persaingan yang ketat ini, perusahaan-perusahaan tersebut dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan profesionalisme kerja yang baik, karena, dengan kunci itulah bisnis jasa tersebut dapat berkembang dengan pesat dan terus bertahan.

Hotel adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Dengan demikian mutlak diperlukan, bila dalam prosedur kerja dalam sebuah hotel selalu dituntut profesionalisme kerja yang tinggi. Hotel berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik, sempurna, dan memuaskan. Oleh karena itu, hotel sebagai salah satu fasilitas akomodasi wisata yang vital ini senantiasa berusaha meningkatkan dan memperbaiki sarana dan prasarannya.

Dalam sebuah hotel terdapat beberapa buah departemen yang masing-masing sesuai dengan bidangnya. Departemen-departemen tersebut saling berhubungan satu sama lain sehingga sangat menentukan maju-mundurnya hotel tersebut.

Housekeeping sebagai salah satu departemen yang penting dalam sebuah hotel juga perlu mendapat perhatian khusus pula dalam peningkatan kualitas pelayanan tersebut.

Di hotel Bandung Permai Jember, departemen ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengukur kualitas pelayanan hotel, meskipun dalam proses kerjanya departemen lainnya juga mempunyai andil yang tidak kecil. Dengan demikian, demi menjaga citra, kualitas, dan menghadapi persaingan, hotel Bandung Permai juga berusaha untuk tetap menjadi hotel nomor satu di kota Jember dengan memberikan pelayanan

terbaik dan kualitas layanan yang terjamin. Di sini, *housekeeping department*lah yang berperan.

Sebagai media komunikasi internasional bahasa Inggris adalah salah satu unsur yang digunakan dalam sebuah hotel. Karena dalam pelaksanaan kerjanya *housekeeping* banyak sekali menggunakan istilah-istilah dalam bahasa Inggris. Departemen ini juga selalu berhubungan langsung dengan para tamu terutama tamu asing. Di sini sangat dituntut kemampuan berbahasa Inggris yang baik demi kelancaran informasi, sehingga tidak hanya peran, perilaku dan disiplin kerja yang tinggi yang dibutuhkan, tetapi kecakapan berbahasa Inggris pun diperlukan guna menentukan tingkat kepuasan para pelanggan dalam memberikan pelayanan terbaik.

Dalam Praktek Kerja Nyata, mahasiswa program DIII Bahasa Inggris harus mempunyai kemampuan bahasa Inggris yang baik yang bila mungkin dapat ditunjang dengan keahlian lainnya. Hal ini dapat mempermudah mahasiswa menerima proses pembelajaran melalui Praktek Kerja Nyata, karena dengan adanya Praktek Kerja Nyata, para mahasiswa dapat memperoleh ilmu sebagai bekal untuk dapat mempersiapkan diri bila kelak terjun ke dunia kerja yang sebenarnya.

Berdasar latar belakang tersebut di atas, penulis yang melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai Jember menulis laporan hasil Praktek Kerja Nyata di hotel tersebut dengan judul : **PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS DALAM PROSEDUR KERJA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI HOTEL BANDUNG PERMAL.**

1.2. Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata

Ada beberapa tujuan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata. Tujuan-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*.
- Mengetahui proses kerja *housekeeping department* di hotel Bandung Permai
- Membandingkan dan menerapkan teori yang diperoleh di perkuliahan dengan praktek yang dilaksanakan untuk menambah wawasan sebagai bekal untuk terjun ke dunia kerja.

1.2.2. Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat yang diperoleh dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata antar lain meliputi hal-hal berikut :

- Memperoleh wawasan tentang pelaksanaan kerja *housekeeping department*.
- Sebagai sarana penerapan ilmu yang diperoleh dari *housekeeping department*.
- Memperoleh ilmu dan keterampilan baru mengenai prosedur kerja *housekeeping department*.
- Mendapat pengalaman tentang seluk-beluk kerja di dunia perhotelan.

1.3. 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 ilmu ini sangat membantu dalam penggunaan berbagai macam istilah-istilah dalam bahasa Inggris di bidang perhotelan. Sekaligus sebagai pengantar ilmu pengenalan terhadap dunia hotel.

❖ *Transportasi dan Akomodasi Wisata*

Bidang ilmu ini merupakan salah satu ilmu pengantar pengenalan dunia hotel yang sangat membantu penulis 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 menemukan istilah-istilah asing yang dipakai dalam dunia perhotelan yang sangat bermanfaat bagi penulis. Karena selain memperkaya bahasa dalam kosa kata, penulis dapat menambah koleksi perbendaharaan kata yang dipunyai.

❖ *Speaking*

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

❖ *Reading dan Writing*

Kedua bidang ilmu ini membantu penulis dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dalam hal pembuatan *room report*, dan juga dalam memberikan pelayanan.

1.4. Objek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di Hotel Bandung Permai, di jalan Hayam Wuruk nomor 38 Jember. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini berlangsung kurang lebih 240 jam kerja efektif di hotel Bandung Permai terhitung mulai tanggal 24 Januari-19 Maret 2005

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

1. *Morning Shift (M)* : 07.00-15.00
2. *Afternoon Shift (A)* : 15.00-23.00
3. *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 *Briefing* awal sebelum melaksanakan PKN.
- Perkenalan lingkungan tempat PKN dan seluruh karyawan.
- Penempatan mahasiswa PKN di bagian yang ditugaskan.
- Pelaksanaan PKN.
- Mengumpulkan data yang diperlukan
- Menyusun laporan PKN.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Defenisi dan Klasifikasi Hotel

2.1.1. Defenisi Hotel

Pengertian hotel secara umum adalah usaha yang mempergunakan suatu bangunan yang khusus disediakan bagi setiap orang yang hendak menginap, memperoleh pelayanan disamping makan, minum, serta fasilitas-fasilitas lainnya dengan membayar biaya yang ditentukan.

Ada berbagai definisi hotel yang diambil dari beberapa sumber berdasarkan bentuk, fungsi dan tujuannya. Definisi yang satu belum tentu sama dengan definisi yang lain, tetapi secara garis besar definisi-definisi tersebut hampir sama artinya.

Beberapa definisi hotel menurut beberapa sumber, antara lain sebagai berikut.

1. Menurut *Hotel Properties Act.*, 1956.

An Inn is an establishment held by the proprietor as offering food, drink, and sleeping accomodation without special contract to any traveler, able and willing to pay a reasonable sums, who is fit to be received.

Definisi tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

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

2. Menurut Sk. Menteri Perhubungan No. PM 10/ PW 301 PHB. 77.

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang di kelola secara komersial. Di sediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.

3. Menurut Charles E. Steadmon dan Michael L. Kasavana dari *American Hotel and Motel Association* dalam buku " *Managing Front Office Operations* " halaman 9 tahun 1978 dikatakan bahwa : " *A hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services : food and beverage service, room*

attendant service, uniformed service, laundering of linen, and use of furniture and fixtures.

Defenisi di atas diartikan sebagai berikut :

Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang di kelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut : pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

4. Menurut Sk. Menparpostel No. KM 34/ HK 103/ MPPT – 87

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang di kelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang di tetapkan.

5. Menurut *Glorier Electronic Publishing Inc.*, 1995.

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

2.1.2. Klasifikasi Hotel

Pada umumnya klasifikasi hotel selalu berpedoman pada kriteria-kriteria tertentu. Menurut Direktorat Jenderal Pasiwisata yang bekerja sama dengan Biro Pusat Statistik dalam mengadakan survei klasifikasi hotel, mengambil kesimpulan bahwa klasifikasi hotel berdasar pada jumlah kamar, fasilitas, peralatan yang tersedia dan mutu pelayanan.

Hotel dapat diklasifikasi berdasarkan beberapa faktor antara lain sebagai berikut :

- Klasifikasi hotel menurut jumlah kamar.

Berdasarkan jumlah kamar, klasifikasi hotel dibedakan atas jumlah bintang. Semakin banyak jumlah bintang, maka semakin lengkap pula fasilitas yang dimiliki oleh hotel tersebut. Hotel Bintang 1 (*) memiliki jumlah kamar minimal 15 kamar *standart*, 1 *suite room*, 1 restoran, 1 bar, dan 1 kolam renang. Hotel Bintang 2 (**) memiliki jumlah kamar minimal 20 kamar *standart*, 2 *suite room*, 2 restoran, 1 bar dan kolam renang. Hotel Bintang 3 (***) memiliki jumlah kamar yang lebih banyak minimal 30 kamar *standart*, *de-luxe*, 3 *suite room*, dan 1 kamar *presidaent suite*, 2

restoran, 1 bar dan kolam renang. Sedangkan Hotel Bintang 4 (****) memiliki jumlah kamar minimal 30 kamar *standart*, 2 kamar *president suite*, 4 restoran dan bar, serta kolam renang, dan Hotel Bintang 5 (*****) memiliki 100 kamar *standart*, 5 kamar *president suite*, 10 *suite room*, restoran, bar, lapangan tenis, lapangan golf, kolam renang, dan fasilitas lainnya.

- Klasifikasi hotel menurut ukuran hotel.

Daya tarik lainnya bagi tamu hotel untuk menginap pada suatu hotel tertentu, termasuk pada ukuran dan bentuk konstruksi gedung. Berdasarkan faktor ini klasifikasi hotel dibagi atas tiga antara lain *Small Hotel* yaitu hotel kecil dengan jumlah kamar kurang dari 150 kamar, *Medium Hotel* yaitu hotel dengan ukuran sedang yang memiliki jumlah kamar 150-299 kamar yang disebut *Average hotel* dan 300-600 kamar disebut *Above hotel*. Sedangkan *Large Hotel* yaitu hotel dengan jumlah kamar minimal 600 kamar.

- Klasifikasi hotel menurut lokasinya.

Berdasarkan lokasinya hotel diklasifikasi menjadi 5 macam hotel yaitu *City Hotel*, *resort Hotel*, *Suburb Hotel*, *Urban hotel*, dan *Airport Hotel*. Hotel yang terletak di dalam kota disebut *City Hotel*. Sedangkan *Resort Hotel* adalah hotel yang terletak di kawasan wisata. *Resort hotel* sendiri terdiri dari *Mount Hotel*, yaitu hotel di kawasan wisata pegunungan, *Beach Hotel* yaitu hotel di kawasan wisata pantai dan *Lake Hotel* adalah hotel yang terletak di wilayah wisata danau. Hotel yang terletak di pinggiran kota disebut *Suburb Hotel*. Adapun *Urban Hotel* yaitu hotel yang terletak jauh dari kota besar. *Airport Hotel* adalah hotel yang terletak di kompleks pelabuhan udara. Hotel jenis ini biasa juga disebut *Transit Hotel*.

