



**PERANAN BAHASA INGGRIS DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DI HOTEL SAFARI JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md)

Program Diploma III Bahasa Inggris Pada Jurusan Sastra Inggris Fakultas Sastra

Universitas Jember

Hadiah

Klass

Pembelian

658.812

Terima Tol 04 JUN 2006

MUR

Oleh : No. Induk

7

KLASIR / E. YALIN

SRS

Ali Mukhaidlori

@.1

NIM 040103101019

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS

FAKULTAS SASTRA

UNIVERSITAS JEMBER

2007

HALAMAN PENGESAHAN

Penganggung jawab Hotel Safari Hotel Jember:



Rr. Sri Widayanti
Manager

Dosen Pembimbing :



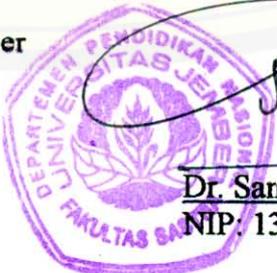
Riskia Setiarini S.S
NIP: 132 310 637

Disahkan Oleh:
Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris



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

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Dr. Sarnudji, M.A
NIP: 130 531 973

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk :

Bapak dan Ibuku tercinta, atas kasih sayang, dukungan, dan do'a - do'anya

Kakak dan adikku tercinta thanks for support and for everything

Semua guru dan dosen, terimakasih atas segala ilmu yang telah diberikan

My best Friend Indro, Masduki, Anak-anak AL-Jauhar, keep our friendship

Yang tak terlupakan Setyo Berlusconi untuk waktunya membantu mengerjakan laporan dan diskusinya

Saudara, sahabat, dan teman-temanku yang selalu menemani dan memberi masukan serta bantuan yang tak terhingga

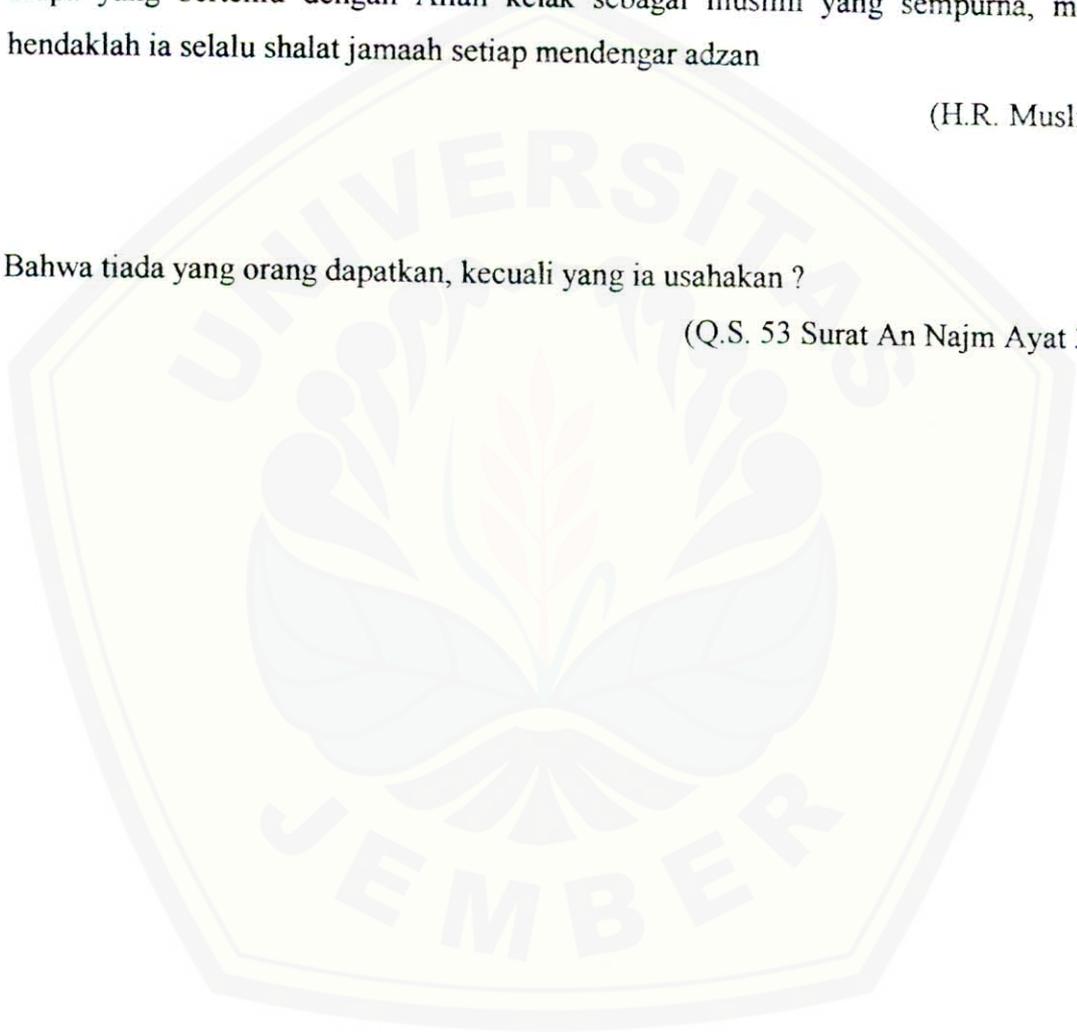
MOTTO

Siapa yang bertemu dengan Allah kelak sebagai muslim yang sempurna, maka hendaklah ia selalu shalat jamaah setiap mendengar adzan

(H.R. Muslim)

Bahwa tiada yang orang dapatkan, kecuali yang ia usahakan ?

(Q.S. 53 Surat An Najm Ayat 39)



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata ini. Laporan ini adalah bentuk tanggung jawab atas kegiatan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan selama satu setengah bulan di Hotel Safari Jember, dan juga merupakan tugas akhir penulis pada Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, guna memperoleh gelar kesarjanaan. Atas pertimbangan yang cukup matang dan berdasarkan pengalaman selama di lapangan, maka penulis memberi judul laporan ini “ **Peran Bahasa Inggris Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada *Housekeeping Department* di Hotel Safari Jember** “.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu penulis, baik mulai dari proses pengajuan Praktek Kerja Nyata sampai terselesaikannya laporan ini, khususnya kepada beliau-beliau dibawah ini :

1. Dr. Samudji, M.A. Selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember
2. Drs. Wisasongko, M.A. Selaku ketua Program Studi D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
3. Drs. Syamsul Anam, M.A. Selaku dosen Wali penulis, atas nasehat dan sarannya.
4. Ibu Riskia Setiarini, SS. Selaku dosen pembimbing penulis sehingga terselesaikannya laporan ini.
5. Dosen-dosen Fakultas Sastra Universitas Jember, khususnya dosen pengajar pada program studi D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember

6. Ibu Rr. Sri Widayanti, sebagai *manager* Hotel Safari Jember, atas kesempatan dan bimbingannya untuk dapat magang di Hotel Safari Jember
7. Bapak, Ibu, Kakak, adik, dan segenap keluarga yang telah memberikan bantuan, baik pemikiran maupun material dan semangat untuk selalu dapat memberikan yang terbaik

