

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PERANAN BAHASA INGGRIS DALAM
SISTEM OPERASIONAL RECEPTION
PADA HOTEL MAJAPAHIT
MANDARIN ORIENTAL
SURABAYA



Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar
Ahli Madya pada Program Diploma Tiga Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Asal:	Radiah	Klass
Terima:	20 JUL 2002	647.94
No. In:	1229	ARI
Oleh :	KLASIR / PENYALIN:	SAS. P

Hamifah Ririn Ariyani

NIM : 990103101031

PROGRAM DIPLOMA TIGA BAHASA INGGRIS

FAKULTAS SASTRA

UNIVERSITAS JEMBER

2002

HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas / Penanggung Jawab

I S W A D I
Front Office Manager



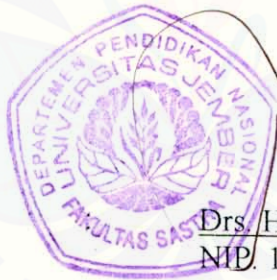
Dosen Pembimbing

Drs. WISASONGKO, MA
NIP. 131 798 138

A handwritten signature in black ink, corresponding to the name above.

Ketua Program D III Bahasa Inggris

Drs. ALBERT TALLAPESSY, MA
NIP. 131 759 846



Dekan Fakultas Sastra
Universitas Jember

Drs. H. MARWOTO
NIP. 130 368 790

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan kepada :

1. Ayah, Ibu, dan Nenekku tercinta yang telah memberikan dukungan materil maupun moril.
2. Kakak dan Adikku tercinta yang telah memberikan dukungan dan kasih sayangnya selama ini.
3. Teman-teman di D3 Bahasa Inggris.
4. Mr.Gerd Knaust, Bapak Iswadi, Mbak Sherly, Pak Totok, Mbak Rina, Mas Dedy, Mbak Indri, Anwar dan semua teman-teman di Front Office yang sudah membantu saya selama Praktek Kerja Nyata.
5. Seluruh Staff Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya.
6. Seluruh dosen Fakultas Sastra yang sudah membekali saya dengan ilmu yang sangat berguna bagi masa depan saya.
7. Brian yang sudah memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Almamater tercinta.

Motto

لا يكلف الله نفسا الا وسعها

"Allah tidak membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kemampuannya". (Al-Baqaroh : 238)

فسبحن الذي بيده ملكوت كل شيء واليه ترجعون

"Mahasuci dzat yang ditangan-Nya kekuasaan atas segala sesuatu dan kepada-Nya lah kalian dikembalikan". (Yassin : 83)

A knowledge of etiquette helps us to do and to say the right thing at the right time. It makes no difference how wealthy or how poor a person is, as a human being, he or she is entitled to sympathy and respect. (Lady Troubridge, the book of etiquette)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “ *Sistem Operasional Reception pada Hotel Majapahit Mandarin Oriental*” dapat diselesaikan.

Laporan ini dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana Ahli Madya pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Penulisan laporan ini disusun berdasarkan data-data yang diperoleh pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata pada *Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya (MOSUB)* yang ditunjang oleh teori-teori perkuliahan dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan judul ini.

Selama penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini , penulis mendapat banyak sekali dukungan dari berbagai pihak, dan untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang ditujukan kepada :

1. Kedua orang tua yang tercinta atas segala dukungan moral dan spiritualnya yang tanpa henti-hentinya do'a beserta harapan mengalir untuk penulis.
2. Bapak Drs. H. Marwoto selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA selaku Ketua Program D-III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Wisasongko, MA selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan perhatian besar.
5. Bapak Hardi selaku Manajer *Human Resource Department* (HRD) Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya yang telah memberi izin pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata bagi penullis.
6. Bapak Iswadi, Tante Sherly, Bapak Totok, selaku Duty Manajer Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya atas segala pengertian dan kesabarannya.
7. Seluruh Staff dari Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya atas segala kebaikan dan kesabarannya memberikan informasi bagi penulis.

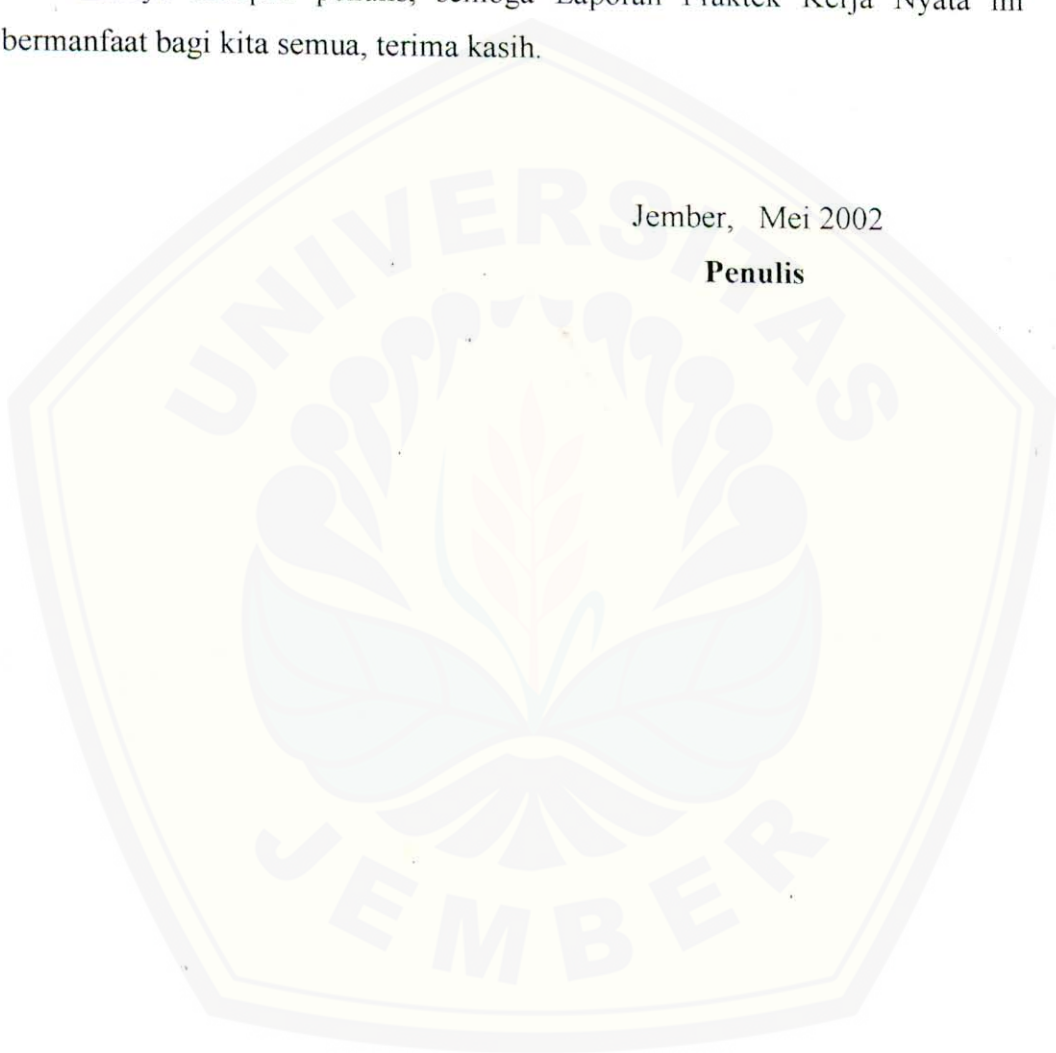
8. Dan kawan setia atas segala dorongan, motivasi, dan bantuannya yang tidak ternilai.