- Klasifikasi hotel menurut faktor jenis tamu.

Tamu yang menginap di hotel memiliki tujuan dan kebutuhan yang berbeda-beda. Klasifikasi hotel menurut jenis tamu dibagi menjadi empat yaitu : pertama, *Family Hotel* yaitu hotel yang biasa dikunjungi tamu yang menginap bersama keluarga. Kedua, *Business Hotel* yaitu hotel yang kebanyakan tamu yang menginap adalah para pengusaha. Ketiga, *Tourist Hotel* yaitu hotel yang kebanyakan tamu yang menginap adalah para wisatawan baik domestik maupun wisatawan asing, dan yang

keempat adalah *Cure Hotel* yaitu hotel tempat orang-orang yang menjalani masa penyembuhan dari suatu penyakit.

- Klasifikasi hotel menurut kebutuhan tamu.

Setiap tamu memilih hotel tempat ia menginap yang sesuai dengan keinginannya. Hotel menurut kebutuhan tamu dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu *Business Hotel* dan *Recreation Hotel*. *Business Hotel* adalah hotel yang dilengkapi dengan fasilitas bagi para *businessman*. Sedangkan *Recreation Hotel* adalah hotel yang diperuntukkan bagi orang-orang yang ingin berekreasi atau bersantai bersama keluarganya.

- Klasifikasi hotel menurut lamanya tamu menginap

Berdasarkan faktor ini, hotel diklasifikasikan menjadi tiga yaitu *Transit Hotel*, *Semi Residential Hotel* dan *Residential Hotel*. *Transit Hotel* adalah hotel di mana tamu biasanya menginap dalam waktu yang sangat singkat yaitu rata-rata satu malam. Sedangkan *Semi residential hotel* adalah hotel di mana tamu menginap lebih dari satu malam, namun jangka waktu menginapnya tetap pendek yakni berkisar antara dua minggu sampai satu bulan. *Residential Hotel* adalah hotel di mana tamu biasanya menginap dalam waktu cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan.

- Klasifikasi hotel menurut faktor kegiatan tamu selama menginap.

Berdasarkan faktor di atas maka, hotel ini dilihat dari segala aktifitas tamu selama menginap. Hotel ini di bagi menjadi 4 bagian yaitu : Pertama, *Sport Hotel* adalah hotel yang berada pada kompleks kegiatan olah raga, dan sebagian besar tamu yang menginap melakukan kegiatan olah raga. Contohnya *ski hotel* yang banyak terdapat di negara-negara yang memiliki empat musim. Kedua, *Conference Hotel* adalah hotel yang menyediakan fasilitas lengkap untuk bisnis misalnya konferensi. Ketiga, *Pilgrim Hotel* adalah hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai tempat ibadah. Hotel jenis ini banyak terdapat di negara Saudi Arabia pada musim haji dan Lourdes di Perancis. Yang keempat adalah *Casino Hotel* yaitu hotel yang sebagian tempatnya digunakan sebagai kegiatan berjudi.

- Klasifikasi hotel menurut faktor daya jual dan perencanaan penjualan.
Perencanaan penjualan atau *plan usage* adalah sistem penjualan harga kamar yakni kamar dijual hanya berupa harga kamar saja atau sistem harga paket. Berdasarkan faktor ini hotel diklasifikasikan menjadi *European Plan* yakni merupakan sistem pembayaran biaya yang dikeluarkan untuk menyewa kamar adalah harga kamarnya saja. Keistimewaan hotel jenis ini adalah praktis, memudahkan sistem *billing*, karena semua sistem pemesanan kamar kebanyakan menggunakan sistem ini. Ada juga yang disebut *American Plan* merupakan sistem perencanaan harga kamar di mana harga yang dibayar sudah termasuk harga kamar itu sendiri ditambah dengan harga makan (meal). *American plan* dibagi atas dua bagian yaitu: *Full American Plan*, harga kamar sudah termasuk harga 3 kali makan sehari dan *Modified American Plan* adalah harga kamar sudah termasuk 2 makan sehari. Berikutnya adalah *Continental Plan* merupakan sistem perencanaan harga kamar di mana harga kamar tersebut sudah termasuk *continental breakfast*. Yang terakhir adalah *Bermula Plan* adalah sistem perencanaan harga kamar di mana harga kamar yang dibayar termasuk *American breakfast*.

2.2. Housekeeping Department dalam Hotel

2.2.1. Pengertian 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.

Fungsi tata graha dalam hotel sangat penting, karena kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh tata graha. Pendapatan hotel yang paling besar juga berasal dari penyewaan kamar, maka tata graha harus diperhatikan dengan baik sehingga para tamu tetap betah tinggal di hotel.

2.2.2. Tugas dan Tanggung Jawab *Housekeeping*

Seperti departemen-departemen lainnya, *housekeeping* memiliki tugas dan tanggung jawab. Tugas - tugas *housekeeping* adalah sebagai berikut.

- Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman dan aman
- Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
- Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar
- Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh *outlet* dan ruangan umum di hotel.

Tanggung jawab bagian tata graha terhadap tugas-tugas diatas meliputi beberapa wilayah kerja antara lain ruang tamu (*guest room*), gang (*corridor*), restoran dan *banquet*, ruang kantor (*office*), toilet tamu (*guest toilet*), toilet karyawan (*employee toilet*), *locker* karyawan, taman di dalam dan di luar ruangan (*in and outdoor garden*), kolam renang (*swimming pool*), halaman parkir (*parking area*).

2.2.3. Seksi-seksi dalam *Housekeeping*.

Dalam *housekeeping* terdapat beberapa seksi yang mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Para petugas *housekeeping* mempunyai beberapa jenis tugas dan kegiatan. Adapun nama dari tugas dan kegiatan tersebut sebagai berikut.

Linen Room Section yang bertanggung jawab atas pengadaan dan pergantian linen untuk keperluan tata graha, restoran, bar, *banquet* dan *outlet* lainnya. *Houseman Section* yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada para tamu termasuk pelayanan kebersihan dan perawatan hotel. *Room Section* yang bertanggung jawab atas pemeliharaan dan kebersihan kamar-kamar tamu hotel. Dan *Gardening, Swimmingpool, and Uniform Section* yang umumnya bertanggung jawab atas kebersihan kolam renang, taman, dan pengadaan dan pemeliharaan kebersihan serta perancangan seragam karyawan.

2.3. Tipe – tipe Kamar Hotel

Kamar-kamar di hotel mempunyai beberapa tipe-tipe yang berbeda. Hal ini dimaksudkan agar para tamu dapat memilih kamar yang sesuai dengan kebutuhannya.

Jenis-jenis kamar di hotel adalah sebagai berikut :

- *Single Studio Room* adalah satu kamar dengan satu tempat tidur dan sofa yang berfungsi sebagai tempat tidur tambahan.
- *Single Room* adalah kamar dengan satu tempat tidur untuk satu orang.
- *Twin Room* adalah satu kamar dengan dua tempat tidur untuk dua orang. Kamar ini biasa juga disebut *standart room*.
- *Double Room* adalah satu kamar yang dilengkapi dengan dengan satu tempat tidur untuk dua orang. *Double room* biasa juga disebut *superior room* karena agak besar dari *standart room*.
- *Twin Single Use* adalah kamar *twin* yang hanya diisi oleh satu orang tamu.
- *Connecting Room* adalah dua kamar yang saling bersebelahan yang dihubungkan dengan satu pintu. Kamar jenis ini biasa juga disebut *family room*.
- *Adjoining Room* adalah dua kamar yang saling bersebelahan.
- *Suite Room* adalah dua kamar atau lebih yang dilengkapi dengan kamar tamu, kamar tidur, dan dapur
- *President Suite Room* adalah tiga kamar atau lebih yang terdiri dari kamar tamu, kamar tidur, dan ruang makan

2.4. Perlengkapan Kamar

Dalam menjaga kualitas hotel, pelayanan penyewaan kamar kepada para pelanggan harus dilakukan dengan baik. Oleh karena itu, perlengkapan kamar juga perlu mendapat perhatian. Perlengkapan kamar dapat dibagi menjadi empat bagian penting yaitu perlengkapan tempat tidur, perlengkapan tambahan dalam kamar, peralatan kamar mandi dan guest supplies. Perlengkapan kamar ini merupakan fasilitas hotel yang dapat memudahkan pemberian pelayanan kepada para tamu sehingga tamu merasa puas menginap di hotel tersebut.

❖ Perlengkapan Kamar Tidur.

Perlengkapan kamar yang paling utama adalah *Bed dan Mattress* yaitu kasur untuk tempat tidur yang terbuat dari per spiral dan spondan terbungkus kain.

Selain itu terdapat *Linen* untuk perlengkapan kamar tidur seperti *Bed Sheet* sebagai penutup tempat tidur, *Blanket, Pillow, Pillow Case*, dan *Bed Spread atau Bed Cover*.

❖ Perlengkapan dalam Kamar.

Kamar hotel juga dilengkapi dengan peralatan lain yang merupakan fasilitas dalam kamar hotel yang dibutuhkan tamu selama menginap. Perlengkapan kamar selain *Bed* adalah *Wardrobe* yaitu lemari pakaian di kamar yang dilengkapi dengan gantungan untuk baju dan jas, *mirror, table, chair, lamp, telephone, TV set dan refrigerator*.

❖ Peralatan Kamar Mandi

Kamar mandi adalah salah satu ruang penting dalam kamar. Kamar mandi harus dijaga kebersihannya agar tamu betah menginap di kamar.

Peralatan yang ada di kamar mandi antara lain *Bath tub, wash basin, shower, toilet bowl* dan *towel*.

❖ Guest Supplies

Apabila kamar yang masih disewakan dibersihkan, maka hal yang harus diperhatikan juga oleh petugas adalah *guest supplies*, baik di kamar tidur maupun kamar mandi.

Guest supplies di kamar tamu antara lain *slipper, hanger, laundry bag, waste basket, glass, room director* dan *telephone book*. Sedangkan *guest supplies* di kamar mandi meliputi *tissue, shampoo, conditioner, tooth brush, pasta, dan soap*.