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

Jember, 21 Mei 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAKSI.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.4 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata	3
1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata	3
1.4.2 Tempat Praktek Kerja Nyata	3
1.5 Bidang Ilmu.....	4
1.6 Sistematika Laporan.....	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Hotel.....	6
2.1.1 Macam-Macam Pelayanan di Hotel	6
2.1.2 Pengertian Departemen Tata Graha	7

2.2 Pengertian Room Boy	9
2.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Room Boy	10

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Safari Jember.....	12
3.2 Lokasi Hotel Safari Jember.....	13
3.3 Tujuan Didirikannya Hotel Safari Jember	13
3.4 Struktur Organisasi Hotel Safari Jember.....	14
3.5 Sistem Pembagian Kerja	16
3.6 Jenis dan Harga Kamar Hotel Safari Jember	17
3.7 Fasilitas Hotel Safari Jember	18
3.7.1 Fasilitas Pokok.....	19
3.7.2 Fasilitas Penunjang	20

BAB IV Kegiatan Praktek Kerja Nyata

4.1 Sistem Operasional Room Boy	21
4.2 Prosedur Pelayanan Pembersihan Kamar.....	22
4.2.1 Persiapan Perlengkapan	22
4.2.2 Pembersihan Kamar	23
4.2.3 Prosedur Penataan Tempat Tidur (Making Bed).....	25
4.3 Peranan Housekeeping	27
4.4 Bahasa Inggris dan Keterkaitannya Dalam Kegiatan Housekeeping..	28
4.4.1 Pentingnya Bahasa Inggris Bagi Housekeeping	28
4.4.2 Peranan Bahasa Inggris Bagi Bellboy.....	31
4.5 Hambatan-Hambatan.....	34
4.6 Langkah-Langkah Penanggulangan	34

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran-Saran	36

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



ABSTRAKSI

Perkembangan dunia pariwisata di Indonesia yang semakin meningkat akhir-akhir ini, menyebabkan banyak sekali wisatawan baik itu wisatawan dalam negeri maupun luar negeri yang berkunjung ditempat-tempat wisata yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia, sehingga mau tidak mau para pengusaha hotel harus meningkatkan pelayanannya secara maksimal. Hal itu ditandai dengan semakin maraknya perbaikan-perbaikan fasilitas hotel demi memanjakan para wisatawan. Untuk lebih meningkatkan pelayanan terutama dalam melayani para wisatawan asing pengusaha juga memperbaiki dan meningkatkan kinerja para karyawannya dengan membekali mereka dengan pelatihan-pelatihan demi memaksimalkan pelayanan kepada para wisatawan. Agar wisatawan merasa nyaman dan tidak mengalami masalah selama tinggal di Indonesia . Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional memiliki peranan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan di hotel. Maka dari itu, laporan ini membahas tentang **Peranan Bahasa Inggris Dalam Rangka Meningkatkan Mutu Pelayanan di Hotel Safari Jember.**



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sejalan dengan perkembangan pariwisata, dunia perhotelan perlu mendapat perhatian. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang akomodasi, industri perhotelan akan terus berkembang, sehingga perlu meningkatkan pelayanannya.

Sebuah hotel yang baik adalah hotel yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberi kepuasan bagi tamunya. Pihak manajemen hotel harus memberikan dan mencoba memotivasi para karyawan untuk memahami pentingnya pelayanan yang baik kepada tamu. Tamulah yang menjadikan karyawan berada di dunia usaha hotel ini. Oleh karena itu, mereka perlu menempatkan tamu sebagai klien atau pelanggan utama.

Untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelayanan kepada tamu, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, mulai dari perencanaan desain ruangan sampai penyediaan dan pemasangan perlengkapan atau peralatan operasional serta perekrutan karyawan, dan salah satu bagian hotel yang mempunyai fungsi penting dalam pelayanan ini adalah tata graha (*housekeeping*).

Bagian tata graha adalah salah satu bagian yang terdapat dalam organisasi hotel yang mempunyai peranan memberikan pelayanan, kenyamanan dan kebersihan hotel. Tanggung jawab tata graha adalah menjaga kerapian dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, seperti sprei, korden, taplak meja, dan sarung bantal, dan sampai pada pengadaan atau penggantian serta pemeliharaan ruangan hotel beserta perlengkapannya.

Fungsi departemen tata graha dalam hotel sangat penting, karena dengan penyiapan dan pemeliharaan kebersihan yang baik, tamu hotel akan betah tinggal di hotel. Inilah hal yang harus diperhatikan oleh Tata Graha. Selain itu, bagian tata graha sangat berperan dalam meningkatkan nama hotel. Suatu hotel akan lebih disukai dan dikenal apabila pelayanan kamar, kenyamanan seta keamanannya

terjamin. Penentu citra di tata graha adalah pramugraha (*roomboy*) yang harus memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Berkaitan dengan hal ini , maka penulis memilih judul :

“ PERANAN BAHASA INGGRIS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PADA *HOUSEKEEPING DEPARTEMENT* DI HOTEL SAFARI JEMBER “

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah adalah bagaimana Peranan Bahasa Inggris dalam meningkatkan mutu pelayanan pada *housekeeping departement* di Hotel Safari Jember.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Program Diploma III Bahasa Inggris mewajibkan mahasiswanya melaksanakan Praktek Kerja Nyata yang merupakan bagian dari kurikulum. Beberapa tujuan tersebut dijelaskan dibawah ini :

1. Tujuan Utama Praktek Kerja Nyata ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan memperoleh gelar Ahli Madya (AMD) pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Mengetahui pelaksanaan kegiatan Tata Graha (*Housekeeping*).
3. Memperoleh pengalaman praktis dengan mempraktikkan materi kuliah yang berhubungan dengan perhotelan.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat Praktek Kerja Nyata khususnya yang dilaksanakan di Hotel Safari Jember meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Menambah pengetahuan dan wawasan di bidang perhotelan pada umumnya dan bidang tata graha khususnya.

2. Memperoleh ketrampilan khusus di bidang tata graha (*housekeeping*)
3. Berlatih berkomunikasi langsung dengan tamu, baik tamu domestik maupun mancanegara agar dapat menambah pengalaman dalam dunia kerja kelak.
4. Menumbuhkan sikap profesionalisme dalam bekerja.

1.4 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan pada tanggal 22 Januari Sampai 3 Maret 2007. Pelaksanaannya ditentukan minimal 240 kerja jam efektif atau sesuai persetujuan dengan instansi tempat Praktek Kerja Nyata. Masa 240 Jam ini dipandang cukup untuk memahami dan mendalami bidang kerja yang dipilih agar nantinya dapat dijadikan sebagai pengalaman untuk memasuki dunia kerja.

1.4.2 Tempat Praktek Kerja Nyata

Mahasiswa bebas menentukan tempat untuk melakukan Praktek Kerja Nyata, hanya saja, instansi pemerintah atau swasta yang dipilih harus sesuai atau berhubungan setidaknya-tidaknya satu mata kuliah yang ditempuh di Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Dalam hal ini saya menentukan Hotel Safari Jember, sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dengan berbagai pertimbangan sebagai berikut ini :

1. Hotel Safari Jember adalah hotel berbintang satu yang mempunyai standar Internasional.
2. Hotel Safari Jember banyak dikunjungi wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara yang ingin berkunjung ke Jember.
3. Hotel Safari Jember berlokasi sangat strategis yaitu berada di pusat kota.
4. Hotel Safari Jember dapat dijadikan sebagai tempat menerapkan ilmu yang telah didapat dibangku kuliah.