Penulis menyadari bahwa Laporan Praktik Kerja Nyata ini masih banyak memiliki kekurangan, atas segala saran dan kritikan, penulis akan menerimanya dengan hati terbuka demi kesempurnaannya laporan ini.

Akhirnya harapan penulis, semoga Laporan Praktek Kerja Nyata ini bermanfaat bagi kita semua, terima kasih.

Jember, Mei 2002

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata	2
1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata.....	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.4 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4.1 Objek Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	4
2.1 Pengertian Front Office.....	4
2.2 Organisasi Front Office Department.....	5
2.3 Posisi di Front Office Department	6
2.4 Front Office Psychology	9
2.5 <i>Front Office</i> Sebagai <i>Mirror</i> Sebuah Hotel	11
2.6 Langkah-langkah atau Teknik Penjualan Kamar	12

BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL MAJAPAHIT MANDARIN ORIENTAL SURABAYA (MOSUB).....	14
3.1 Sejarah Singkat Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya (MOSUB).....	14
3.2 Lokasi Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya	15
3.3 Jenis Hotel.....	16
3.3.1 Kriteria – Kriteria Hotel	16
3.4 Fasilitas yang Ada di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya	17
3.4.1 Fasilitas Restoran dan Bar	19
3.4.2 Jenis-Jenis Tamu Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya dan Fasilitas yang Diterima	20
3.5 Jenis – Jenis Kamar dan Tempat Tidur Tamu Hotel.....	23
3.5.1 Jenis- Jenis Kamar dan Fasilitasnya	23
3.6 Jenis-Jenis dan Harga Kamar di Hotel Mandarin Oriental Surabaya	24
3.6.1 Jenis Harga Kamar.....	25
3.6.2 Harga Kamar yang Umumnya Dipakai di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya adalah :	26
3.6.3 Penghitungan Harga Kamar.....	27
BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	29
4.1 Pengenalan	29
4.2 Hasil Praktek Kerja Nyata.....	29
4.2.1 Hal-Hal yang Harus Dimiliki oleh Seorang <i>Receptionist</i>	30
4.2.2 Perlengkapan Penunjang Sistem Kerja Operasional <i>Receptionist</i>	30
4.2.3 Cara Pemesanan Kamar di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya	31
4.2.4 Istilah dalam Pemesanan Kamar.....	32
4.2.5 Keterangan pada Formulir Pemesanan Kamar	33
4.3 Tata Cara Penerimaan Tamu (<i>Check – In</i>).....	34

4.3.1 Yang Telah Memesan Kamar.....	34
4.3.2 Yang Belum Memesan Kamar.....	35
4.4 Cara Pengisian <i>Registration Card</i>	36
4.5 Pemberian Diskon.....	36
4.6 Kunci Kamar Tamu (<i>Room Key</i>).....	36
4.7 Pembagian <i>Shift</i> Jam Kerja.....	37
4.8 Teknik Mengatasi <i>Complaint</i> dan Beberapa Hal yang Harus Diperhatikan dalam Mengatasi <i>Complaint</i>	37
4.8.1 Teknik Mengatasi <i>Complaint</i>	38
4.8.2 Beberapa Hal yang Harus Diperhatikan dalam Mengatasi <i>Complaint</i> dari para Tamu.....	39
4.9 Tata Cara Keberangkatan Tamu (<i>Check – Out</i>) dan Sistem Pembayaran di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya.....	39
4.9.1 Sistem Pembayaran di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya.....	40
4.9.2 Rekening Tamu.....	41
4.9.3 Daftar Istilah yang Banyak Dipakai dalam Perhotelan.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

LAMPIRAN

1. *Registration Card*
2. *Guarantee Letter*
3. *Surat Konfirmasi Pembayaran*
4. *Banquet Enquiry Form*
5. *Royal Majapahit Registration*
6. *Reservation Form*
7. *Payment Instruction*
8. *Guest Folio*
9. *Bill Mini bar*
10. *Bill Restaurant*
11. *Bill Room Service*
12. *Bill Laundry*
13. *Organization Chart Front Office*
14. *Organization Chart Hotel Mahapahit Mandarin Oriental Surabaya*
15. *Certificate of Completion*
16. *To Whom It May Concern*

ABSTRAKSI

Laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul "*Peranan Bahasa Inggris dalam Sistem Operasional Reception pada Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya (MOSUB)*" dibuat berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan di Hotel Mandarin Oriental Surabaya. Salah satu hotel berbintang lima di Surabaya serta hotel bersejarah yang banyak diminati oleh wisatawan domestik maupun mancanegara selama 3 bulan yang dimulai pada tgl 4 Februari 2002 sampai dengan 4 Mei 2002. Kegiatan ini sebagai syarat kelulusan pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dipilihnya Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya sebagai tempat Praktek Kerja Nyata adalah karena hotel ini merupakan salah satu hotel berbintang lima di Surabaya di bawah Manajemen Mandarin Oriental Hotel Group dan merupakan hotel bersejarah di Surabaya yang mempunyai prospek yang cukup cerah. Jenis kegiatan yang dilaksanakan di hotel ini adalah kegiatan *Front Office Departement*.

Kegiatan yang akan dilaporkan dalam laporan ini adalah kegiatan *Front Office Departement* khususnya *Reception* yang meliputi *Pre-Arrival*, kegiatan pemesanan kamar oleh tamu pada seksi *Reservation*. *Arrival* pada saat tamu tiba di hotel, *In House* selama tamu tinggal di hotel serta *Departure* pada saat tamu meninggalkan hotel.

Laporan yang telah dibuat ini merupakan hasil kegiatan yang dilakukan selama Praktek Kerja Nyata sesuai dengan bidang Kerja *Receptionist*.

BAB I
PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Perkembangan pariwisata memberikan pengaruh positif bagi negara Indonesia sehingga menimbulkan makin luasnya kesempatan usaha, makin luasnya lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah, mendorong terpeliharanya lingkungan hidup, mendorong peningkatan dan pertumbuhan di bidang pembangunan sektor lainnya.

Pariwisata merupakan industri terbesar di dunia termasuk di negara Indonesia. Pariwisata yang kita kenal sekarang merupakan suatu fenomena yang relatif baru yaitu suatu fenomena yang ditimbulkan oleh perjalanan dan persinggahan manusia maka perkembangan pariwisata di suatu daerah tujuan wisata ditentukan oleh daya tarik wisata, kemudahan sarana perjalanan dan fasilitas yang diperlukan.

Sejalan dengan perkembangan pariwisata, perkembangan perhotelan pun di Indonesia perlu mendapatkan perhatian karena bisnis ini adalah salah satu faktor pendukung industri pariwisata khususnya dalam penyediaan jasa penginapan.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk mempromosikan Indonesia di luar negeri baik oleh instansi pemerintah maupun swasta karena pariwisata menunjang upaya-upaya pembangunan bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Penulis melaksanakan Praktik Kerja Nyata sebagai *reception* di *Front Office Department* pada *Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya* salah satu hotel berbintang lima dan hotel bersejarah di Surabaya di bawah manajemen *Mandarin Oriental Hotel Group*.