2.5. Hubungan *Housekeeping* dengan Departemen Lainnya

Dalam pelaksanaan tugasnya, *housekeeping department* bekerja sama dengan departemen lainnya. Departemen dan bentuk-bentuk kerja sama yang dilakukan antara lain sebagai berikut :

➤ Hubungan *housekeeping* dengan *Front Office*

Housekeeping melaporkan status kamar setiap pukul 08.00 dan pukul

15.00. Departemen ini juga wajib melaporkan barang-barang milik hotel yang hilang dibawa tamu, atau milik tamu yang hilang. Bagian *Front Office* juga wajib memberikan laporan tentang status kamar yang ditempati juga mengenai perpindahan kamar.

- Hubungan *Housekeeping* dengan *Laundry*, hubungan kerja kedua departemen ini adalah meliputi pencucian pakaian tamu serta karyawan juga menyangkut linen-linen, termasuk penanganan keluhan hasil cucian dan mesin rusak dan lain-lain.
- Hubungan *Housekeeping* dengan *Purchasing*, bagian pembelian menangani pembelian dan penyimpanan barang-barang yang dibutuhkan *housekeeping*.
- Hubungan *Housekeeping* dengan *Engineering*, bagian *engineering* bertugas untuk memelihara alat-alat operasional *housekeeping* juga perlengkapan yang ada di kamar para tamu.
- Hubungan *Housekeeping* dengan *Security*, bagian keamanan mengawasi dan menjaga keamanan area tata graha, seperti koridor, kantor dan lain-lain serta barang-barang milik tamu.
- Hubungan *Housekeeping* dengan *Food and Beverage*, hubungan kerja sama menyangkut hal *room service*.
- Hubungan *Housekeeping* dengan *Personalia*, hubungan kerja sama menyangkut pengadaan tenaga kerja, pelatihan pegawai, cuti, dan lain-lain.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1. Sejarah Singkat Hotel Bandung Permai

Awal berdirinya hotel Bandung Permai adalah sebuah restoran yang bernama Restoran Nirwana. Restoran ini didirikan pada tahun 1982 dengan pemiliknya adalah Bapak Anjar Wijaya. Kemudian pada tahun 1984 restoran ini berubah menjadi sebuah hotel yang merupakan kerja sama antara Bapak Anjar Wijaya dan Abdul Hadi yang adalah mantan Bupati Jember. Namun, hotel ini masih berupa hotel kecil dengan 2 lantai. Kemudian hotel ini mengalami perkembangan pesat pada tahun 1985.

Asal kata nama Bandung Permai di latar belakang oleh lokasi hotel yang berada di sekitar daerah persawahan yang sangat sejuk dan asri. Sehingga pemilik memakai nama tersebut dengan tujuan agar para tamu yang menginap di situ dapat menikmati pemandangan areal persawahan yang indah dengan latar belakang pegunungan yang hijau sehingga mereka scakan-akan berada di daerah perkebunan (puncak) seperti di Bandung.

Pada tahun 1986. terjadi permasalahan dalam hotel sehingga hak kepemilikan berpindah dari Bapak Anjar ke tangan Bapak Ongkoharjo. Kemudian Bapak Ongkoharjo mengangkat Bapak Andik Sunarto sebagai General Manager yang mengembangkan hotel hingga tahun 1997.

Hotel Bandung Permai berkembang menjadi hotel yang besar dan salah satu hotel terbaik di kota Jember. Hal ini terbukti pada tahun 1998 hotel ini berhasil mendapat piala Adi Karya Kencana. Kemudian posisi Bapak Andik diganti oleh Bapak Wanto Adi RM. Saat itu kepemilikan hotel ditimpahkan kepada Bapak Edi Lumanto yang adalah putra Bapak Ongkoharjo.

Namun pada awal tahun 2002 terjadi goncangan dalam hotel, sehingga Bapak Wanto mengundurkan diri. Tetapi beliau kemudian dipercayakan kembali menjabat sebagai General Manager. Tetapi, pada awal tahun 2005 terjadi perselisihan kembali sehingga Bapak Wanto mengundurkan diri kembali. Posisi General Manager sampai saat ini masih kosong. Namun sekarang dipegang oleh Ibu Ratna Ikatanti.

3.2. Lokasi Hotel Bandung Permai

Hotel Bandung Permai berlokasi di kota Jember, di Jalan Hayam Wuruk nomor 37 Jember. Letaknya sangat strategis karena bisa di tempuh dengan segala jenis kendaraan baik yang beroda dua maupun empat. Hotel ini juga dekat dengan pusat kota dan terminal Jember. Hanya memakan waktu kira-kira 15 menit dari hotel jika mau pergi ke pusat kota atau terminal. Lokasinya yang dekat dengan jalan raya dan berhadapan dengan pusat perbelanjaan membuat para tamu tidak akan merasa kesulitan jika hendak berbelanja atau mau bepergian, karena semua angkutan umum dari segala jurusan melewati hotel Bandung Permai.

3.3. Departemen-Departemen dalam Hotel Bandung Permai.

Dalam sebuah hotel terdapat departemen-departemen yang saling berhubungan satu dengan lainnya dalam usaha mengembangkan hotel agar dapat lebih maju dan terkenal. Begitu pula dalam hotel Bandung Permai.

Dalam pelaksanaannya, perusahaan dipimpin oleh seorang *General Manager* yang bertanggung jawab kepada Direksi mengenai kelancaran operasional secara keseluruhan. *General Manager* mengawasi kerja setiap departemen. Adapun departemen-departemen dalam hotel Bandung Permai adalah sebagai berikut :

- *Front Office Department* yang bertugas menerima pesanan, memberikan informasi, menerima tamu, termasuk melaksanakan pembayaran dan penerimaan pembayaran dari tamu. Beberapa seksi yang termasuk dalam *front office* adalah :
 - *Reception* yang bertugas memberikan pelayanan kepada tamu, dan memberikan informasi tentang kamar.
 - *Office Supervisor*, bertugas membantu *Manager* tentang pengaturan *schdule reception*, penjualan kamar, dan *reservation*.
 - *Bell Boy*, bertugas mengantarkan tamu berikut barang-barang bawaan tamu ke kamar yang akan ditempati.
 - *Assixtant Room Division Manager*, bertugas membantu *General Manager* mengenai kelancaran operasional di *housekeeping* dan *front office*.

- *Food And Beverage Department*, mempunyai tugas memberikan pelayanan berupa makan dan minum kepada tamu. Beberapa bagian di bawah naungan departemen ini adalah *Kitchen dan Restaurant*, *Maribaya Coffee Shop* dan *Stewarden* (bagian yang melayani barang kebutuhan untuk operasional *food and beverage* serta mengatur keluar masuknya barang).
- *Cook Supervisor*, bertanggung jawab tentang kelancaran di dapur baik mengenai pengaturan jadwal memasak juga mengenai *order* menu untuk tamu.
- *Housekeeping Department*, bertanggung jawab terhadap kebersihan hotel serta kamar-kamar hotel. Beberapa seksi yang ada dalam departemen hotel Bandung Permai ini adalah *Room Boy* dan *Room Maid* adalah bagian yang bertugas atas kebersihan seluruh kamar-kamar tamu hotel beserta tempat-tempat umum dalam hotel; *Linen Maid* adalah bagian yang menyiapkan kelengkapan peralatan hotel serta menyiapkan *linen-linen* untuk kamar hotel; *Houseman Section* adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan seluruh hotel; *Maintenance and Repair* adalah bagian yang bertugas untuk memelihara dan memperbaiki peralatan-peralatan yang ada di kamar hotel dan *Gardener* adalah bagian yang bertugas untuk membesihkan dan memelihara taman dan kebun.
- *Laundry and Drycleaning Department*, bertanggung jawab atas pencucian pakaian tamu, *uniform* dan *linen* yang digunakan oleh hotel.
- *Engineering Department*, bertugas mengurus perbaikan dan pemeliharaan Peralatan elektronik dan mesin dalam area hotel.
- *Personalia Department*, mengurus kepegawaian, melaksanakan pemeliharaan dan pengadaan tenaga kerja.
- *Accounting Department*, bertanggung jawab mengurus keuangan hotel, baik pengeluaran maupun penghasilan.
- *Marketing Department*, bertanggung jawab untuk memasarkan produk hotel yang meliputi *promotin* dan *sales*.
- *Security Guard*, bertugas untuk memelihara keamanan dan ketertiban baik di dalam maupun di luar area hotel.

3.4. Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai

Organisasi merupakan pengelompokkan kerja sama orang-orang yang mempunyai tujuan yang sama. Pada dasarnya, pelayanan di dalam hotel baik merupakan jasa makan dan minum serta penginapan harus disajikan kepada tamu dengan sebaik-baiknya, sehingga tamu merasa betah tinggal di hotel.

Kepuasan tamu menjadi ukuran keberhasilan hotel. Organisasi merupakan wadah daripada manajemen, karenanya manajemen hotel tidak mampu berbuat apa-apa jika tidak memiliki organisasi dalam hotel.

Yang dimaksud dengan susunan organisasi hotel adalah susunan para pemegang fungsi atau jabatan dari tingkat paling atas ke tingkat paling bawah.

Secara umum perbedaan bentuk atau struktur organisasi hotel di dasarkan pada dua cara. Pertama, pendekatan (*approach*) yaitu pembagian atas departemen dan seksi-seksi berdasarkan fungsi dan bukan atas personilnya. Kedua, *uncommon approach* yakni mengenai *guest contract and non contract area*.

Selain itu struktur organisasi juga berbeda karena setiap hotel memiliki karakteristik yang berbeda pula. Hal ini menyebabkan setiap hotel memiliki keunikan dan citra yang berbeda sehingga antara satu hotel dengan hotel yang lainnya pasti memiliki pelanggan tetap yang berbeda pula.

Keunikan dan citra itulah membuat satu hotel menjadi terkenal di mana-mana. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu hotel untuk tetap mempertahankan citra dan keunikannya demi menghadapi persaingan yang semakin ketat.