1.5 Bidang Ilmu

Bidang ilmu yang digunakan sebagai landasan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata meliputi bidang-bidang berikut ini :

1. English for Hotel sebagai sumber informasi tentang istilah di dunia perhotelan dalam melakukan Praktek Kerja Nyata.
2. Transportasi dan Akomodasi Pariwisata, merupakan bidang ilmu yang mempelajari segala hal yang berkaitan dengan jasa transportasi dan akomodasi wisata.
3. Manajemen Pariwisata, merupakan bidang ilmu yang mempelajari tentang perkembangan pariwisata di Indonesia.
4. Speaking, merupakan bidang ilmu yang mempelajari bagaimana cara berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara dengan menggunakan Bahasa Inggris.
5. Vocabulary, merupakan bidang ilmu yang mempelajari tentang kosa kata yang digunakan dalam dunia perhotelan.

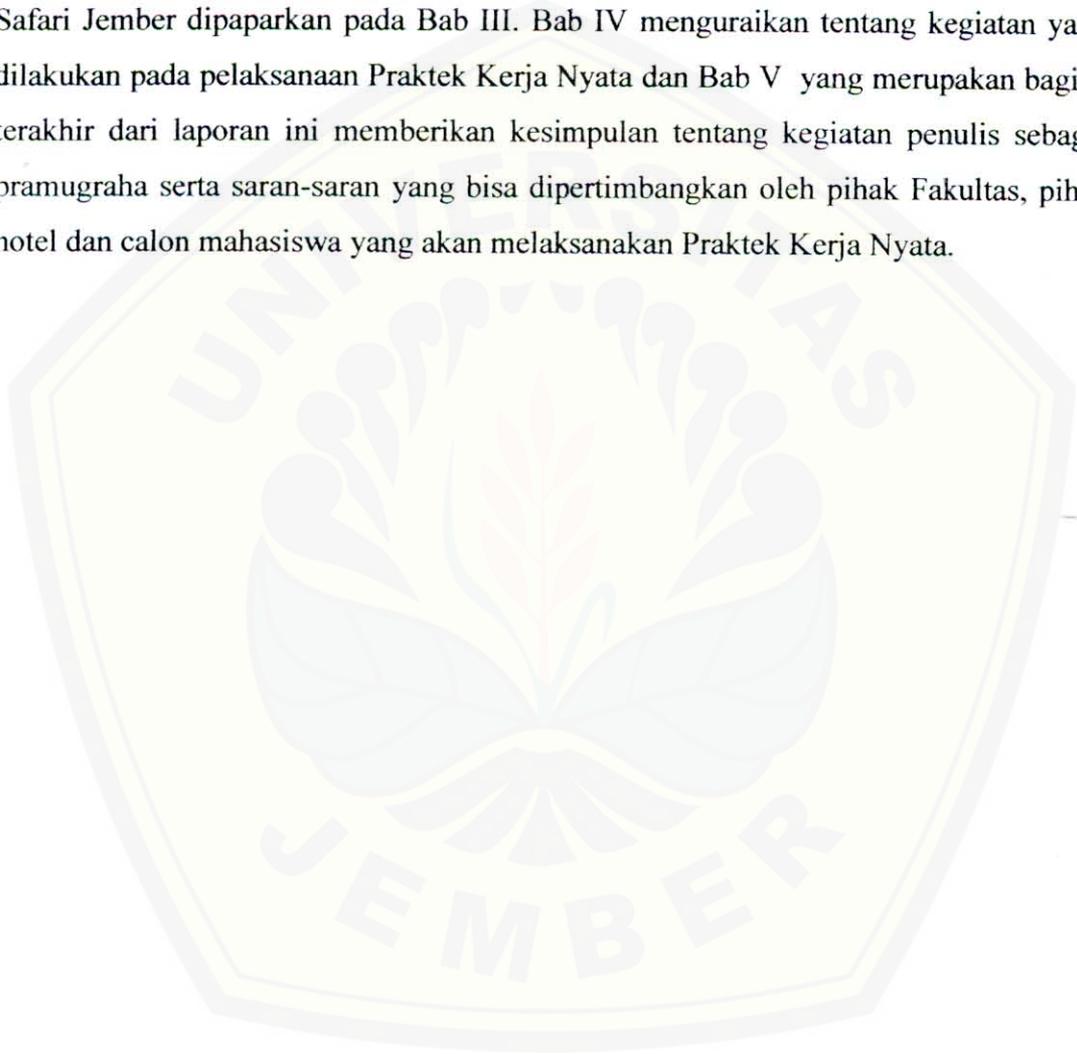
1.5 Sistematika Laporan

Bagian tata graha merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan penting dalam kelancaran operasional hotel, dengan tidak mengesampingkan peranan bagian lainnya. Tata graha bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan keperluan tamu hotel, baik didalam kamar maupun diluar kamar hotel.

Pada laporan Praktek Kerja Nyata ini, penulis memilih judul “ **Peranan Bahasa Inggris dalam meningkatkan mutu pelayanan pada *Housekeeping Departement* di Hotel Safari Jember** “.

Bagian pertama dari laporan ini mengulas latar belakang Praktek Kerja Nyata termasuk tujuan dan manfaat Praktek Kerja Nyata ini berikut waktu dan tempat Praktek Kerja Nyata, serta bidang ilmu yang digunakan dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata. Pemilihan judul didukung oleh landasan teori yang terdapat dalam Bab II, yang menjelaskan mengenai pengertian, tugas dan tanggung jawab dan sasaran tata

graha, juga mengenai peranan dan penentuan jumlah pramugraha dan juga mengenai hubungan tata graha dan bidang lainnya. Latar belakang berdirinya hotel, tujuan didirikannya hotel, klasifikasi hotel, struktur organisasi hotel dan fasilitas yang diberikan oleh hotel serta hal lainnya yang berhubungan dengan keberadaan Hotel Safari Jember dipaparkan pada Bab III. Bab IV menguraikan tentang kegiatan yang dilakukan pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan Bab V yang merupakan bagian terakhir dari laporan ini memberikan kesimpulan tentang kegiatan penulis sebagai pramugraha serta saran-saran yang bisa dipertimbangkan oleh pihak Fakultas, pihak hotel dan calon mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata.





BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi (Buku Himpunan Peraturan Akomodasi, 1992 : 2). Menurut I.G.K Agung Djanuraga (1998 : 1), hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial yang disediakan kepada orang yang membutuhkannya untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan dan minuman. Sedangkan sumber lain menyebutkan pengertian hotel adalah suatu tempat akomodasi atau bangunan yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK. Menteri Perhubungan No. PM/ PW.101/PHB.77).

2.1.1 Macam – Macam Pelayanan di Hotel

1. *Turn Down Service* (Pelayanan Membuka Tempat Tidur)

Turn Down Service adalah pelayanan oleh *roomboy* atau *room maid* untuk membuka tempat tidur dan merapikan kamar yang disewa tamu yang dilakukan pada sore hari (*evening shift*).