Laporan Praktik Kerja Nyata ini yang berjudul ***Peranan Bahasa Inggris dalam Sistem Operasional Reception pada Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya*** dan diharapkan dapat memenuhi persyaratan untuk meraih gelar "Ahli Madya" pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Industri perhotelan merupakan suatu perusahaan jasa yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa tambahan lainnya. Sebagai salah satu industri pariwisata harus mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu sehingga menimbulkan suasana yang menyenangkan.

Sering kita temui kejadian bahwa suatu hotel yang tidak mempunyai uraian tugas yang jelas akan menyebabkan ketidaksesuaian tugas dan fungsi dari masing – masing departemen. Oleh karena itu, laporan ini akan memaparkan lebih lanjut mengenai tugas dan fungsi dari salah satu departemen dalam suatu hotel yaitu *Reception* di *Front Office Department* pada hotel *Majapahit Mandarin Oriental Surabaya*.

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini mempunyai tujuan dan manfaat bagi para *trainee* (peserta magang).

1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

Adapun tujuan Praktek Kerja Nyata ini adalah untuk :

- a. Menerapkan teori yang diperoleh selama masa perkuliahan
- b. Melatih dan meningkatkan kemampuan dalam penguasaan Bahasa Inggris
- c. Memperoleh pengalaman kerja
- d. Terjun langsung mengetahui tata cara dan sistem operasional *reception* di Hotel *Majapahit Mandarin Oriental Surabaya*

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat yang didapat mahasiswa dengan melakukan Praktek Kerja Nyata adalah :

- a. Memperoleh pengetahuan tentang dunia perhotelan

- b. Menerima tambahan ilmu sebagai bekal sebelum memasuki dunia kerja yang nyata

1.4 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Obyek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah *Front Office Department* khususnya *reception* sedangkan jangka waktu pelaksanaannya selama tiga bulan.

1.4.1 Objek Praktek Kerja Nyata

Dalam pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dipilih sistem operasional kantor depan khususnya *reception* atau penerima tamu di Hotel *Majapahit Mandarin Oriental Surabaya*.

1.4.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel *Majapahit Mandarin Oriental Surabaya* secara efektif selama tiga bulan yang dilaksanakan mulai tanggal 4 Februari 2002 sampai dengan tanggal 4 Mei 2002 .

1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Prosedur pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah :

- a. Menyerahkan surat pengantar dari Universitas kepada pihak hotel
- b. Menyerahkan surat ijin dari pihak hotel ke Universitas
- c. Perkenalan dengan pimpinan dan karyawan
- d. Pengenalan lingkungan hotel
- e. Melaksanakan dan mempelajari proses operasional *reception* secara langsung
- f. Mengumpulkan data-data untuk menyusun laporan.

BAB II
LANDASAN TEORI



2.1 Pengertian *Front Office*

Front Office Department merupakan salah satu departemen yang dimiliki oleh sebuah hotel, dimana *Front Office Department* (Kantor Depan Hotel) ini mempunyai peranan sangat penting dalam sebuah hotel untuk mencapai kesuksesan apabila terjadi hubungan yang harmonis antara departemen yang ada dalam sebuah hotel. Selain dari pengertian diatas, *Front Office Department* juga mempunyai beberapa pengertian lain apabila ditinjau dari beberapa segi :

1. Pengertian *Front Office Department* Ditinjau Dari Segi Fungsi ada dua yaitu:

a. *Front Office* merupakan pusat kegiatan dari operasional hotel.

Mengingat *Front Office Department* sebagai pusat kegiatan operasional hotel maka semua hubungan tamu dengan manajemen hotel atau sebaliknya umumnya melalui *Front Office* dan koordinasi antar departemen hotel juga akan melalui *Front Office*. Sehingga apabila disimpulkan maka dari *Front Office* inilah semua pihak harus berkomunikasi, misalnya bagi para tamu yang kurang puas dengan pelayanan hotel maka departemen ini sebagai tumpuan pengaduan atau *complaint*.

b. *Front Office* merupakan kesan pertama dan kesan terakhir.

Dikatakan demikian karena *Front Office* tempat pertama kali para tamu-tamu berhubungan dengan staf hotel, mulai dari *Doorman* (pembuka pintu), *Bellboy* yang mengangkat barang tamu sampai *Roomclerk* yang melaksanakan registrasi untuk tamu dan selanjutnya tamu masuk ke kamar, seluruhnya dilayani oleh staff *Front Office*.

Selain itu *Front Office* juga sebagai kesan terakhir bagi tamu karena pada waktu mereka meninggalkan hotel (*Check Out*) yang melayani mereka lagi adalah staff *Front Office*, mulai dari mengangkat barang-barang dari kamar, menyelesaikan transaksi pembayaran sampai tamu meninggalkan hotel.

Apabila kesan pertama dan terakhir tidak terjaga dengan baik atau kesan pertama sudah negatif, tidak ramah, tidak sopan serta bekerja dengan semaunya maka hal ini akan mengakibatkan hubungan yang kurang baik atau bahkan tidak baik sama sekali sehingga tamu akan kecewa sehingga mereka tidak mau kembali menginap. Dengan demikian kesan pertama dan terakhir harus dijaga dengan baik karena kepuasan tamu merupakan keuntungan yang besar bagi hotel.

2. *Front Office* Ditinjau dari Segi Ekonomi

Sehubungan dengan tujuan didirikannya sebuah hotel, *Front Office* mempunyai tugas penting yaitu menjual akomodasi dan ikut serta mempromosikan *Food and Beverage* sehingga departemen ini secara langsung mendatangkan keuntungan bagi hotel lewat promosinya.

Mengingat betapa pentingnya peranan *Front Office* hendaknya segala sesuatunya berjalan dengan baik dan lancar serta ditunjang dengan adanya karyawan yang berdisiplin tinggi, loyal, terampil, terlatih, penuh kesanggupan melaksanakan tugas dan adanya kesadaran yang mendalam tentang pentingnya *Front Office* untuk keuntungan semaksimal mungkin.

2.2 Organisasi *Front Office* Department

Sebagai pendukung utama atau ujung tombak sebuah hotel untuk mencapai sukses maka *Front Office Department* mempunyai tugas utama yaitu menjual kamar sedangkan tugas umum lainnya adalah :

- a. memberikan penerangan atau informasi kepada para tamu;
- b. melayani para tamu mengenai surat menyurat;

- c. melayani para tamu mengenai kunci hotel;
- d. melayani para tamu mengenai hubungan telepon;
- e. melayani para tamu mengenai transaksi pembayaran di hotel;
- f. melayani para tamu mengenai keluhan atau *complaint* tentang fasilitas dan pelayanan hotel;
- g. ikut mempromosikan dan menjual fasilitas lainnya di hotel.

Sedangkan dalam melaksanakan tugas-tugas tersebut diatas *Front Office Department* memiliki sub bagian atau *section* sebagai berikut :

- a. *reservation section* ;
- b. *reception section atau registration section* ;
- c. *telepon operator section* ;
- d. *business center section*.