3.5. Jadwal Kerja di Hotel Bandung Permai.

Di dalam meningkatkan disiplin kerja, dalam hotel Bandung Permai juga mempunyai jadwal kerja selama kira-kira 8 jam setiap harinya. Jadwal setiap departemen juga belum tentu sama satu dengan lainnya. Jadwal kerja tiap departemen adalah sebagai berikut :

1. *Financial Accounting, Head Department dan Personalia.*

Senin-Jumat : 08.00-16.00

Sabtu : 08.00-14.00

2. *Front Office, House Keeping, Engineering and Kitchen Rest Department.*

Jadwa kerja ke empat departemen ini di bagi atas 3 *shift* yaitu :

a. *Shift morning (M)* : 07.00 – 15.00

b. *Shift afternoon (A)* : 15.00 – 23.00

c. *Shift evening (E)* : 23.00 – 07.00

3. *Food and Beverage Department*

Jadwal kerjanya juga terbagi atas 3 *shift* yaitu :

a. *Shift morning (M)* : 06.00 – 14.00

b. *Shift afternoon(A)* : 14.00 – 22.00

c. *Shift evening (E)* : 22.00 – 06.00

4. *Laundry*

Departemen ini dibagi menjadi dua *shift* jadwal kerjanya yaitu :

a. *Shift morning (M)* : 07.00 – 15.00

b. *Shift afternoon (A)* : 11.00 – 19.00

5. *Swimming Pool*

Bagian ini juga terbagi atas dua bagian jadwal kerjanya yaitu :

a. *Shift morning (M)* : 06.00 – 14.00

b. *Shift afternoon (A)* : 12.00 – 20.00

3.6. Fasilitas Hotel Bandung Permai

Hotel yang berkualitas selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Namun, pelayanan tersebut belum lengkap jika tidak dibarengi dengan pengadaan fasilitas yang dapat memberi kepuasan kepada tamu yang menginap di hotel tersebut.

Fasilitas-fasilitas yang ada dalam hotel Bandung Permai antara lain adalah Kamar yang berjumlah sekitar 70 kamar dengan tipe *standart*, *superior*, *executive*, dan *driver*. *Maribaya Coffee Shop* yang melayani makanan siap saji dengan menggunakan *American Service*, juga menyediakan menu-menu dari mancanegara maupun domestik seperti: *Indonesian food*, *Chinese food* dan *European food*. *Paradiso Room* yaitu ruang diskusi / rapat yang berkapasitas 20-30 orang, dengan fasilitas *AC* dan lantai berkarpet, *Nirwana Convention Centre Hall* yaitu ruangan luas yang digunakan untuk *event-event* tertentu. Misalnya: pesta pernikahan, pameran dan lain-lain yang berkapasitas antara 100 - 1000 orang, *Drugstore* yang terletak di sebelah barat hotel yang menyediakan obat-obatan yang dibutuhkan para tamu, *Save Deposit Box*, *Telex and Telephone Service*, *Internet* yang merupakan fasilitas terbaru hotel ini yang sangat membantu para tamu untuk melakukan komunikasi, *Credit Card* dari *BCA*, *Master*, *Visa*, dan *BNI card*, *Laundry Service* yang melayani jasa pencucian pakaian para tamu dengan harga terjangkau, *Free Parking Area*, *Tirta Nirwana Swimming Pool* yang dibuka untuk umum dengan harga tiket masuk Rp.3500 untuk hari biasa dan Rp.5000 untuk hari libur dan *Room Service* yaitu pelayanan bagi para tamu dalam pemesanan makanan selama 24 jam.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai, Penulis mengambil bidang *Housekeeping Department* sebagai kegiatan utamanya, karena bidang ini sangat berhubungan erat dengan judul Laporan Praktek Kerja Nyata yaitu Penggunaan Bahasa Inggris dalam Prosedur Kerja *Housekeeping Department* di Hotel Bandung Permai.

Adapun beberapa kesimpulan yang dapat diambil selama kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai adalah sebagai berikut :

- a. Hotel adalah sebuah perusahaan jasa yang melayani sewa-menyewa kamar berikut makan dan minum serta fasilitas-fasilitas lainnya dengan membayar.
- b. *Housekeeping Department* adalah salah satu departemen dalam hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan hotel, terutama kamar-kamar dan fasilitas-fasilitas umum lainnya.
- c. *Housekeeping Department* mempunyai beberapa seksi: *room section*, *lmen room section*, *room boy*, dan *in and outdoor section* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing.

5.2. Saran

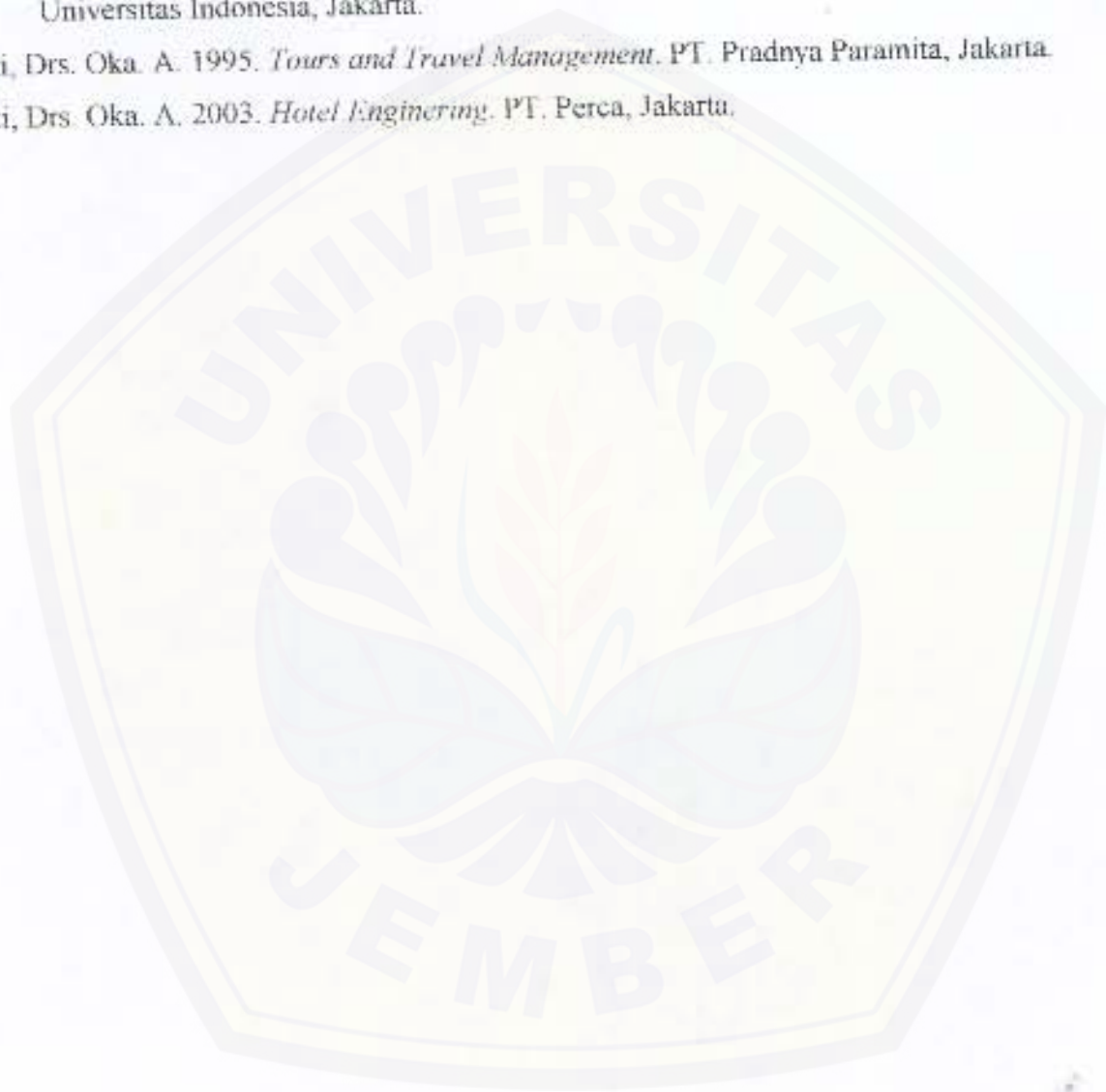
Selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai, Penulis menemukan dan mempelajari hal-hal baru yang sangat berguna bagi penulis. Namun, penulis juga ingin memberikan beberapa saran yang sekiranya dapat menjadi bahan masukan bagi perkembangan perusahaan dan semoga dapat diperhatikan oleh pihak hotel dan mahasiswa.

Saran-saran tersebut antara lain sebagai berikut :

- Saran bagi Pihak Hotel
 - a. Perlu adanya peningkatan keselamatan kerja dan jaminan kesehatan yang lebih terjamin terhadap para karyawan hotel.
 - b. *Housekeeping department* diharapkan lebih memperhatikan kebersihan seluruh area hotel, terutama kamar-kamar dan fasilitas umum.
 - c. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kepada para tamu khususnya mengenai sikap dan tingkah laku yang lebih ramah agar tamu betah tinggal di hotel.
 - d. Peningkatan penggunaan Bahasa Inggris dalam berkomunikasi, khususnya terhadap tamu asing.
 - e. Perlu diadakan pelatihan berbahasa Inggris agar para karyawan mampu berbahasa Inggris, tidak hanya beberapa orang saja.
 - f. Pelayanan tentang informasi mengenai sarana dan prasarana daerah wisata kabupaten Jember yang sangat dibutuhkan oleh tamu yang ingin berwisata.
 - g. Pengadaan seragam karyawan hotel yang kurang mendapat perhatian.
- Saran bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa harus lebih banyak belajar, mampu beradaptasi dengan para karyawan karena hotel merupakan tempat kerja yang baru bagi mahasiswa.
 - b. Mahasiswa harus melakukan briefing awal untuk mengetahui tugas-tugasnya dengan baik.
 - c. Mahasiswa hendaknya bisa menerapkan kemampuan berbahasa Inggris di hotel agar membantu kelancaran kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*.
PT. Gramedia Widiarsana Indonesia, Jakarta.
- Foster, Dennis. L. 2003. *Sales and Marketing for Hotels, Motels and Resort*.
PT. Perca, Jakarta.
- Hadinoto, Prof. Ir. Kusudianto. 1996. *Perencanaan Pengembangan Destinasi Pariwisata*.
Universitas Indonesia, Jakarta.
- Yoeti, Drs. Oka. A. 1995. *Tours and Travel Management*. PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Yoeti, Drs. Oka. A. 2003. *Hotel Engineering*. PT. Perca, Jakarta.