2. Pelayanan Mini Bar

Mini bar adalah pelayanan minuman kepada tamu secara pribadi di kamar. Macam-macam minuman disediakan di kamar tamu, pembayaran sesuai dengan minuman yang dikonsumsi.

3. Pelayanan *Lost and Found*

Kadang-kadang barang tamu yang menginap atau yang berkunjung ke hotel tertinggal di hotel. Karyawan yang menemukan barang itu harus segera

melaporkan dan menyerahkannya ke kantor Tata Graha. Barang temuan akan disimpan di lemari *lost and found* serta diarsipkan secara baik dan rapi. Hal ini dilakukan agar memudahkan pengambilan jika pemilik datang mengambil.

4. Pelayanan Guest Laundry

Penanganan cucian tamu dari kamar umumnya dilaksanakan oleh *roomboy* yang bekerja sama dengan petugas *laundry* yaitu *valet*.

2.1.2 Pengertian Departemen Tata Graha

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

Menurut Agusnawar, A.Md., Par.(2002:20) dalam bukunya **Operasional Tata Graha Hotel** “Tata Graha atau *Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi penghuninya “. Sedangkan pengertian Tata Graha menurut Darsono (1999:1) dalam bukunya **Tata Graha Hotel (Housekeeping)**.” *Housekeeping* atau tata graha berarti rumah tangga. *Housekeeping Departemen* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, *bar*, dan *outlet* lainnya. Menurut Perwani (1999:11) dalam bukunya **Teori dan petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademisi Perhotelan**, “*Housekeeping* atau Tata Graha adalah 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 maupun karyawan dapat merasa aman dan nyaman berada di hotel ". Dan yang terakhir, pengertian Tata Graha menurut Juan (Brason dan Margaret Lennox (dalam Agusnawar, 2002:20) "*Housekeeping, domestic administration accomodation service is therefore essential in all type of establishment whether hotels, clubs, hospital, or hotels etc, in other that shall be comfort cleanliness, and service in all this should be the concern of every member of establishment*" pendapat tersebut telah jelas mendefinisikan tata graha sebagai suatu kegiatan administrasi rumah tangga atau layanan akomodasi. Hal ini merupakan persyaratan yang sangat diperlukan oleh semua jenis pendirian hotel, klub, rumah sakit, asrama, dan lain sebagainya, sehingga diharapkan kenyamanan, kebersihan, dan layanan serta semuanya harus menjadi perhatian atau tanggung jawab setiap orang atau karyawan.

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

2.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab Departemen Tata Graha

Secara umum tugas dan tanggung jawab Departemen Tata Graha adalah memelihara hotel, sebagaimana definisi yang telah diuraikan sebelumnya. Adapun wilayah yang menjadi tanggung jawab Departemen Tata Graha menurut Agustinus Darsono (1999:1) dalam bukunya **Tata Graha Hotel (Housekeeping)** meliputi ruang tamu (*guest room*), gang (*corridor*), restoran dan banguet (*restorant atau banguet room*), toilet tamu (*guest toilet*), ruang kantor (*office*), locker karyawan (*employee locker*), ruang tunggu (*lobby*), taman didalam dan diluar (*in and out door garden*), kolam renang (*swimming pool*), dan tempat parkir (*parking area*).

Sedangkan tugas Departemen Tata Graha yaitu, 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. Penyimpanan, penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar. Bertanggung jawab atas pemeliharaan dan kebersihan seluruh *outlet* dan ruangan umum di hotel.

Berdasarkan uraian diatas, jelas bahwa peranan Departemen Tata Graha sangat besar bagi suatu hotel yaitu berkaitan dengan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan hotel.

2.2 Pengertian Room Boy

Berikut ini merupakan beberapa pendapat pakar perhotelan berhubungan dengan pengertian *room boy*.

- a) Menurut Sugiarto.MM., dan Sulartiningrum, (1998:42) dalam buku **Pengantar Akomodasi dan Restoran**, *Room Boy* adalah karyawan disebuah hotel yang tugas utamanya membersihkan, menata ,dan merapikan kamar, sehingga memenuhi syarat untuk dihuni tamu sesuai dengan standar yang berlaku di dalam hotel tersebut.
- b) Menurut Agusnawar, A.Md., Par.(2003:134) dalam bukunya **Operasional Tata Graha Hotel**, pramu kamar adalah orang yang bertanggung jawab atau bertugas atas kebersihan kamar tamu, ruang tamu, kamar mandi dan selalu siap memberikan pelayanan terhadap tamu sesuai perintahnya sepereti menyediakan handuk, air es, tambahan bantal, dan segala sesuatu yang berkaitan dengan *guest supplies*.
- c) Menurut Bransun dan Lennox (dalam Agusnawar, A.Md., Par. 2002:134), "*Room-maid we are responsible for servicing of the guest bed room, private sitting rooms and often private bath room, and who are on call for service to guest.* "

Pramu kamar adalah petugas yang bertanggung jawab atas pelayanan kamar tamu, ruang tamu, kamar mandi, dan selalu siap memberikan pelayanan terhadap tamu sesuai dengan perintah dan permintaannya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *room boy* atau pramu kamar adalah karyawan hotel yang bertugas atau bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu, sehingga terasa nyaman dan layak untuk di huni sesuai dengan standar hotel tersebut.selalu siap melayani keinginan tamu.

2.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Room Boy

Untuk melaksanakan tugas yang baik, seseorang *room boy* harus mengetahui dan memahami peraturan atau ketentuan-keentuan yang berlaku dihotel dimana dia bekerja, khususnya yang berhubungan dengan *room section*, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu dan pihak hotel.

Tugas pokok seorang *room boy* menurut Sugiarto,MM.,dan Sulartiningrum,SE.,(1998:42) Dalam bukunya pengantar **Akomodasi dan Restoran** yaitu secara rutin melakukan pekerjaan membersihkan kamar dan melakukan pekerjaan pelayanan kamar dan kamar mandi di bawah pengawasan seorang *Floor Supervisor*. Sedangkan tugas dan tanggung jawab seorang room boy menurut Agusnawar,A.Md.,Par (2002:42) dalam bukunya **Opearasional Tata Graha Hotel** adalah sebagai berikut :

1. Datang kehotel tepat waktu sesuai jam masuk.
2. Memasuki hotel melalui pintu karyawan.
3. Mengenakan pakaian seragam.
4. Mencatat jam kedatangan pada *time card stamping machine*.
5. Hadir diarea kerja 15 menit sebelumnya.
6. Memeriksa keadaan semua kamar pada permulaan shift dan menulis situasi kamar sesuai dengan status kamar di *work plan*.

7. Melaksanakan pembersihan kamar tamu yang meliputi penataan tempat tidur, melengkapi perlengkapan tamu, dan membersihkan kamar mandi.
8. Membuat laporan keadaan kamar yang sudah dibersihkan.
9. Melaporkan kerusakan dan kehilangan kepada penyedia kamar dan pada *Front Office chasier*.
10. Mengembalikan linen dan towel, baik yang kotor maupun yang bersih ke *room boy station* sesuai dengan jumlah yang diberikan kepadanya.
11. Mengatur dan membersihkan kembali kereta kerja / *roomboy trolley cart*.
12. Apabila ada tamu yang *check-in* atau *check-out*, pramu kamar harus segera meneliti perlengkapan, sehingga dapat diketahui atau tidaknya barang-barang milik tamu yang tertinggal.
13. Melaporkan kepada penyelia kamar, apabila tamu yang pindah kamar atau sakit.
14. Melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan.



BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Safari Jember

Hotel Safari Jember didirikan oleh Bapak Abu Bakar pada tahun 1974, dimana pada saat itu hotel tersebut masih berupa sebuah wisma dengan empat buah kamar dan hanya untuk hunian keluarga pribadi, tidak untuk dikomersilkan. Seiring berjalannya waktu dengan segala perkembangan dan kebutuhan masyarakat akan jasa penginapan di Kota Jember, pada bulan April 1976, Wisma Safari diresmikan sebagai *guest house*, dengan terlebih dahulu menambah lima buah kamar dan menunjuk Bapak Soewandi sebagai *General Manajer-nya*. Pada tahun 1986 terjadi pergantian kepemilikan dari Bapak Abu Bakar kepada Bapak Hadi Santoso.

Setelah pergantian tersebut, Hotel Safari Jember mengadakan pembenahan dan penambahan jumlah kamar dan fasilitasnya, sehingga jumlah kamar menjadi 22 kamar. Kamar-kamar tersebut dilengkapi dengan *air consider*, telephone, televisi dan beberapa diantara dilengkapi dengan mini bar. Pembenahan-pembenahan juga dilakukan di tempat-tempat lainnya, seperti pengadaan taman-taman kecil lengkap dengan kolam ikan dan air terjun atau sumber mata air buatan. Sedangkan didekat restoran, dibangun sebuah kolam ikan dengan hiasan air mancur dan beberapa patung hewan.

Pada pertengahan tahun 1998 tepatnya pada tanggal 19 Juni 1998, Bapak Hadi Soewandi sebagai *General Manajer* digantikan oleh Bapak Robert Santoso, A.Md, yang merupakan alumni Program Perhotelan pada Universitas Merdeka Malang yang juga merupakan putra bungsu dari Bapak Hadi Santoso dengan Ibu Landarti. Pada saat itu Bapak Robert Santoso didampingi oleh Hetty Hartini, SE. sebagai sekretaris.

Pada awal bulan Ramadhan 1996, pihak hotel mengadakan renovasi terhadap Restoran Dewi Sri, satu tahun kemudian mengadakan *soft opening*, sehingga Restoran Dewi Sri dibuka untuk umum dan disewakan untuk pengadaan kegiatan-kegiatan lainnya seperti pertemuan, konferensi, pernikahan, dan lain sebagainya. Pada

tahun 1999, terjadi pergantian kepemilikan untuk kedua kalinya, yaitu dari Bapak Hadi Santoso, A.Md. kepada Ibu Rr Sri Widyawati.

3.2 Lokasi Hotel Safari Jember

Hotel Safari Jember terletak di jantung Kota Jember atau yang lebih dikenal dengan sebutan Kota suwar-suwir atau kota tembakau, tepatnya di jalan KH.Ahmad dahlan No.33 Jember. Posisinya dari jalan raya (jalan Trunojoyo) kurang lebih 200 meter, hal ini membuat suasana hotel terhindar dari kebisingan aktivitas jalan raya setiap harinya. Belum lagi kemudahan akses terhadap berbagai fasilitas umum, seperti ATM, SPBU, apotek, pertokoan, sampai dengan super market yang bisa dijangkau dalam beberapa menit saja. Lokasi hotel di jantung Kota Jember, membuat Hotel Safari Jember menjadi alternatif bagi masyarakat dan wisatawan sebagai tempat menginap dengan letak strategis didalam kota, bergengsi dan tetap menyuguhkan kenyamanan lingkungan. Kemudahan tersebut berlaku juga bagi tamu maupun pengunjung yang datang menggunakan jasa angkutan umum. Memakan waktu sekitar 20 menit untuk menempuh perjalanan dari Hotel Safari Jember ke Tawang Alun Jember dengan menggunakan bus kota atau angkutan kota, begitu pula dari terminal Arjasa. Sedangkan dari Stasiun Kereta Api Jember, memerlukan waktu kurang lebih sepuluh menit saja. Apalagi dengan beroperasinya armada taxi, maka waktu tempuh bisa dipersingkat.

3.3 Tujuan didirikannya Hotel Safari Jember

Sebagai salah satu akomodasi pariwisata yang menyediakan jasa penginapan dan restoran secara komersil, Hotel Safari memiliki tujuan tertentu atas komitmennya menjadi hotel bertaraf bintang satu. Adapun tujuan tersebut terbagi menjadi tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang sebagai berikut :

1. Tujuan Jangka Pendek :

- a. Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan dengan cara meningkatkan pelayanan dan kebersihan hotel.

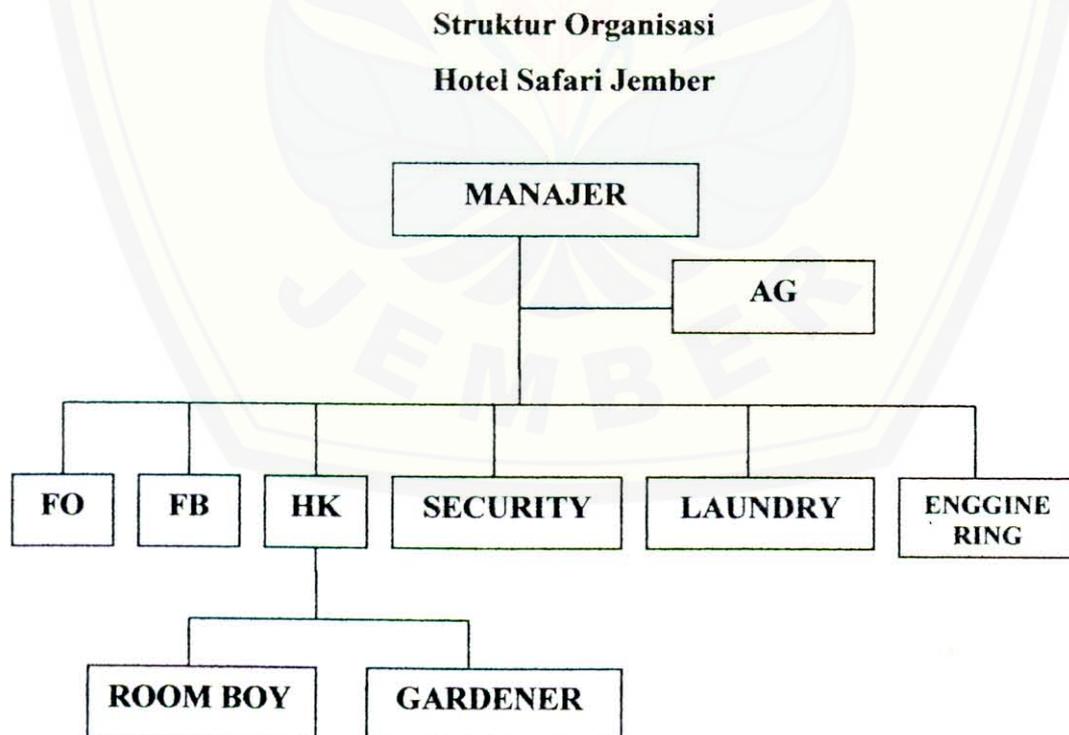
b. Meningkatkan kesejahteraan dan kenyamanan.