2.3 Posisi di Front Office Department

Untuk mempermudah atau memperlancar operasional maka dibuat sebuah tabel tugas sebagai berikut :

Aktivitas	<i>Manager atau Duty Manager</i>	<i>Clerk</i>
1. Organisasi dan kegiatan sehari-hari	<ul style="list-style-type: none"> • bertanggung jawab penuh dalam pelaksanaan sehari-hari 	<ul style="list-style-type: none"> • melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab pada <i>manager atau duty manager</i> • bekerja sama dengan teman sekerja

Aktivitas	<i>Manager atau Duty Manager</i>	<i>Clerk</i>
2. Penjualan Kamar	<ul style="list-style-type: none"> • ikut menjual kamar sesuai dengan politik yang dianut 	<ul style="list-style-type: none"> • menjual kamar semaksimal mungkin sesuai dengan instruksi atasan
3. <i>Reservation</i> dan surat menyurat	<ul style="list-style-type: none"> • selalu memeriksa <i>reservation central sheet</i> • ikut mengkonfirmasi dan menandatangani surat-menyurat mengenai <i>reservation</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • menerima reservasi tamu • mengisi <i>reservation chart</i> • mengisi <i>reservation plan</i> • membuat file dari surat-surat tentang <i>reservation</i>
4. <i>Arrival</i> atau <i>acception</i>	<ul style="list-style-type: none"> • menerima langsung tamu VIP dan mengantar ke kamar • mengkoordinasikan kedatangan tamu group 	<ul style="list-style-type: none"> • menerima registrasi tamu yang baru <i>check-in</i> • menerima group sesuai dengan instruksi atasan
5. <i>Staying of the hotel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • mengorganisasi semua pelayanan tamu • menangani langsung kejadian penting dan keluhan yang serius • menentukan juga 	<ul style="list-style-type: none"> • pelayanan sehari-hari pada tamu • melaksanakan <i>change of room</i> • membuat <i>room rack</i> selalu <i>up to date</i>

Aktivitas	<i>Manager atau Duty Manager</i>	<i>Clerk</i>
	<p><i>change of room</i> dan berkoordinasi dengan <i>Housekeeping Department</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • menerima <i>Housekeeping report</i> • melayani informasi • melayani surat tamu • ikut mempromosikan departemen lain pada tamu • melayani kunci kamar
6. <i>Departure</i>	<ul style="list-style-type: none"> • ikut melayani tamu VIP yang <i>check-out</i> dan memeriksa <i>departure list</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • melayani tamu yang <i>check-out</i> • mengangkat barang tamu • mengeluarkan slip tamu yang telah <i>check-out</i> dari <i>room rack</i>
7. Telekomunikasi	<ul style="list-style-type: none"> • mengkoordinasi pelayanan telepon/telex 	<ul style="list-style-type: none"> • menerima dan meneruskan telepon tamu • mencatat pesan tamu melalui telex maupun telepon • mencatat segala <i>charge</i> tamu untuk telepon/telex dan segera mengirimkan ke <i>Front Office Chasier</i>

Aktivitas	<i>Manager atau Duty Manager</i>	<i>Clerk</i>
8. <i>Filing</i>	<ul style="list-style-type: none"> • menentukan <i>policy</i> dari pengarsipan • memeriksa setiap hari cara pengarsipan • menentukan yang telah kadaluarsa 	<ul style="list-style-type: none"> • mengarsip segala surat dan <i>form</i> yang penting • mengarsip sesuai sistem yang dianut • membuang arsip yang tidak diperlukan
9. Lain-lain	<ul style="list-style-type: none"> • menentukan dan mensyahkan cara pembuatan statistik di <i>Front Office</i> • mengawasi seluruh area kebersihan <i>Front Office</i> • membuat <i>working schedule</i> dari karyawan <i>Front Office</i> • membuat <i>room occupancy forecasting</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • membuat statistik • mengisi <i>room recapitulation sheet</i> • menjaga kebersihan <i>Front Office</i> • ikut serta dalam pembuatan <i>occupancy forecasting</i>

2.4 Front Office Psychology

Kalau *Front Office* sebagai kunci sukses sebuah hotel, maka secara psikologis harus mampu mensukseskan departemennya sendiri dengan cara memelihara hubungan yang baik antara staf *Front Office* dengan semua pihak, yaitu :

1. Hubungan *Front Office* dengan Manajemen Hotel

Dari pihak manajemen menginginkan penyesuaian sepenuhnya dari semua personalia *Front Office* atas *policy* yang dianut oleh manajemen. Oleh sebab itu

semua orang *Front Office* harus mampu beradaptasi dan bagi mereka yang tidak dapat beradaptasi pada *policy* hotel kemungkinan besar hanya akan merusak organisasi itu sendiri.

Agar tercapai adaptasi/proses adaptasi berjalan dengan baik maka harus ditempuh beberapa hal yang mendukung proses adaptasi :

- a. dari pihak manajemen hendaknya secara jelas mengemukakan *policy*-nya pada para karyawan. Jadi harus ada *mutual understanding* antara atasan dan bawahan;
- b. *Front Office* membawakan suara manajemen kepada para tamu sebaik-baiknya. Pembawaan ini harus sesuai dan tidak ditambah ataupun dikurangi;
- c. informasi yang bersifat *confidential* diberikan oleh manajemen kepada *Front Office* dan hendaknya dijaga dengan baik;
- d. apabila manajemen memberikan tanggung jawab hendaknya dilaksanakan secara tepat.

2. Hubungan dengan Sesama Karyawan

Setiap karyawan *Front Office* haruslah mampu menghindari hal-hal yang dapat merusak hubungan sesama rekan kerja. Untuk itu haruslah diperhatikan oleh setiap karyawan mengenai hal-hal sebagai berikut :

- a. ketepatan waktu, hubungan dengan teman sekerja sering renggang akibat keterlambatan, terutama pada saat pergantian *shift*;
- b. menghargai teman sekerja;
- c. kepada setiap orang yang bekerja dibawah kita berikanlah contoh yang baik terutama karyawan baru;
- d. buatlah kerja sama sebagai motto dalam mencapai sukses.

3. Hubungan *Front Office* dengan Tamu

Hubungan dengan tamu adalah suatu hal yang sangat penting yang harus diperhatikan, diantara salah satu hal adalah *personality*, hal ini harus benar-benar memberikan kesan yang baik kepada tamu dikarenakan *personality* muncul dari seseorang sebagai komposisi kualitas, kebiasaan, dan reaksi seseorang yang sesuai dengan tingkat penonjolan yang dapat menyenangkan atau bahkan sebaliknya bagi orang dengan siapa kita mengadakan kontak. Seorang karyawan *Front Office* haruslah disenangi atau dapat menyenangkan orang lain, untuk itu dia akan berbuat sesuatu yang baik yang selalu menampilkan *personality* yang menyenangkan. dalam melayani tamu setiap karyawan *Front Office* harus memberikan sepenuhnya sedangkan dalam penjualan kamar hotel semua karyawan hotel memegang peranan akan tetapi tumpuan utama adalah pada karyawan *Front Office* dan *Front Desk Clerk* pada khususnya. Pada pundak *Front Office Clerk* terletak tumpuan manajemen dalam penjualan kamar hotel semaksimal mungkin. Dalam hal ini *Front Office Clerk* sebagai *salesman* ditempatnya terutama untuk tamu yang datang tanpa *reservation* (*walk in guest*).