Lampiran 1

HOTEL BANDUNG PERMAI
 Jl. Hayam Wuruk No. 38
 JEMBER

Date
 Time

ROOM REPORT

FLOOR 1			FLOOR 2			FLOOR 3			FLOOR 4			REMARK
ROOM	PERS	CODE	ROOM	PERS	CODE	ROOM	PERS	CODE	ROOM	PERS	CODE	
101		210	301			401						
103		203	303									
105		205	305									
107		207	307									
109		209	309									
104		211	311									
108		215	315									
		217	317									
		219	319									
		221	321									
		223	323									
		225	325									
		222	302									
		204	304									
		206	306									
		226	308									
		218	313									
		220	320									
		222	322									
		224	324									
		228	328									

Legend: OL Office, Accounting, File
 O Occupied
 V Vacant
 CO Check Out
 CI Check In
 CO Call of Order
 DL Double Lock
 DD Don't Disturb
 SD Soap Out
 DN Occupied No Luggage
 VD Vacant Dirty

Approved By

Reported By

Lampiran 2



Jl. HAYAM WURUK No. 3a Ptl. (0331) 84520, 84521, 84520, 84532
FAX (0331) 86500 JEMBER - EAST JAVA - INDONESIA

Lampiran 2



Welcome
Selamat Datang

We are most delighted to have you with us here at the Bandung Permai Hotel Jember. We'll do everything we can do just to make sure that your stay with us is a memorable one we want you to take a special memory of our services and desire to make the Bandung Permai Hotel your home away from home in Jember.

Selamat Datang, kami sangat senang atas kehadiran anda ditengah-tengah pelayanan Hotel Bandung Permai Jember. Kami ingin melayani anda sebaik mungkin, untuk membuat masa bermalam anda terkesan dan tak akan terlupakan dan kami berharap agar Hotel Bandung Permai Jember menjadi rumah kedua di kota anda berada di Jember.

ROOM DIRECTORY
PETUNJUK PELAYANAN

1. BREAKFAST : 06:00 - 09:00 a.m

The breakfast is served at the Maribaya Coffee Shop (next to the lobby) in a buffet style from 06:00 to 09:00 a.m.

Please present your Breakfast Coupon to the waiter upon entering the coffee shop.

MAKAN PAGI : 06:00 - 09:00

Makan pagi anda disiapkan di Kafe Maribaya (dekat lobby) secara bufe dari jam 06:00 s/d 09:00 pagi.

Serahkanlah kupon makan anda kepada petugas kafe sewaktu masuk ke kafe.

2. CHECK-OUT TIME : 01:00 p.m.

The check-out time is 01:00 p.m.

If any of extension of staying between 01:00 p.m. until 06:00 p.m. it will be an additional charge 50 % from the rack rate. Extension after 06:00 p.m. it will be fully charged.

JAM MENINGGALKAN HOTEL : 01:00 siang

Jam meninggalkan Hotel adalah jam 01:00 siang.

Jika anda ingin meninggalkan Hotel antara jam 01:00 siang dan jam 06:00 sore akan dikenakan tambahan biaya 50 % dari tarif umum. Lebih dari jam 06:00 sore dikenakan tarif penuh.

3. DISCOTHEQUE

Nirwana Discotheque is open nightly except Sundays from : 11:00 p.m. until 02:00 a.m. Located downstairs next to the lobby. No cover charge for you but Rp 5.000,- (week days), Rp 7.500,- (week ends) will be charged for your first drink. The voucher is available at the front desk.

DISKOTIK

Diskotik Nirwana buka setiap malam kecuali hari-hari Minggu mulai jam 11:00 malam s/d jam 02:00 pagi. Terletak di lantai 1 dekat dengan lobby. Tiket masuk bebas buat anda, hanya membayar Rp 5.000,- (hari-hari biasa), Rp 7.500,- (hari-hari Sabtu) untuk minuman pertama anda.

Voucher minuman dapat diperoleh di meja Front Office.

4. DRINKING WATER

Water from the tap in the Bathroom is not suitable for drinking. The Hotel provides you a bottle of mineral water free of charge in the refrigerator.

AIR MINUM

Air kran yang berada di Kamar Mandi tidak layak diminum. Hotel menyediakan air mineral satu botol di kulkas dengan cuma-cuma.

5. DRUGSTORE

Drugstore is located in the Lobby next to the Reception Desk. Just dial 119 for your room service.

DRUGSTORE

Drugstore terletak di lobi dekat meja penerimaan. Silahkan putar 119 untuk pelayanan kamar anda.

6. ELECTRICITY

Through out the hotel the voltage is 220 V 50 Hz.

ALIRAN LISTRIK

Seluruh aliran listrik di Hotel ini mempergunakan voltase 220 V 50 Hz.

7. EXTRA BILLS

For your extra bills you make such as Restaurant, Coffee Shop, Telephone, Laundry etc., please just sign them and we post them to the room bill/ master bill and settle them when checking out.

TRANSAKSI TAMBAHAN

Untuk transaksi tambahan seperti Restoran, Kafe, Telepon, Cucian dan lain sebagainya, tanda tangan saja, kami akan satukan dengan hon kamar/ bon utama dan selesaikanlah sewaktu anda meninggalkan Hotel. Jangan membayar tunai kepada Petugas Pelayanan Kamar.

8. FIRE AND PRECAUTION

As a precaution measure we ask you to familiarre yourself with the fire exit location on each floor as indicated on your door. In the event of fire do not use the lift but use the Staircase.

KEBAKARAN DAN KEAMANAN

Untuk pertimbangan keamanan, kami minta anda mengenali sendiri pintu darurat pada setiap tingkat seperti petunjuk di pintu kamar anda. Pada saat kebakaran jangan gunakan lift tetapi gunakanlah tangga.

9. GAMBLING

Any forms of gambling with money are strictly prohibited by the law they should be avoided.

PERJUDIAN

Pertandingan judi dalam bentuk apapun dilarang keras oleh hukum dan harus dihindarkan.

10. HAIR DRYER

We prepare a Hair Dryer upon request. Just dial 312 or 124 if you need it.

PENGERING RAMBUT

Kami menyediakan pengering rambut untuk dipergunakan. Putarlah 312 atau 124 jika diperlukan.

11. INFORMATION : Ext. 124

If any of informations you need concerning to our product and service do not hesitate to contact the front desk. Just dial 124.

INFORMASI : Pesawat 124

Jika ada informasi yang diperlukan yang menyangkut produk dan pelayanan janganlah ragu untuk menghubungi Front Office. Putarlah No. 124.

12. LAUNDRY SERVICE : Ext. 312

The same day delivery is available if your laundry is received before 09:00 a.m. The laundry received after 09:00 a.m. will be delivered the next day. Only the room boys are entitled to collect and to deliver the laundries.

PELAYANAN CUCIAN : Pesawat 312

Pengiriman dengan hari yang sama jika cucian anda kami terima sebelum jam 09:00 pagi. Cucian yang akan diterima setelah jam 09:00 pagi, pengirimannya akan dilakukan keesokan harinya. Yang berhak untuk mengambil dan mengirim cucian adalah Room Boy kami.

13. LOST & FOUND ITEMS

If any of lost and found items you experienced in Hotel Area, please contact the front desk soon. Just dial 124 or 312.

BARANG-BARANG HILANG DAN DITEMUKAN

Jika anda kehilangan atau menemukan barang di area Hotel, segeralah menghubungi Front Office, putarlah No. 124 atau 312.

14. METHOD OF PAYMENT

Kindly settle your Hotel bills prior to departure. For your long staying during a week or more are requested to settle the bills weekly. We accept Credit Cards - BCA, Master and Visa. Personal Cheques are not accepted.

CARA PEMBAYARAN

Penyelesaian semua transaksi harus dilakukan sebelum meninggalkan Hotel. Bagi para tamu yang tinggal lebih lama 1 (satu) minggu atau lebih diminta untuk menyelesaikan transaksinya secara mingguan. Hotel menerima pembayaran dengan Kartu Kredit BCA, Master and Visa. Cek pribadi tidak diterima.

15. PETS

Any kinds of pets are allowed to be brought into the Hotel.

BINATANG KESAYANGAN

Segala jenis binatang kesayangan tidak diperbolehkan dibawa ke dalam Hotel.

16. RESTAURANT "MARIBAYA"

"Maribaya" Restaurant located at the first floor next to the lobby is serving selected Indonesian, Chinese and European Food opens from 06:00 a.m. until 11:00 p.m.
Just dial 116 for your room service.

RESTORAN "MARIBAYA"

Restoran "Maribaya" terletak di lantai 1 dekat dengan lobby menyajikan menu pilihan Indonesia, China dan Eropa. Buka dari jam 06:00 pagi s/d 11:00 malam. Putarlah No. 116 untuk pelayanan ke kamar.

17. ROOM EQUIPMENTS

Guest are kindly advised to keep all room equipments in good condition. For any kinds of lost and damaged caused by the guest, the Hotel will charge the concerned guest with the current prices.

PERALATAN DALAM KAMAR

Para tamu dimohon untuk menjaga keamanan barang-barang kamar. Jika terjadi kehilangan maupun kerusakan yang disebabkan oleh tamu, maka Hotel akan mengenakan biaya kepada tamu yang bersangkutan seharga yang sedang berlaku.

18. ROOM KEY

It's kindly advised to drop the room key at the front desk when leaving the Hotel or checking-out and show the Guest Card when taking the room key back.

KUNCI KAMAR

Diminta dengan hormat agar menitipkan kunci kamar di meja kantor depan sesaat meninggalkan area Hotel atau meninggalkan Hotel dan menunjukkan "Kartu Tamu" sewaktu mengambilnya kembali.

19. ROOM SERVICE : Ext. 116

The room service is open from 06:00 a.m. to 11:00 p.m.
Please just dial 116.

PELAYANAN KAMAR : Pesawat 116

Pelayanan kamar buka mulai jam 06:00 pagi sampai dengan jam 11:00 malam.
Silahkan putar No. 116.

20. SWIMMING POOL. "Tirta Nirwana"

"Tirta Nirwana" Swimming Pool is one of the Hotel facilities free of charge for you. Show your Guest Card to the attendant passing the cashier gate. You may bring your bath room towel to swimming pool by your own responsibility. Swimming is your own risk.

KOLAM RENANG "Tirta Nirwana"

Kolam Renang "Tirta Nirwana" adalah salah satu fasilitas Hotel gratis buat anda. Tunjukkan kartu tamu anda kepada petugas kolam sewaktu melewati gerbang kasir. Anda boleh membawa handuk kamar mandi dengan resiko anda sendiri. Renang adalah resiko anda sendiri.