2. Tujuan Jangka Panjang :

Menjadikan Hotel Safari sebagai tempat transit bagi wisatawan mancanegara yang akan mengunjungi tempat-tempat wisata di Jawa Timur dan Bali, dengan cara menjalin kerja sama dengan biro perjalanan dengan tidak mengesampingkan tamu domestik.

3.4 Struktur Organisasi Hotel Safari Jember

Pada dasarnya, organisasi hotel manapun memiliki persamaan pelayanan pokok, yaitu pelayanan jasa penginapan, makan dan minum. Akan tetapi jenis, ukuran, dan sistem manajemen hotel yang berbeda satu dengan yang lain, menjadikan organisasi hotel di setiap hotel berbeda-beda. Adapun struktur organisasi di Hotel Safari Jember adalah sebagai berikut :



1. Manager

Dalam dunia perhotelan, pimpinan umum sering disebut dengan *General Manager* atau *Top Management*. Fungsinya sebagai pemimpin di hotel secara keseluruhan, sehingga ia berhak mengawasi dan mengatur kinerja karyawan hotel. Dalam hal ini Manager Hotel Safari Jember adalah Sri Widayanti. Diatas manager ada direksi atau pemilik hotel yang bertugas mengawasi, memeriksa, dan meminta pertanggung jawaban dari manager, serta mengangkat dan memberhentikan manager dan jabatannya.

2. Administration and General (A&G)

Berfungsi mengontrol dan mengawasi semua operasional karyawan hotel secara keseluruhan, dan melakukan pencatatan administrasi perhotelan, mulai dari keperluan hotel sampai keuangan hotel.

3. Front Office Departement (FO)

Front Office Department atau disebut juga Departemen Kantor depan berfungsi sebagai jembatan penghubung antar hotel dan calon tamu atau pelanggan hotel. Departemen ini bertugas menerima pesanan kamar, menerima tamu tanpa pemesanan kamar, memberikan informasi, dan menerima pembayaran dari tamu yang akan meninggalkan hotel (*check- out*). Dalam hal ini, Hotel Safari Jember Mengonsep ruangan *Front Office* sedemikian rupa sehingga terkesan nyaman dan mewah, tak terkecuali resepsionis yang dituntut untuk dapat memberikan performa yang terbaik dan selalu menyuguhkan keramahamahan disetiap pelayanannya.

4. Food and Beverage Departement (FB)

Food and Beverage departemen disebut juga Departemen Makanan dan Minuman, bertanggung jawab atas segala keperluan dapur dan restoran, serta bertugas menyediakan dan menyajikan makanan makanan dan minuman, baik kepada tamu hotel maupun yang memanfaatkan restoran tersebut. Departemen ini merupakan

sumber penghasilan terbesar kedua di hotel Safari Jember setelah pendapatan dan jasa penyewaan kamar.

5. Security Departement (Security)

Security Departement atau Departemen Keamanan bertugas menjaga dan memelihara keamanan serta ketertiban, baik di dalam maupun di luar lingkungan hotel.

6. Laundry Departement (Laundry)

Laundry Departement atau departement Binatu bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian lena dan seragam karyawan di Hotel safari Jember, departemen ini juga menerima pakaian tamu hotel untuk dicuci dan disetrika.

7. Housekeeping Departement (HK)

HOUSE Keeping Departemen atau Departemen Tata Graha bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu, restoran, dan tempat-tempat umum di hotel, termasuk tempat karyawan. *House Keeping Departement* dipimpin oleh Kepala Bagian Tata Graha atau disebut juga dengan istilah *Executive House Keeper* atau *House Keeper*, di hotel Safari Jember jabatan ini disebut *Manager House Keeping* dan dijabat oleh Bapak joko.

8. Engginering Departement (Enggineering)

Enggineering Departement atau Departemen Teknik betugas melaksanakan perencanaan,pemasangan,dan pemeliharaan gedung serta perlengkapan hotel lainnya.

3.5 Sistem Pembagian kerja

Operasional sebuah hotel berhubungan dengan pelayanan langsung kepada tamu hotel. Pembuatan pelaksanaan jadwal kerja yang baik akan membantu karyawan atau staf hotel untuk melayani para tamu dengan baik dan secara maksimal selama 24 jam. Oleh karena itu, setiap karyawan harus dibuatkan jadwal kerja yang baik,

sehingga karyawan akan menyukai pekerjaannya. Jadwal kerja yang kurang baik akan menyebabkan turunnya motivasi kerja dan produktivitas karyawan, sehingga kualitas pelayanan kepada para tamu akan menurun.

Hotel Safari Jember membagi jam kerja hotel menjadi tiga shift yaitu :

- 1) *Morning Shift* (Shift Pagi) 06.00-14.00
- 2) *Evening Shift* (Shift Siang) 14.00-22.00
- 3) *Night Shift* (Shift Malam) 22.00-06.00

Dalam satu hari kerja, karyawan bertugas selama 8 jam dengan perincian satu jam istirahat dan tujuh jam kerja efektif, sedangkan dalam seminggu, terdiri dari enam hari kerja dan satu hari libur. Akan tetapi hal itu tidak berlaku bagi setiap departemen, artinya ada departemen tertentu yang bertugas pada shift pagi saja, ada juga yang bertugas selama 24 Jam penuh.

Pada shift pagi jumlah karyawan Hotel Safari Jember yang bertugas sebanyak 14 orang, terdiri dari empat orang *room boy*, satu orang *gardener*, satu orang *security*, satu orang *engineer*, dua orang *receptionist*, dua orang penatu, dua orang koki, dan satu orang *waiter*. Pada shift sore, jumlah karyawan sebanyak lima orang, dua orang *room boy*, satu orang *receptionist*, satu Orang *security*, dan satu orang Koki, sedangkan jumlah karyawan pada shift malam hanya dua, yaitu seorang *room boy*, dan seorang orang *security*, dimana *room boy* juga merangkap sebagai *receptionist* jika ada tamu yang datang pada malam hari atau diatas pukul 10.00 malam. Hal tersebut merupakan kebijaksanaan yang diambil oleh pihak manajemen Hoptel Safari Jember.

3.6 Jenis dan Harga Kamar di Hotel Safari Jember

Berikut jenis-jenis kamar yang tersedia di Hotel Safari Jember, beserta fasilitas dan harganya.

No	Jenis kamar	Fasilitas	Harga
1.	Economy Room	<i>Double Bed, AC Widow, Telephone, TV, dan Kamar Mandi</i>	Rp. 90.000
2.	Standart Room	<i>Twin Bed Room, AC Widow, Telephone, TV, Miny Bar, dan Kamar Mandi</i>	Rp. 140.000
3.	Deluxe Room	<i>Twin Bed Room, AC Widow, Telephone, TV, Miny Bar, dan Kamar Mandi</i>	Rp. 170.000
4.	Suite Room	<i>Double Bed Room, AC Widow, Telephone, TV, Miny Bar, AC Spilt dan Kamar Mandi</i>	Rp. 240.000

Tarif harga kamar di Hotel Safari Jember sudah termasuk *Service Charge* dan 10 % pajak pemerintah. Pelayanan gratis yang diberikan antara lain *Welcome drink, evening tea or coffe service, parking area*, dan cuci mobil bagi tamu yang membawa kendaraan pribadi. Sedangkan bagi tamu yang menginginkan penambahan tempat tidur (*extra bed*), maka akan dikenakan tambahan biaya sebesar Rp.35.000 per *extra bed per night* dan Rp.30.000 Per *person per night*.