2.5 *Front Office* Sebagai *Mirror* Sebuah Hotel

Staff *Front Office* merupakan karyawan hotel yang pertama kali berjumpa dengan tamu, oleh karena itu sangat perlu diperhatikan hal-hal seperti disiplin berpakaian, sikap serta kelakuan baik disamping itu perlu juga diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. menjaga *Front Office* dalam keadaan selalu bersih;
- b. buatlah selalu *Front Office memoranda*, dalam pergantian *shift* hendaklah dilakukan timbang terima singkat mengenai hal-hal yang penting yang dicatat dalam *logbook*;

- c. bilamana seorang tamu menghampiri *Front Office* maka secepatnya karyawan *Front Office* segera menghampirinya;
- d. usahakanlah *Front Office* selalu dijaga oleh staf *Front Office*.

2.6 Langkah-langkah atau Teknik Penjualan Kamar

Sesuai dengan tugas utama *Front Office* yaitu mensukseskan dalam hal menjual kamar, maka seorang karyawan *Front Office* harus mampu menguasai hal-hal sebagai berikut :

1. Pendekatan kepada Tamu

Pendekatan ini dimaksudkan agar tamu secepatnya tidak merasa asing dan kaku. Pada pendekatan ini secepatnya seorang staf *Front Office* harus memberi kesan pertama yang baik kepada tamu karena pada saat tamu tiba di *Front Office* biasanya mereka masih akan mencari-cari kesan terutama mengenai *Front Office*-nya. Sikap pertama dari seorang staf *Front Office* adalah sambutan yang bersahabat dan senyum yang ramah serta menunjukkan sikap yang siap melayani tamu.

2. *Presentation and Pricing*

Langkah ini merupakan penawaran kamar dan jangan sekali-kali menyebutkan harga kamar secara langsung kepada tamu tetapi menerangkan dahulu keadaan kamar serta fasilitas kamar yang dimiliki.

Dengan demikian seorang tamu tidak merasa kaget dengan harga kamar yang ditawarkan dan apabila tamu tidak memberi respon mengenai harga kamar yang ditawarkan sebaiknya ditawarkan harga kamar yang lain (yang lebih murah atau yang mempunyai fasilitas yang lebih lengkap)

Jadi presentasi ini bertujuan menjual keunggulan sebuah kamar dengan cara “menjual kamar bukan menjual harga” serta meyakinkan tamu bahwa harga yang diambil akan sesuai dengan nilai kamar yang akan ditempati.

3. *Handling Objection*

Pada umumnya tamu yang baru pertama kali masuk sebuah hotel merasa ragu-ragu, hal yang demikian itu tentunya memerlukan penanganan yang cepat dan tepat, oleh karena itu seorang *salesman* harus menolong tamu dari keraguannya terhadap hotel yang akan ditempatinya yaitu dengan cara seolah-olah ia berada dipihak tamu dan mendengarkannya serta memberikan perhatian sepenuhnya kepada tamu.

4. *Closing The Sell*

Langkah ini dimaksudkan agar tamu dapat menentukan pilihannya yaitu dengan cara menyodorkan *registration card* atau memberikan kesempatan kepada tamu untuk memilih diantara dua kamar dengan *type* yang sama. Maka dengan demikian seorang tamu biasanya akan segera menentukan pilihannya.



BAB III

GAMBARAN UMUM HOTEL MAJAPAHIT MANDARIN ORIENTAL SURABAYA (MOSUB)

3.1 Sejarah Singkat Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya (MOSUB)

- 1910 : Hotel Oranje Surabaya, dibangun oleh Lucas Martin Sarkies, seorang warga keturunan Armenia. Sebelumnya pemilik hotel tersebut telah memiliki Hotel "Embong Malang" yang didirikan pada tahun 1872 serta Hotel JMS Sarkies. *Family Sarkies* adalah keluarga yang memiliki reputasi nama yang baik di Asia dan pada saat ini kebanyakan dari *Family Sarkies* tinggal di USA, Belanda dan Australia dan Iran.
- 1936 : Dilakukan renovasi Hotel Oranje pada tampak muka dengan ciri *Art-Deco style*. Pada saat yang sama daerah di sekeliling hotel juga berkembang di mana pada sisi kiri lantai bawah hotel, berdiri Toko Buku "Van Dorp" dan pada sisi kanan lantai bawah hotel terdapat toko Kue dan *Ice Cream* "Hoen Kwee" (sesuai nama pemiliknya).
- 1942 : Selama 3 ½ tahun masa penjajahan Jepang di Indonesia, Hotel Oranje berubah nama menjadi "Yamato Hoteru" atau Hotel Yamato. Fungsi Hotel ini pun berubah menjadi markas Tentara Jepang dan Kamp Tawanan bagi wanita dan anak-anak Belanda atau keturunan Belanda di mana selanjutnya setelah itu dipindahkan ke Kamp Tawanan di Semarang (Jawa Tengah).
- 1945 : Pada tanggal 19 September 1945, pukul 06.00 pagi para pemimpin *Mastriff Carvolie Party* yang dorganisir oleh *Anglo Dutch Country Section* ditambah orang-orang Belanda yang tergabung dalam Komisi Kontak Sosial mengibarkan Bendera Belanda yaitu Merah – Putih – Biru. Pukul 06.30 pagi, rakyat Surabaya telah banyak berkumpul di depan Hotel dan dipimpin oleh Sdr.S.Kasman, Sumarsono, dan Ruslan Abdul Gani, mereka berteriak marah atas pemasangan bendera Belanda tersebut karena merasa

bahwa hal itu seakan-akan tidak mengakui kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945 (sebulan sebelumnya).

Akhirnya rakyat Surabaya berhasil memanjat sisi kanan Hotel dan menghalau 20 anggota *Mastriff Carbolis* dari tiang bendera pada sisi atas kanan hotel dan sambil berteriak "Merdeka!!", mereka merobek warna biru Bendera Belanda tersebut dan setelah itu dipimpin oleh Bung Tomo dari atap Gedung Kantor Berita "Antara" (persis di depan hotel), rakyat menyanyikan lagu kebangsaan Indonesia Raya.

Pada saat-saat itu banyak orang di Surabaya menyebut Hotel Oranje sebagai "Liberty Hotel" atau Hotel Merdeka dan sebagian warga asing pun mengakui keberadaan nama tersebut.

- 1946 : Hotel ini dipegang kembali oleh *Family Sarkies* dan berubah nama menjadi LMS Hotel (Lucas Martin Sarkies Hotel).
- 1969 : Nama Hotel LMS menjadi Hotel Majapahit.
- 1993 : Pada tanggal 29 April Hotel Majapahit diambil alih oleh PT. Sekar Group, sebuah perusahaan konglomerat Indonesia bergerak di bidang produksi makanan, perumahan mewah dan bisnis lainnya.
- Tiga bulan berikutnya, PT Sekar Group menandatangani perjanjian untuk *management* Hotel dan mendirikan perusahaan "PT Sekman Wisata" bekerja sama dengan Mandarin Oriental dengan pembagian kepemilikan *Mandarin Oriental* 25% dan *Sekar Group* 75%.
- 1996 : Pada tanggal 19 Januari, setelah dua tahun restorasi dengan biaya US \$ 32 juta, Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya dibuka kembali sebagai hotel berbintang lima *Deluxe* dengan standart Internasional.

3.2 Lokasi Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya

Hotel *Majapahit Mandarin Oriental Surabaya* ini terletak di Jalan Tunjungan 65, di jantung kota tempat berbelanja dan berbisnis di Surabaya. Tiga menit berjalan

kaki dari pusat perbelanjaan terbesar di Surabaya., 25 menit dengan taksi atau mobil jemputan hotel dari Bandara Juanda dan 7 menit dari Stasiun Kereta Api.