21. TELEPHONE CALLS

For your city calls, long distance calls and overseas calls, please dial 9 to our telephone operator.

TELEPON

Jika anda menginginkan telepon dalam kota, interlokal atau ke luar negeri, putarlah No. 9 ke telepon operator kami.

INHOUSE TELEPHONES

Please dial directly the concerned numbers you want to.

Bell Boy	119	Laundry	312
Engineering	112	Operator	9
FB Cashier	115	Reception	124
FO Cashier	124	Reservation	113
House Keeping	312	Room Service	116
House Phone	109	Security	120
Information	124	Swimming Pool	128

PESAWAT INTERN HOTEL

Putarlah langsung nomor yang anda inginkan.

Bell Boy	119	Laundry	312
Engineering	112	Operator	9
FB Cashier	115	Reception	124
FO Cashier	124	Reservation	113
House Keeping	312	Room Service	116
House Phone	109	Security	120
Information	124	Swimming Pool	128

FROM ROOM TO ROOM CALLS

Please dial directly the concerned number you want to.

TELEPON DARI KAMAR KE KAMAR

Putarlah langsung nomor kamar yang anda inginkan.

22. VALUABLES

Safety deposit box is available free of charge at the front desk. It's deeply advised to keep all valuable articles in the safety deposit box. The Hotel is not responsible to any of lost articles in the room or in Hotel area.

BARANG-BARANG BERTHARGA

Kotak penitipan barang-barang berharga tersedia di kantor penerimaan secara cuma-cuma. Sangat disarankan untuk menyimpan barang-barang berharga di kotak penitipan. Hotel tidak bertanggung jawab atas barang-barang yang hilang di kamar di area Hotel.

23. VISITOR

It's kindly advised to report unregistered guest/ guests to the reception desk. Otherwise it will be charged accordingly.

PENGUNJUNG

Dimohon dengan hormat agar melaporkan ke bagian reception jika ada tambahan tamu yang tidak terdaftar. Kalau tidak akan dikenakan tambahan biaya sebagaimana mestinya.

24. WATER HOT AND COLD

The Hotel serves you hot and cold water in your room. Hot water is running from 05:30 p.m. until 09:00 p.m. and from 05:00 a.m. until 09:00 a.m. Cold water is 24 hours.

AIR PANAS DAN DINGIN

Fasilitas air di kamar anda adalah panas dan dingin. Air panas dioperasikan mulai jam 05:00 sore sampai dengan 09:00 malam dan jam 05:00 pagi sampai dengan jam 09:00 siang. Air dingin selama 24 jam.

25. WATER TAP

Please be advised to switch off tightly when switching the water tap on. Otherwise if any of damaged articles caused by your carelessness. Hotel will charge you in accordance.

KRAN AIR

Diminta dengan hormat untuk menutup kembali dengan rapat setelah selesai mempergunakan air. Jika tidak akan dikenakan biaya sebagaimana mestinya jika terjadi kerusakan barang-barang kamar akibat kelalaian tamu.

HAVE AMEMORABLE STAY WITH US



Lampiran 3

hotel
BANDUNG PERMAI

PERATURAN TAMU HOTEL
HOTEL GUEST REGULATION

- ❖ Waktu meninggalkan hotel adalah pukul 01:00 siang
Jika anda ingin meninggalkan Hotel antara jam 01:00 siang dan jam 06 : 00 sore akan dikenakan tambahan biaya 50 % dari tarif umum. Lebih dari jam 06 : 00 sore dikenakan tarif penuh.
Check out time is 01:00 p.m.
If any of extension of staying between 01.00 p.m. until 06:00 p.m. it will be an additional charge 50 % from the rack rate. Extension after 06:00 p.m. it will fully charged
- ❖ Apabila kunci hilang, mohon hubungi bagian penerimaan tamu.
Should you lose or misplace your key, please notify the reception desk immediately
- ❖ Kami akan melakukan penghitungan jika uang deposit anda tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Hotel kami. Jika uang deposit tidak ditambah, maka semua transaksi yang anda lakukan di Hotel akan kami tagihkan langsung dan kami akan menutup fasilitas yang ada di kamar anda.
Guest bill is rendered if the deposit less than the money balance due to the Hotel terms, otherwise cash all departments procedure will be applied and we will block out your room facilities
- ❖ Dilarang meminjamkan kamar kepada orang lain. Adalah suatu pelanggaran hukum apabila seseorang menempati suatu kamar tanpa registrasi di kantor depan.
Registered guest are requested not lend their room to other person, it is an offence against law to occupy a hotel room without being registered at the front office
- ❖ Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang melanggar susila / hukum di dalam kamar
No prostitution or other activities which against the law take place in the room.
- ❖ Tidak dibenarkan membawa makanan apapun dari luar kedalam kamar , untuk pemesanan makanan silahkan menghubungi room service pesawat 115.
It is forbidden to bring foods from out side in to the hotel room, for room service please dial 115.
- ❖ Kami akan membebaskan ke rekening anda bila anda membawa handuk dan perlengkapan kamar lainnya ke luar kamar
Bath towel and other room equipment are not allowed to be taken to out side rooms.
- ❖ Kamar maksimal di huni 2 (dua) orang kecuali jika memakai extra bed yang disediakan petugas kantor depan pada saat check in. Menurunkan kasur sama dengan menggunakan extra bed, dan akan dikenakan biaya untuk extra bed.
Maximum room occupancy is 2 (two) persons except the guest pay additional extra bed charge which available through the front desk attendant during check in. The extra bed charged will be made of the guest put down the upper layer mattress as an extra bed
- ❖ Apabila menerima tamu di kamar diharapkan jangan sampai mengganggu tamu di kamar lainnya, dan hanya diperkenankan sampai dengan pukul 10:00 malam
When receiving visitor, please do not disturb other guest of the adjoining rooms, and no visitors is allowed in the rooms after 10:00 p.m.
- ❖ Hotel akan mengenakan biaya terhadap penggunaan listrik di luar standar kamar tamu dan atau lupa menutup kran air.
The over limited used of electric power or the neglectation to close the water tap will be charged to the guest.

Management

A Hotel With Heart



Jl. Hayam Wuruk No. 38

☎ 0331 - 481 528, 484 530, 484 531, 484 532 Fax : 0331 - 486 500 Jember - East Java - Indonesia

70 Guest Coffee Shop, Restaurant, Discotheque, Meeting Rooms For Capacities 200 - 1000 Delegates, Swimming Pool & Gym Centre, Parking Area With more than 80 cars

GUEST SUPPLIES REPORT

Time:
Date:

I	II	III	IV
101	201	301	401
102	202	302	402
103	203	303	403
104	204	304	404
105	205	305	405
106	206	306	406
107	207	307	407
	208	308	408
	209	309	409
	211	311	411
	215	315	415
	217	317	417
	218	318	418
	219	319	419
	220	320	420
	221	321	421
	222	322	422
	223	323	423
	224	324	424
	225	325	425
	226	326	426

No. m. b.:

CATATAN: VD. Kehilangan perlengkapan
diisi dalam kolom Remark.

Lampiran 5



HOTEL BANDUNG PERMAI
 JALAN HAYAM WURUK 28 JEMBER 68133 JATIM
 TELEPHONE : 0341-48438-4849 - 48431-48432
 FACSIMILE : 0341-466500

RESERVATION

NAME : Mr. Sidiq A. ...
 DATE IN : 12 Oct 1972
 DATE OUT : 18 Oct 1972
 ROOM NO. : 102

RESERVED BY : Suite	ROOM TYPE	NO. RM	RATE
PHONE	SGL		
ACCT : P/A - 201	DBL. TWIN		
CL : 10	<input checked="" type="checkbox"/> SUITE	102	
DATE : 12/10/72	TIME : 13:30		

Lampiran 7

ROOM BOY REPORT		
FLOOR :		DATE :
		SHIFT :
ROOM	STATUS	REMARK
1		
3		
5		
7		
9		
11		
15		
17		
19		
21		
23		
25		
2		
4		
6		
8		
18		
20		
22		
24		
26		

Reported by

Lampiran 8

ROOM BOY REPORT

DATE : _____
SHIFT : _____

FLOOR :

ROOM	STATUS	REMARK
1		
3		
5		
7		
9		
11		
15		
17		
19		
21		
23		
25		
2		
4		
6		
8		
18		
20		
22		
24		
25		

Reported by _____



HOTEL BANDUNG PERMAI

Jl. Hayam Wuruk No. 38 Jember.
t. 0331 - 454520, Fax 0331 - 465503
E-mail

ROOM RATES

Type	Price (Rp) Sgl / Dbl
Standard	135.000
Superior	190.000
Executive Suite	385.000
Extra Bed	50.000

Above rates are subject to 10% service charge, included Indonesian Break fast (in a Buffet Style at Coffee Shop from 06:00 - 10:00 am)



HOTEL BANDUNG PERMAI

Jl. Hayam Wuruk 38, Jember 68135 JATIM
 Telp. (0331) 484528 (HUNTING) FAX. (0331) 486500

LAUNDRY SERVICE & PRESSING

PLEASE DO NOT PUT YOUR LAUNDRY OUT SIDE THE DOOR.
 HARAP JANGAN MELETAKAN CUCIAN DI LUAR PINTU.