3.7 Fasilitas Hotel Safari Jember

Sebagai tempat tinggal sementara bagi para tamu selama mereka berada jauh dari tempat asalnya, hotel menyediakan fasilitas-fasilitas yang diperlukan tamu untuk memudahkan dalam memenuhi kebutuhannya, sehingga tamu merasa betah tinggal di hotel. Fasilitas-fasilitas tersebut terdiri dari fasilitas pokok dan fasilitas penunjang.

3.7.1 Fasilitas pokok

Adapun fasilitas pokok yang dimiliki Hotel Safari Jember adalah Sebagai berikut :

a. Kamar Tamu (*guest Room*)

Hotel Safari Jember memiliki tamu sebanyak 22 kamar, terdiri dari tiga *Economy Room* , 15 *Standart Room*, tujuh *Deluxe Room*, dan dua *Suite Room*. Adapun perlengkapan kamar tamu di Hotel Safari Jember secara umum adalah sebagai berikut : *wardrobe, luggage bence, writing desk, writing chair, coofe table, arm chair, mirror, dressing table, dressing chair, refrigerator/miny bar, TV set, Air Consider, wall mounth, bed lam, ceiling lamp, night table, dan writing lamp*. Pada setiap kamar dilengkapi dengan *guest suppliest* seperti *DD Don't Disturb sign* dan *MM Make Up sign, shoe shine paper, tujuh buah hanger, laundry bag, match ,astray, kertas surat, dan map, room service, telephone book, sajadah, gelas, tray, water pitcher, miny bar set, guest notice, TV program, dan laundry price list*.

Sedangkan peralatan kamar mandi yang disediakan antara lain *bath tub and chain, wash basin, shower, toilet bowl, bath room, curtain hook, bath room curtain, towel rack, dan waste basket*. Di setiap kamar mandi, *guest suppliest* yang disediakan yaitu *toilet paper, sebuah hotel shampo, dua buah hotel bath soap, soap dish, sebuah hotel tooth paste, sebuah hotel tooth brush, dua buah gelas untuk berkumur, sanitary paper band, dua helai bad towel*.

b. Restoran

Restoran di Hotel Safari Jember bernama Restoran Dewi Sri, yang menyediakan makanan khas indonesia dan masakan ala eropa. Restoran Dewi Sri buka mulai pukul 06.00 pagi sampai dengan 22.00 malam, dengan kapasitas 40 tempat duduk. Selain berfungsi sebagai restoran, Ruangan Restoran Dewi Sri juga dimanfaatkan sebagai *function room*.,

yaitu sebagai tempat untuk menyelenggarakan pertemuan, konferensi, pernikahan, dan kegiatan lainnya.

c. Layanan makan dan minum di kamar tamu (*room service*)

Room Service merupakan salah fasilitas pelayanan Hotel Safari Jember kepada tamu hotel di dalam kamar tamu, dimana penjualan makanan dan minuman berdasarkan pesenan diantar langsung ke kamar tamu yang menginap di hotel.

3.7.2 Fasilitas Penunjang

Demi kepuasan dan kenyamanan tamu hotel, Hotel Safari Jember juga menyediakan fasilitas-fasilitas tambahan lainnya yang tentunya tidak kalah penting dari fasilitas pokok yang telah ada. Fasilitas-fasilitas tersebut berhubungan dengan kebutuhan pemenuhan keperluan tamu, seperti pelayanan taksi, telephone keluar hotel, binatu, *drug store*, *safety Deposit Box*, dan tempat parkir yang aman.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis menyelesaikan Praktek Kerja Nyata selama 1,5 bulan di Hotel Safari Jember dibagian *housekeeping*, penulis dapat memberikan beberapa kesimpulan bahwa peranan *housekeeping* disebuah hotel sangat menentukan kehidupan hotel. Sebuah hotel yang memiliki tenaga-tenaga handal yang menguasai bahasa asing akan memberikan keuntungan atau nilai lebih tersendiri bagi hotel. Peranan Bahasa Inggris juga sangat berperan sekali dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pada tamu hotel terutama tamu asing, dan juga sangat membantu dalam komunikasi dalam berbagai macam pelayanan hotel sehari-hari kepada tamu asing sehingga tidak mengalami kesalah pahaman.

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

5.2 Saran-Saran

Setelah penulis menyelesaikan Praktek Kerja Nyata di Hotel Safari Jember, penulis dapat memberikan beberapa saran untuk pihak Fakultas, Hotel dan juga Mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata, khususnya dibidang perhotelan. Berikut ini adalah saran-saran penulis :

1. Saran Untuk Pihak Fakultas

Saran yang dapat diberikan kepada pihak fakultas adalah, pihak Fakultas hendaknya memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata sehingga pada saat mahasiswa mempraktikkan ilmunya ditempat Praktek Kerja Nyata, tidak mengalami kesulitan-kesulitan seperti yang banyak penulis alami.

2. Saran Untuk Pihak Hotel

Pihak hotel harus selalu memperhatikan keadaan fasilitas hotel agar selalu terawat, sehingga tidak ada tamu yang menyampaikan keluhan. Kebersihan lingkungan dan kamar hotel harus mendapatkan perhatian yang khusus karena hal itu merupakan aset utama yang dijual hotel kepada tamu yang menginap. Pihak hotel sebaiknya mengadakan promosi yang lebih gencar agar nama hotel lebih dikenal dikalangan luas. Pihak hotel juga perlu mengadakan pertemuan dengan karyawan untuk meningkatkan hubungan antar sesama karyawan, sehingga kinerja mereka dapat lebih baik lagi. Kemampuan para karyawan perlu ditingkatkan lagi dengan membina mereka agar menguasai Bahasa Inggris sebagai Bahasa penunjang.