3.3 Jenis Hotel

Jenis hotel dapat dibedakan sebagai berikut :

a. *Business Hotel*

Adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang mempunyai kepentingan usaha atau dagang.

b. *Resident Hotel*

Adalah hotel yang dirancang untuk tamu yang akan tinggal lama.

c. *Resort Hotel*

Adalah hotel yang dirancang untuk tamu yang mempunyai tujuan khusus (istirahat dan rekreasi). Letak hotel di kawasan pegunungan atau laut.. (Darsono:1-3).

Berdasarkan jenis-jenis hotel, Hotel *Majapahit Mandarin Oriental Surabaya* termasuk pada *Bussiness hotel* yang didasarkan pada para tamu yang sebagian besar datang untuk berbisnis.

3.3.1 Kriteria – Kriteria Hotel

Adapun kriteria-kriteria hotel ditinjau dari jumlah kamarnya dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Hotel Bintang I

a. Jumlah minimum kamar *standard* 15 kamar dilengkapi kamar mandi di dalam.

b. Luas minimum kamar *standart* 20 m².

2. Hotel Bintang II

a. Jumlah minimum kamar *standard* 20 kamar.

b. Jumlah minimum kamar *suite* 1 kamar.

- c. Dilengkapi kamar mandi di dalamnya.
 - d. Luas minimum kamar *standart* 22 m².
 - e. Luas minimum kamar *suite* 44 m².
3. Hotel Bintang III
- a. Jumlah minimum kamar *standard* 30 kamar.
 - b. Jumlah minimum kamar *suite* 2 kamar.
 - c. Dilengkapi kamar mandi di dalamnya.
 - d. Luas minimum kamar *standart* 24 m².
 - e. Luas minimum kamar *suite* 48 m².
4. Hotel Bintang IV
- a. Jumlah minimum kamar *standard* 50 kamar.
 - b. Jumlah minimum kamar *suite* 3 kamar.
 - c. Dilengkapi kamar mandi di dalamnya.
 - d. Luas minimum kamar *standart* 26 m².
 - e. Luas minimum kamar *suite* 48 m².
5. Hotel Bintang V
- a. Jumlah minimum kamar *standard* 100 kamar.
 - b. Jumlah minimum kamar *suite* 4 kamar.
 - c. Dilengkapi kamar mandi di dalamnya.
 - d. Luas minimum kamar *standart* 26 m².
 - e. Luas minimum kamar *suite* 52 m².
- 3.4 Fasilitas yang Ada di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya**
- a. 24 jam *room services* (layanan kamar).
 - b. Kolam renang seluas 25 m².
 - c. Pelayanan antar jemput ke bandara.
 - d. Menerima semua pembayaran kartu kredit.
 - e. Pelayanan pengasuh bayi.
 - f. Saluran TV kabel.

- g. Fasilitas untuk konferensi.
- h. Koran Internasional yang disediakan setiap hari.
- i. Pelayanan pencucian yang cepat.
- j. Penukaran mata uang asing.
- k. Salon kecantikan.
- l. Pelayanan Elektronik pribadi dalam kamar.
- m. Jaringan langsung internet di semua kamar.
- n. *Lobby*.
- o. Kotak penyimpanan barang berharga di setiap kamar.
- p. Perjalanan menikmati tempat tujuan wisata di Surabaya dan sekitarnya.
- q. Lapangan tenis.
- r. *Business center* yang lengkap termasuk *fax*, layanan sekretaris, komputer dengan internet, pengiriman paket dan ruang pertemuan.
- s. Kerja sama dengan Club Finna Golf dimana tamu yang menginap di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya dapat menginap dan bermain golf dengan harga khusus.
- t. Klub kebugaran, pusat fitnes mewah yang menawarkan pelayanan pribadi, kolam renang yang modern, *sauna*, *jacuzzi*, lapangan tenis dan kelas aerobik.
- u. Spa Mandarin Oreintal menawarkan pelayanan yang profesional dan berkualitas dengan 4 ruang pribadi termasuk aroma terapi, perawatan rambut dan tubuh serta pijatan.
- v. Fasilitas pesta dan konferensi untuk lebih kurang 450 orang di Balai Adika.
- w. Tujuh ruang pertemuan dengan arsitektur yang elegan.

3.4.1 Fasilitas Restoran dan Bar

Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya memiliki beberapa restoran dan bar yaitu :

1. *LOBBY LOUNGE* : menyajikan teh siang hari dan minuman sore dengan pemandangan taman yang indah dibuka dari jam 11 siang sampai dengan 11 malam.
2. TOKO DELI : kue, coklat, pastri yang terkenal khas Mandarin Oriental yang paling banyak diminati oleh masyarakat Surabaya dan tamu – tamu hotel, melayani dari jam 07.00 s/d 22.00.
3. BAR PALEM : makanan ringan dan daging panggang di akhir minggu dengan pemandangan kolam renang yang indah dibuka dari jam 10.00 s/d 21.30.
4. TRAPESIUM 65 RESTORAN DAN BAR : bar dan restoran yang melayani makan malam dengan menu masakan Indonesia, Jepang, dan Eropa dibuka dari jam 18.00 s/d 01.00 pada hari biasa dan 18.00 s/d 02.00 pada akhir minggu.
6. INDIGO RESTORAN DAN BAR : menawarkan pengalaman makan yang inovatif dengan *Guest Table Art* (gambar yang diciptakan oleh pengunjung). *Great Wood Oven Art Pizza* dan dapur terbuka menyediakan makanan ala kontemporer, internasional dan Indonesia serta menu *Rijsttafel* yang disediakan sebagai hidangan keluarga. *Long bar* dan hiburan *Indigo Live* setiap malam serta tempat sarapan pagi secara *buffet* untuk tamu yang *In House*, dibuka dari jam 06.00 s/d 23.00.

7. SARKIES SEAFOOD RESTURANT

: rumah makan bergaya *Shanghai Teahouse* menyediakan makanan tradisi Asia Tenggara, Cina, dan Jepang. Kombinasi ini menyajikan kreasi yang segar dan sehat dengan rasa yang berbeda. Hari Minggu dan liburan buka untuk *Dim Sum*, makan pagi dan makan siang dari jam 8.30 s/d 14.30, hari biasa dari jam 12.00 s/d 14.30 untuk makan pagi dan siang serta jam 18.31 s/d 23.00 untuk makan malam.

3.4.2 Jenis-Jenis Tamu Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya dan Fasilitas yang Diterima

Ada 9 jenis tamu VIP di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya yaitu:

1. VIP 10 (*Majapahit Club*)

Tamu ini mempunyai tamu yang paling banyak mendapatkan fasilitas dengan membayar tarif kamar klub dan dinaikkan tingkat kamarnya ke kamar klub dengan fasilitas-fasilitas :

- a. kartu sambutan dari *General Manager*;
- b. surat selamat datang dari *Concierge* ditaruh di meja kamar;
- c. minuman Selamat Datang;
- d. buah-buahan di keranjang sedang;
- e. permen buatan Indonesia;
- f. bunga khusus;
- g. koran lokal dan koran berbahasa Inggris;
- h. *check in* yang dilakukan di kamar (*express check in*);
- i. *voucher Evening Cocktail*;
- j. teh / kopi yang diberikan saat bangun pagi;
- k. coklat dalam kotak kecil;
- l. penjemputan dari bandara.