Name _____ Room No _____
 Nama _____ Kamar No _____

To be returned Today Tomorrow
 Dikembalikan _____ Hari ini _____ Besok

Special Instructions _____
 Permintaan Khusus _____

GENTLEMAN		LAUNDRY	PRESSING	AMOUNT
SHIRT SHORT SLEEVES	Kemeja Pendek	3.000	2.000	
SHIRT LONG SLEEVES	Kemeja Panjang	3.500	2.500	
UNDER SHIRT	Kaos Dalam	2.000		
UNDER SHORT	Celana Dalam	2.000		
PIJAMA	Piyama	4.000	3.000	
HANDKERCHIEF	Saputangan	1.500	1.000	
A PAIR OF SOCKS	Kaos Kaki	1.500		
TROUSERS	Celana Panjang	4.000	3.000	
SHORT	Celana Pendek	3.500	2.500	
T-SHIRT	Kaos Oblong	3.000	2.000	
SARONG	Sarung	3.000	2.000	
SAFARI SUIT (2 PCS)	Safari (2 Pcs)	8.000	5.000	
SUIT 2 PIECES	Jas Setelan		5.000	
JACKET	Jas		3.000	
LONG COAT	Jas Panjang		3.500	
JERSEY	Baju Kaos	3.000	2.000	
NECKTIE	Dasu	2.000	1.000	
JACKET	Jaket / Katun	4.000	3.000	

LADIES		LAUNDRY	PRESSING	AMOUNT
COTTON BLOUS	Blus	4.000	3.000	
SLIP	Rok Dalam	2.000		
PANTIES	Celana Dalam	2.000		
BRASSIERE	Blus / Katun	2.000		
HANDKERCHIEF	Saputangan	1.500	1.000	
NIGHT GOWN	Baju Tidur	4.000	3.000	
SLACKS	Celana Panjang	4.000	3.000	
SKIRT	Rok	3.500	2.500	
COTTON DRESS	Baju Katun	4.000	3.000	
TENNIS DRESS	Baju Tenis	3.500	2.500	
FOLD SHIRT	Baju Dlah Baju	3.000	2.000	
SARONG KERAYA (2PCS)	Kain dan Kebaya	6.000	5.000	
SWEATER	Baju Panas	4.000	3.000	
JACKET	Jas		3.000	
DRESS	Gown	6.000	5.000	
SUIT 2 PIECES	Jas Setelan		5.000	
JACKET / KATUN	Jaket	4.000	3.000	
SCARF	Selendang	2.000	1.000	

Price _____ TOTAL _____
 Dikembalikan _____ 10% Service _____
 Dis. _____ GRAND TOTAL Rp. _____
 Tanggal _____

Clothing collected before 10 a.m. will normally be returned before 5 p.m. the same day. 50% surcharge will apply for clothes collected after 10 a.m. and returned the next day. (Express service 2 hours)

Pakaian diambil sebelum jam 10 pagi dan dikembalikan akan dikembalikan sebelum jam 5 malam pada hari yang sama. Denda permintaan pengembalian pakaian setelah jam 10 pagi dan pengembalian pada hari yang sama akan dikenakan biaya tambahan sebesar 50%.

In case of loss, damage, complaints should be lodged within 12 hours. The hotel will be liable for no more than the cost of the laundry respective items.

Bila terjadi kehilangan atau kerusakan barang melapor dalam waktu 12 jam setelah pencucian. Hotel akan membiayai ganti rugi tidak lebih dari 10 kali kali biaya cuci dari setiap barang.

Child under 10 years the price 50% and above **Anak dibawah umur 10 tahun harga 50% dari dewasa**

L
a
m
p
i
r
a
n
9

Hotel Bandung Permai
 Jl. Hidayat Wicak 38 Jember 66133 - Jember
 Telephone : 0331-885528, 494532, 494533
 Faksimile : 0331-436560 Telex: 31564 HOPJ-IA

WORKING TIME SCHEDULE
 &
ABSENT LIST

DEPARTMENT : *F-13*
 PERIOD OF : *March*

Lampiran : *20* *05*

No.	NAME	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Remarks	
01	<i>PITRI-Nata Lita</i>							M	M	M	O	A	A	A	A	M	M	O	A	A	A	A	M	M	O	A	A	A	A	M	M	O	A	
02	<i>NINDA</i>							M	M	O	A	A	A	A	M	M	O	A	A	A	A	M	M	O	A	A	A	A	M	M	O	A		
03	<i>Natalia Fitri</i>							O	A	A	M	M	O	A	A	M	M	O	A	A	A	M	M	O	A	A	A	A	M	M	O	A		

Note
 M : Morning shift
 A : Afternoon shift
 E : Evening shift
 Day off

Approved, by

Made by :

INHOUSE GUEST LIST

FRONT OFFICE DEPT

DATE - 10 MAI 2005

NO.	ROOM	NAME	PERS	ARRIVAL	DEPARTURE	REMARK RESV / W
01	105	HR. WENUSO	2	10032005	17.15	HR. SURABAYA
02	209	HR. DRI LINDU	2	10032005	14.30	HR. MADIRA
03	100	HR. YU ANI	2	10032005	19.30	HR. SURABAYA
04	219	HR. YU ANI	2	10032005	19.30	HR. SURABAYA
05	212	HR. WENUSO	2	10032005	18.30	HR. SURABAYA
06	205	HR. WENUSO	2	10032005	18.30	HR. SURABAYA
07	211	HR. WENUSO	2	10032005	18.30	HR. SURABAYA
08	215	HR. WENUSO	2	10032005	18.30	HR. SURABAYA
09	221	HR. WENUSO	2	10032005	18.30	HR. SURABAYA
10	107	HR. WENUSO	2	10032005	18.30	HR. SURABAYA
11	204	HR. WENUSO	2	10032005	18.30	HR. SURABAYA
12	112	HR. WENUSO	2	10032005	18.30	HR. SURABAYA
13	103	HR. WENUSO	2	10032005	17.00	HR. SURABAYA
14	101	HR. WENUSO	2	10032005	17.30	HR. SURABAYA
15	314	HR. WENUSO	2	10032005	16.00	HR. SURABAYA
16	326	HR. WENUSO	2	10032005	16.00	HR. SURABAYA
17	414	HR. WENUSO	2	10032005	16.00	HR. SURABAYA
18	406	HR. WENUSO	2	10032005	15.00	HR. SURABAYA
19	106	HR. WENUSO	2	10032005	17.30	HR. SURABAYA
20	213	HR. WENUSO	2	10032005	20.30	HR. SURABAYA
21	400	HR. WENUSO	2	10032005	21.00	HR. SURABAYA
22	104	HR. WENUSO	2	10032005	17.00	HR. SURABAYA
23	223	HR. WENUSO	2	10032005	22.00	HR. SURABAYA
24	225	HR. WENUSO	2	10032005	22.00	HR. SURABAYA
25	305					

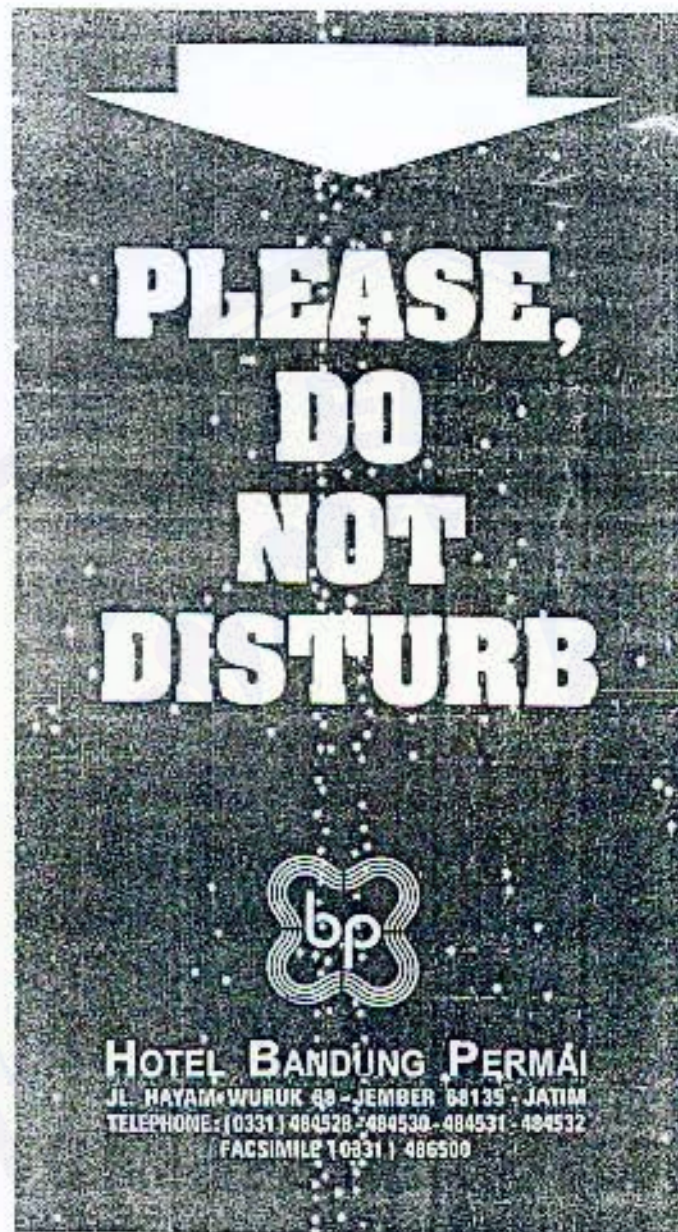
- GENERAL MANAGER
- ENLERS
- HOUSE KEEPING
- P.S.B

- SECURITY
- KITCHEN
- OPERATOR
- ENGGINERING

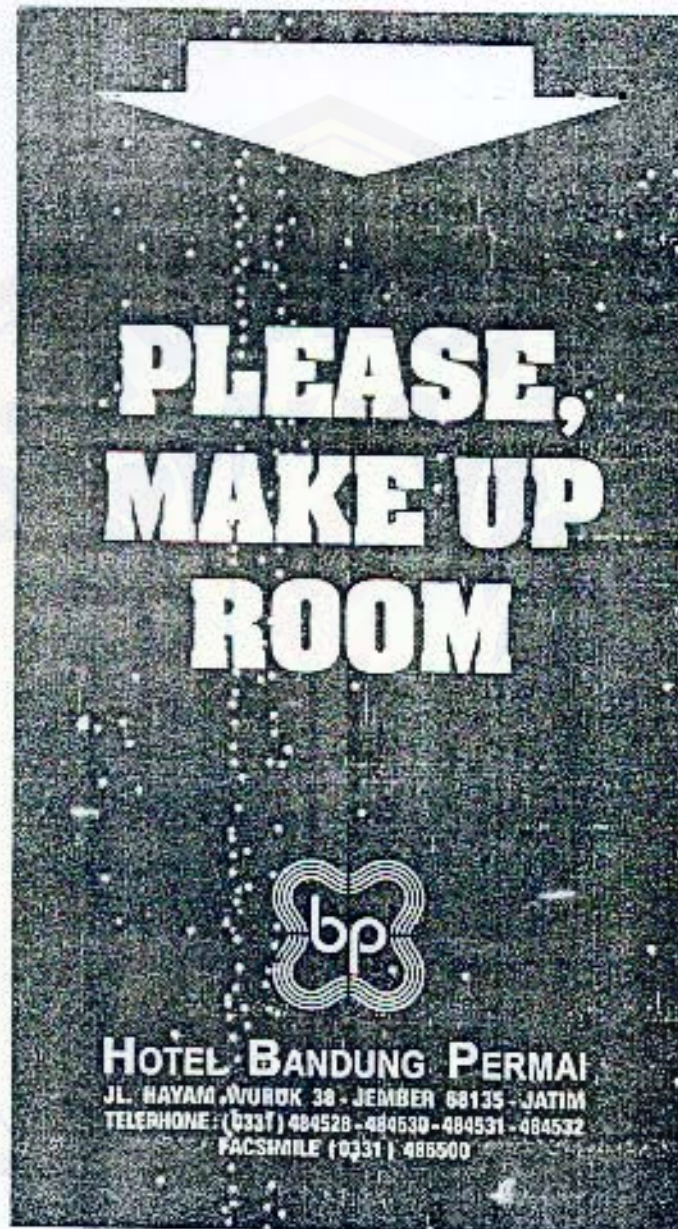
- REF. BOY
- FILE

REPORTED BY :