3. Saran Untuk Mahasiswa Yang Akan Melaksanakan Praktek Kerja Nyata

Sebagai Mahasiswa yang telah menyelesaikan Praktek Kerja Nyata di Hotel Safari Jember, penulis dapat memberikan saran agar mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek kerja Nyata hendaklah mempersiapkan diri dengan sebaik-baiknya, dengan membekali dirinya sebaik mungkin. Dengan demikian mahasiswa

tersebut dapat menjalankan tugasnya kelak ditempat praktek yang telah dipilihnya. Mahasiswa juga harus menyiapkan mental serta fisiknya yang akan sangat berguna untuk menunjang kelancaran kegiatan selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

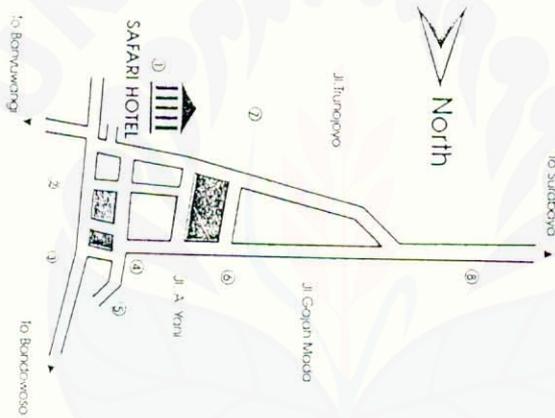
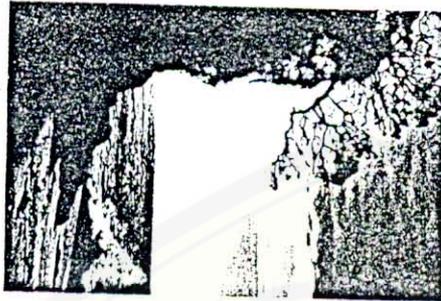


DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. **Operasional Tata Graha Hotel**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Darsono, Agustinus. 1999. **Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)** . Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulastiningrum. 1998. **Pengantar Akomodasi dan Restoran**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sri Yayuk, Perwani. 1999. **Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan Make Up Room**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

LAMPIRAN 1

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



Map Of Safari Hotel

1. Safari Hotel
2. Government Office
3. Square Garden
4. Al-Baitul Amin
5. Railway Station
6. Minirua and Johar Plaza
7. "Pasar Tanjung" Traditional Market
8. Bank Indonesia



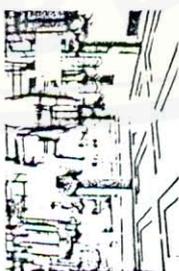
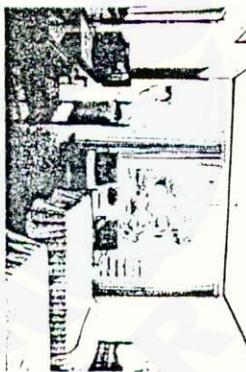
SAFARI
H.O.T.E.L

Jl. K. H. A. Dahlan 33
Phone: 0331 - 481882 (3 Lines)
Fax: 62 - 0331 - 481887
Jember 68137

LAMPIRAN 1



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

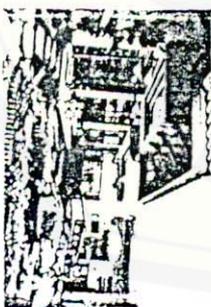
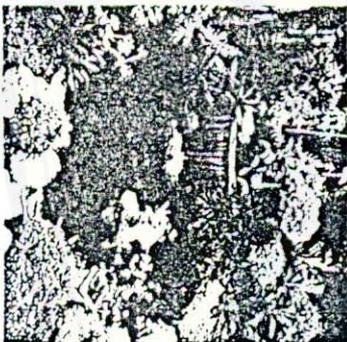


Safari Hotel is situated in the heart of Jember City that also called The Suwar-suwir and Tobacco City. Only three minutes from Muhiara and Johar Plaza, business area and Governmental Office, 1,5 km distance from Railway Station and about 10 minutes by car to Tawang Alun Bus Station

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

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

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



OTHER FACILITIES

- drugstore
- long distance call
- laundry
- taxi service

Make Sure Our Enjoyment Service And Welcome

Contoh Kertas Pesan bagi Tamu

 S A F A R I H O T E L	Jl. K.H. A. Dahlan 33 Telp. (0331) 481882 (3 lines) Fax. 62.0331. 481887 Jember 68137						
MESSAGE FOR YOU PESAN UNTUK ANDA							
<u>TO : MR/MRS/MS</u> Kepada : Bapak / Ibu	<u>ROOM</u> Kamar						
<u>DATE</u> 19 Tanggal	<u>TIME</u> J a m <u>AM/PM.</u>						
DURING YOUR ABSENCE SELAMA ANDA TIDAK DITEMPAT							
<u>FROM : MR/MRS/MS</u> Dari : Bapak / Ibu							
<u>PHONE</u> Telepon							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;"><u>Called you by telephone</u> Menghubungi anda melalui telepon</td> <td style="padding: 2px;"><u>Please call him/her back</u> Harap menghubungi kembali</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><u>Will call back again</u> Akan menghubungi anda kembali</td> <td style="padding: 2px;"><u>Will come back</u> Akan kembali lagi</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><u>Wants to see you</u> Ingin jumpa dengan anda</td> <td style="padding: 2px;"><u>Urgent</u> Penting</td> </tr> </table>	<u>Called you by telephone</u> Menghubungi anda melalui telepon	<u>Please call him/her back</u> Harap menghubungi kembali	<u>Will call back again</u> Akan menghubungi anda kembali	<u>Will come back</u> Akan kembali lagi	<u>Wants to see you</u> Ingin jumpa dengan anda	<u>Urgent</u> Penting	
<u>Called you by telephone</u> Menghubungi anda melalui telepon	<u>Please call him/her back</u> Harap menghubungi kembali						
<u>Will call back again</u> Akan menghubungi anda kembali	<u>Will come back</u> Akan kembali lagi						
<u>Wants to see you</u> Ingin jumpa dengan anda	<u>Urgent</u> Penting						
<u>MESSAGE</u> Pesan							
.....							
<u>FO CLERK</u> Petugas FO							

Lampiran 3

HOTEL SAFARI

JL.KH.A.DAHLAN 33 JEMBER 68137
 PHONE : 0331- 481882 - 481883 - 481886
 FAX. 062 - 0331 - 481887

GRADE	CAPA CITY	FACILITIES	RATE
SUITE 1	2	DBW Ac Spilt Telephone CTV Remote & Parabola Minibar Hot/Cool Bath-Up/Shower	Rp. 270.000
JUNIOR SUITE 1	2	DBW Ac Spilt Telephone CTV Remote & Parabola Minibar Hot/Cool Bath-Up/Shower	Rp. 240.000
DELUXE 7	2	DBW/TWB Ac Spilt Telephone CTV Remote & Parabola Minibar Hot/Cool Bath-Up/Shower	Rp. 200.000
STANDARD 10	2	TWB Ac Spilt Telephone CTV Remote & Parabola Minibar Hot/Cool Bath-Up/Shower	Rp. 165.000
ECONOMY 3	2	DBW Ac Window Telephone CTV Parabola Cool Shower	Rp. 100.000
	1	Extra bed / person	Rp. 50.000

All rates include 21 % Service Charge & Government tax

All rates are subject to change without prior notice.

LONG STAYING & GROUP RATES

Available upon request

CHECK OUT TIME

Check out time is 1.00 pm 50% of published rates will be charged

for late check out between 1.00 pm - 5.00 pm and full charge

after 5.00 pm

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

Lampiran 4



Safari hotel

bar - restaurant

JL. K.H.A. DAHLAN 7 JEMBER
 TELP. 81882 (hunting) FAX. 62. 0331. 81887

SPECIFICATION

No. 0009503

NAMA

NAME :

ALAMAT

ADDRESS :

Room No.	Person	Extra bed	In	Out	Days	Rate p. day	TOTAL
Sub Total							
10% PP - I							
Total Room Rate							
Restaurant Bar Drugstore Phone Laundry Other							
TOTAL :							

Jember, _____ 19 _____