2. VIP 9 (*Special Attention*)

Tamu dengan kode VIP 9 ini merupakan tamu-tamu khusus dan mendapat perhatian khusus pula seperti Presiden, Raja, Gubernur, Menteri, Selebritis serta mendapatkan fasilitas :

- a. kartu sambutan dari *General Manager*;
- b. minuman selamat datang;
- c. buah-buahan dalam keranjang besar;
- d. perlengkapan mandi yang lengkap;
- e. coklat dalam kotak besar;
- f. permen buatan Indonesia;
- g. koran lokal dan koran berbahasa Inggris;
- h. *express check in* (registrasi di kamar tanpa tamu harus berhenti di *reception*);
- i. rangkaian bunga;
- j. layanan kamar;
- k. penjemputan dari bandara;
- l. *General Manager* dan Kepala Departemen menyambut kedatangan tamu;
- m. *General Manager* mengantar ke kamar.

3. VIP 8 (*Tip Top*)

Tamu ini terdiri dari Diplomat dan Duta Negara mereka mendapatkan fasilitas-fasilitas :

- a. kartu sambutan dari *General Manager*;
- b. minuman Selamat Datang;
- c. buah-buahan dalam keranjang besar;
- d. perlengkapan mandi lengkap;
- e. coklat dalam kotak sedang;
- f. permen buatan Indonesia;
- g. koran lokal dan koran-koran berbahasa Inggris;
- h. *express check in*;
- i. *General Manager* dan *Manager Front Office* menyambut kedatangan tamu.

4. VIP 7 (*Top*)

Tamu ini terdiri dari tamu-tamu VIP dari agen perjalanan, pasangan yang sedang berbulan madu, pejabat pemerintah, tamu yang lebih dari 30 kali berkunjung dan mendapatkan fasilitas :

- a. kartu sambutan dari *General Manager*;
- b. buah-buahan dalam keranjang sedang;
- c. kue special bagi yang sedang berbulan madu;
- d. minuman Selamat Datang;
- e. koran lokal dan koran berbahasa Inggris;
- f. *express check in*;
- g. *General Manager*, *Manager Front Office*, dan *Duty Manager* menyambut kedatangan tamu.

5. VIP 6 (*Repeat*)

VIP 6 adalah tamu yang lebih dari tiga kali berkunjung dan mendapatkan fasilitas :

- a. kartu sambutan dari *General Manager*;
- b. minuman Selamat Datang;
- c. buah-buahan dalam keranjang kecil;
- d. koran lokal dan koran berbahasa Inggris.

6. VIP 5 (*Long Staying Guest*)

Diperuntukkan untuk tamu yang menginap lebih dari 7 hari serta mendapatkan fasilitas :

- a. kartu sambutan dari *General Manager*;
- b. minuman Selamat Datang;
- c. buah-buahan dalam keranjang kecil;
- d. koran lokal dan berbahasa Inggris.

7. VIP 4 (*Meeting / Conference*)

7. VIP 4 (*Meeting / Conference*)

Semua tamu yang menggunakan ruang pertemuan hotel untuk konferensi dan mendapatkan fasilitas :

- a. kartu sambutan;
- b. koran lokal dan berbahasa Inggris.

8. VIP 3 (*Standard Guest*)

Tamu biasa yang menginap di hotel dan mendapatkan fasilitas:

- a. kartu sambutan;
- b. minuman Selamat Datang;
- c. koran.

9. VIP 2 (*Group*)

Tamu *group* dari pemimpin perjalanan yang mendapatkan fasilitas :

- a. kartu sambutan;
- b. minuman Selamat Datang;
- c. koran.

3.5 Jenis – Jenis Kamar dan Tempat Tidur Tamu Hotel

Setiap jenis kamar di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya mempunyai fasilitas dan tempat tidur yang beragam disesuaikan dengan tipe kamarnya.

3.5.1 Jenis- Jenis Kamar dan Fasilitasnya

Adapun jenis – jenis kamar yang dimiliki Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya adalah sebagai berikut :

a. *Superior Room*

Kamar superior ini adalah kamar yang paling kecil di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya dan biasanya jarang dijual.

b. *Deluxe Room*

Kamar seluas 38 m² yang mempunyai kamar deluxe terluas di Surabaya dengan kamar mandi yang mewah.

c. *Garden Terrace*

Kamar seluas 44 m² yang langsung berhadapan dengan taman dengan teras di depan kamar, lantai kayu dengan karpet dari Asia, langit-langit yang tinggi dan kamar mandi yang mewah.

d. *Executive Suite*

Kamar seluas 57 m² dengan ruang tamu bergaya kolonial dan saluran telpon tambahan untuk *fax* atau modem internet komputer laptop serta pemisah dari kaca yang memisahkan ruang tamu dan tempat tidur.

e. *Majapahit Club*

Kamar seluas 70 m² untuk *executive* dan 57 m² untuk *garden club terrace* dengan pemisah ruang dari kaca yang memisahkan kamar yang luas dengan ruang tamu bergaya victoria dan lantai kayu serta karpet dari Asia.

f. *Majapahit Suite*

Kamar seluas 103 m² dilengkapi ruang tamu dan ruang makan disebelah kamar tidur yang besar serta mempunyai akses langsung ke kolam renang.

g. *President Suite*

President suite terbesar se Asia dengan luas 800 m² dilengkapi kantor pribadi serta 2 kamar tidur, 3 kamar mandi, 2 *garden terrace*, dapur, juga fasilitas – fasilitas yang lainnya.

3.6 Jenis-Jenis dan Harga Kamar di Hotel Mandarin Oriental Surabaya

Harga kamar di Hotel Mandarin Oriental Surabaya tergantung pada tipe kamar, luas kamar, kelengkapan kamar dan fasilitas-fasilitas yang ada di dalam kamar. Harga-harga tersebut masih diklasifikasikan menjadi 4 yaitu harga per kamar, harga paket, harga perorangan dan harga khusus.

Setiap *receptionist* atau penerima tamu harus mengetahui jenis-jenis harga kamar di Hotel Mandarin Oriental Surabaya. Harga kamar tersebut meliputi :

1) Harga Per Kamar

Harga setiap kamar sesuai dengan fasilitas masing-masing. Penentuan harga bergantung kepada fasilitas, perlengkapan, luas kamar dan lokasi. Dengan demikian harga ini belum terkena potongan.

2) Harga Paket

Harga kamar merupakan paket, yaitu sewa kamar ditambah pelayanan yang berupa makan dan fasilitas lainnya.

3) Harga Perorangan

Harga sewa kamar yang dikenakan pada tamu sesuai dengan jumlah yang akan menginap.

4) Harga Khusus

Harga kamar ditetapkan secara khusus dan resmi dengan perjanjian harga diberikan kepada biro perjalanan, perusahaan, dan kedutaan. Harga ini biasanya lebih murah dari harga resmi.