Lampiran 12

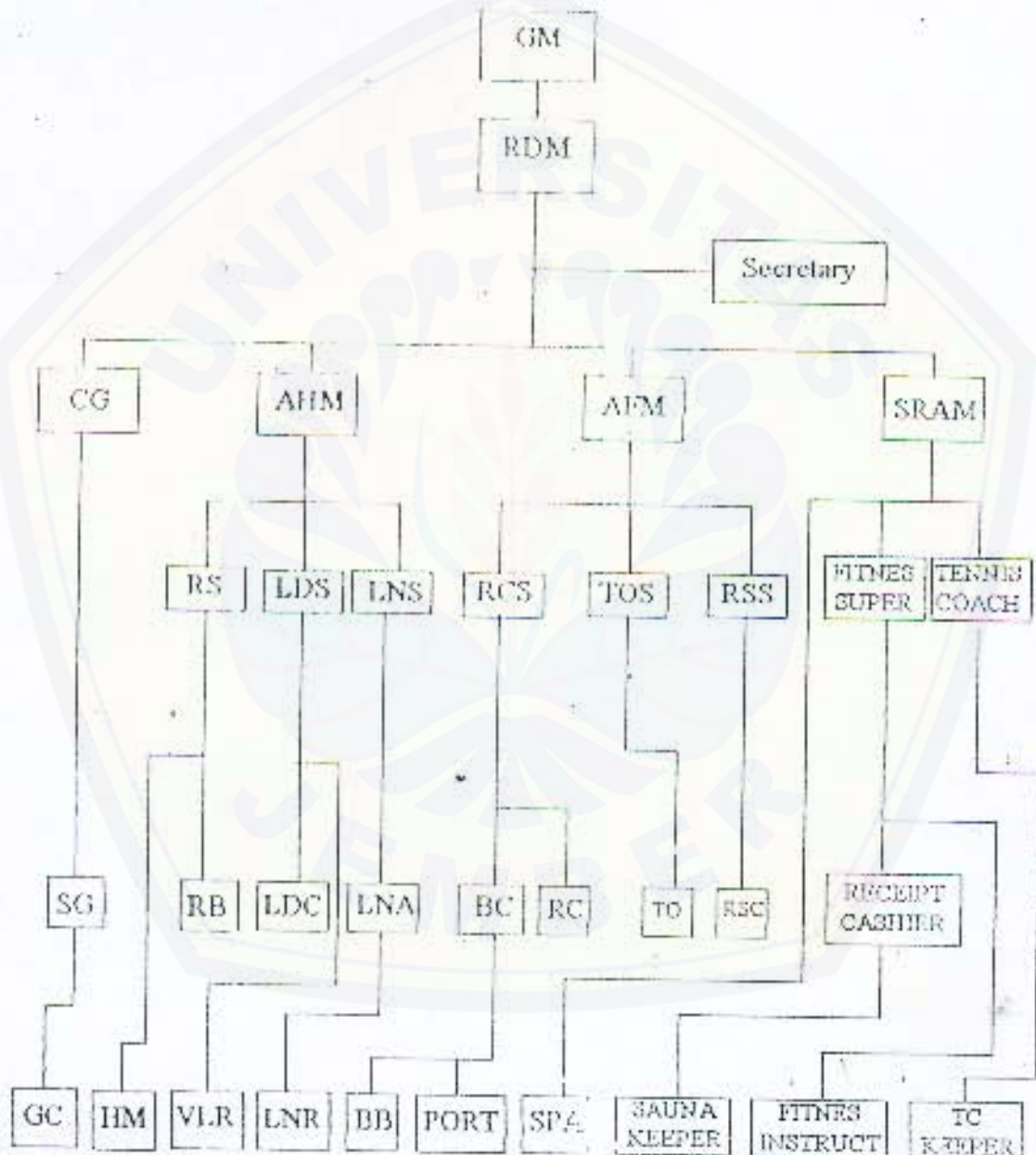


Lampiran 13



2.3 Struktur Organisasi

Room Division
Organization Chart



Lampiran 15

Conversation with Mr. Spory:

Lia : " *God morning Sir. What can I do for you ?* "

Mr. Spory : " *Yes. I want to order my breakfast.* "

Lia : " *Of course, Sir. Our menus for breakfast today are fried rice and bread.
What would you like ?* "

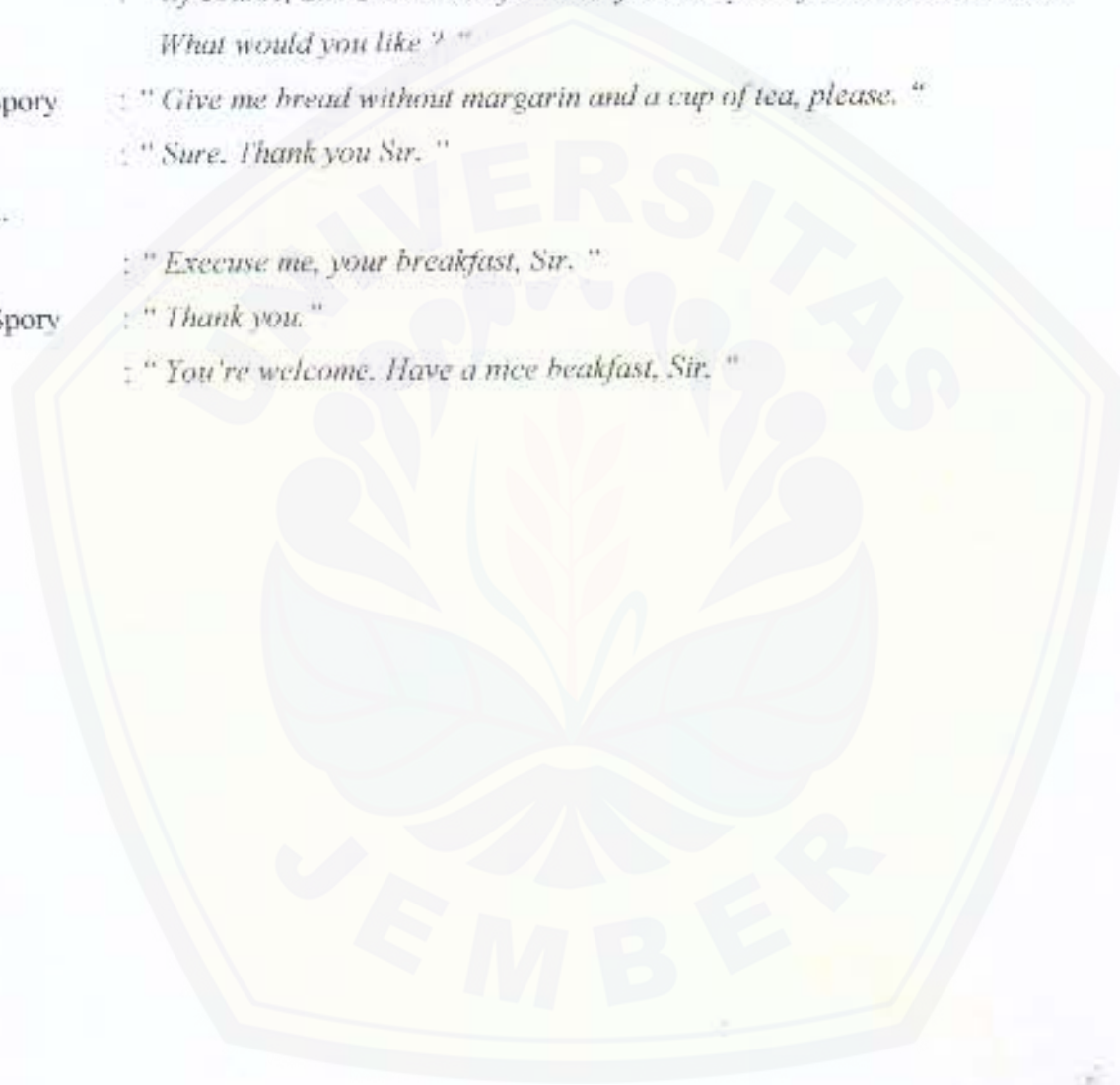
Mr. Spory : " *Give me bread without margarin and a cup of tea, please.* "

Lia : " *Sure. Thank you Sir.* "

.....
Lia : " *Excuse me, your breakfast, Sir.* "

Mr. Spory : " *Thank you.* "

Lia : " *You're welcome. Have a nice breakfast, Sir.* "



Keterangan :

1	RDM	: ROOM DIVISION MANAGER
1	CG	: CHIEF GARDENER
1	SG	: SENIOR GARDENER
4	GC	: GARDE CREW
1	AHM	: ASSISTEN HOUSE KEEPER
1	RS	: ROOM SUPERVISOR
15	RB	: ROOM SUPERVISOR
4	HM	: HOUSE MAN
1	LDS	: LAUNDRY SUPERVISOR
4	LCD	: LAUNDRY CREW
1	MB	: MAILING BOY
1	TDS	: TELEPHONE OPERATION SUPERVISOR
3	TO	: TELEPHONE OPERATOR
1	VLR	: VALET RUNNER
1	LNA	: LINEN ATTENDENT
1	LNR	: LINEN RUNNER
1	AFM	: ASSISTANT FRONT OFFICE MANAGER
1	RCS	: RECEPTION SUPERVISOR
1	BC	: BELL CAPTAIN
6	RC	: RECEPRIONIST
3	BB	: BELL BOY
1	RSS	: RESERVATION SUPERVISOR
1	RSC	: RESERVATION CREW