Berikut ini akan dipaparkan mengenai harga kamar khusus yaitu:

a. *Company Rate*

Harga kamar untuk tamu dari suatu perusahaan tertentu yang menginap secara kontinyu.

b. *Commercial Rate*

Harga kamar untuk tamu-tamu yang mengadakan perjalanan usaha (*business*).

c. *Seasonal Rate*

Harga kamar yang diberikan kepada tamu saat musim tertentu. Harga ini lebih murah dari harga resmi karena untuk menarik para tamu pada saat hotel mengalami *low season*.

d. *Travel Agency Rate*

Harga kamar untuk para tamu yang menginap di hotel lewat *travel agent* atau biro perjalanan.

e. *Weekend Rate*

Harga kamar untuk para tamu yang menginap pada libur mingguan (Jum'at, Sabtu, dan Minggu).

f. *Group Rate*

Harga kamar untuk tamu rombongan yang berjumlah lebih dari 15 orang.

3.6.2 Harga Kamar yang Umumnya Dipakai di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya adalah :

1. Harga Per Kamar

Dalam penentuan harga di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya berdasarkan jenis dan fasilitas yang ada di dalam kamar. Harga tersebut adalah :

a. *Deluxe Room*

* *Rupiah Rate* : Rp.490.000⁺⁺

* *Dollar Rate* : US\$ 59,00⁺⁺

b. *Garden Terrace*

* *Rupiah Rate* : Rp.650.000⁺⁺

* *Dollar Rate* : US\$ 79,00⁺⁺

c. *Executive Suite*

* *Rupiah Rate* : Rp.750.000⁺⁺

* *Dollar Rate* : US\$ 89,00⁺⁺

d. *Majapahit Suite* : US\$ 199,00⁺⁺

e. *President Suite* : US\$ 1.390,00⁺⁺

➤ Untuk kamar *double* (*twin*) biayanya adalah Rp.50.000⁺⁺ atau US\$ 10,00⁺⁺ tiap orangnya.

➤ Untuk menikmati kemewahan *Majapahit Club* dikenakan biaya tambahan sebesar Rp.200.000⁺⁺ atau US\$ 20,00⁺⁺

Fasilitas-fasilitas yang didapatkan :

- ◆ sarapan pagi secara *buffet* di *Indigo Restaurant and Bar*;
- ◆ mesin pembuat kopi di kamar;
- ◆ 2 line telepon untuk telepon dan koneksi *e-mail* atau *fax*;
- ◆ 10% diskon untuk pelayanan *Business Center*;
- ◆ 10% diskon di semua outlet *Food and Beverage*;
- ◆ akses gratis masuk di klub kebugaran termasuk *sauna*, *steam*, *jacuzzi*, kolam renang dan lapangan tenis;
- ◆ tradisi memberi makan bebek setiap jam 15.30 di kebun depan.

2. Harga Paket

Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya memiliki harga paket di akhir minggu atau yang dikenal dengan *Weekend Package* seharga Rp. 450.000⁺⁺ serta mendapatkan fasilitas-fasilitas:

- ◆ sarapan pagi secara *buffet* di *Indigo Restaurant and Bar* untuk 2 orangtua dan 2 anak dibawah 12 tahun;
- ◆ mesin pembuat kopi di kamar;
- ◆ gratis masuk ke *Trapezium 65 Restoshow and Bar*;
- ◆ 10% diskon di semua outlet *Food and Beverage*;
- ◆ akses masuk ke Klub Kebugaran termasuk *sauna*, *steam*, *jacuzzi*, kolam renang, dan lapangan tenis;
- ◆ tradisi memberi makan bebek setiap jam 15.30 di kebun depan;
- ◆ pengantaran gratis ke pusat perbelanjaan.

3.6.3 Penghitungan Harga Kamar

Harga kamar atau sewa kamar di Hotel Mandarin Oriental Surabaya masih harus ditambah 10% biaya service (*Service Charge*) dan 11% pajak (*Tax*).

Dibedakan menjadi 2 macam cara penghitungan yaitu :

1. Harga Kamar Dengan Mata Uang Rupiah

Misal :

Harga Per Malam	= Rp.490.000,-
<i>Service Charge</i> 10% x Rp.490.000	= Rp. 49.000,-
<i>Tax</i> 11% x Rp.490.000	= <u>Rp. 53.900,-</u> (+)
Sewa kamar yang harus dibayar	= Rp.592.900,-

2. Harga Kamar Dengan Mata Uang Asing

Harga kamar uang asing dikurs kan dahulu dengan nilai rupiah dan selanjutnya dihitung.

Misal :

Harga Per Malam sewa kamar = US \$ 59,00⁺⁺

Kurs Per US \$ = Rp.10.000,-

Penghitungan :

Harga kamar dengan rupiah 59 x Rp.10.000,-	= Rp.590.000,-
<i>Service Charge</i> 10% x Rp.590.000,-	= <u>Rp. 59.000,-</u> (+)
	Rp.649.000,-
<i>Tax</i> 11% x Rp.649.000,-	= <u>Rp. 71.390,-</u> (+)
	Rp.720.390,-

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



5.1 Kesimpulan

Setelah mengetahui kegiatan operasional *reception* yang ada di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya yang berlokasi di Jalan Tunjungan 65 Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya adalah sebuah jenis perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penginapan, makanan dan minuman serta hiburan yang dikelola secara komersial. Bukan hanya itu, Hotel Mandarin Oriental Surabaya berusaha sebaik mungkin dalam usaha pemberian pelayanan yang baik kepada tamu dengan harapan tamu tersebut akan datang kembali.

Hotel Majapahit Oriental Surabaya mempunyai Delapan departemen yaitu *Front Office, Food and Beverage Service, Housekeeping, Room Service, Accounting, Food Product, Engineering dan Security*. Antara departemen yang satu dengan departemen yang lain saling bekerja sama dalam memberikan pelayanannya. Dalam memberikan pelayanan, seorang *receptionist* atau penerima tamu harus mengetahui tugas-tugas sebagai *receptionist* yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terutama dalam menerima tamu dengan memahami tata cara penerimaan atau keberangkatan tamu yang telah ditetapkan oleh pihak hotel serta ditunjang oleh perlengkapan penunjang sistem operasional *reception*, disamping itu seorang *receptionist* juga harus mempunyai teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan *complaint*.

Dengan ikut serta dalam kegiatan sehari-hari sebagai *receptionist* selama tiga bulan di Hotel Mandarin Oriental Surabaya, para *trainee* (peserta magang) banyak memperoleh pengalaman selama melaksanakan Praktik Kerja Nyata, diantaranya mereka dapat :

- a) mengetahui cara penerimaan tamu (*Check-in*);

- b) mengetahui proses keberangkatan tamu (*Check-out*);
- c) memberikan informasi yang diperlukan tamu selama tinggal di hotel;
- d) mengetahui bagaimana cara mengatasi *complaint*.

5.2 Saran

Sehubungan dengan penulisan Laporan Praktik Kerja Nyata ini, saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Kepada pihak mahasiswa program DIII Bahasa Inggris, hendaknya membekali diri dengan menerapkan dan mempraktikkan wawasan pengetahuan yang telah didapat di kampus dalam Praktik Kerja Nyata.
2. Kepada pihak hotel diharapkan agar :
 - a) Bersedia menerima dan menempatkan peserta magang sesuai dengan keahlian yang dimilikinya agar tidak merugikan kedua belah pihak.
 - b) Antara departemen dalam hotel hendaknya menjalin suatu kerja sama agar meningkatkan produktivitas kerja sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.
 - c) Departemen yang ada sedapat mungkin melaksanakan tugas dengan fungsinya masing-masing.

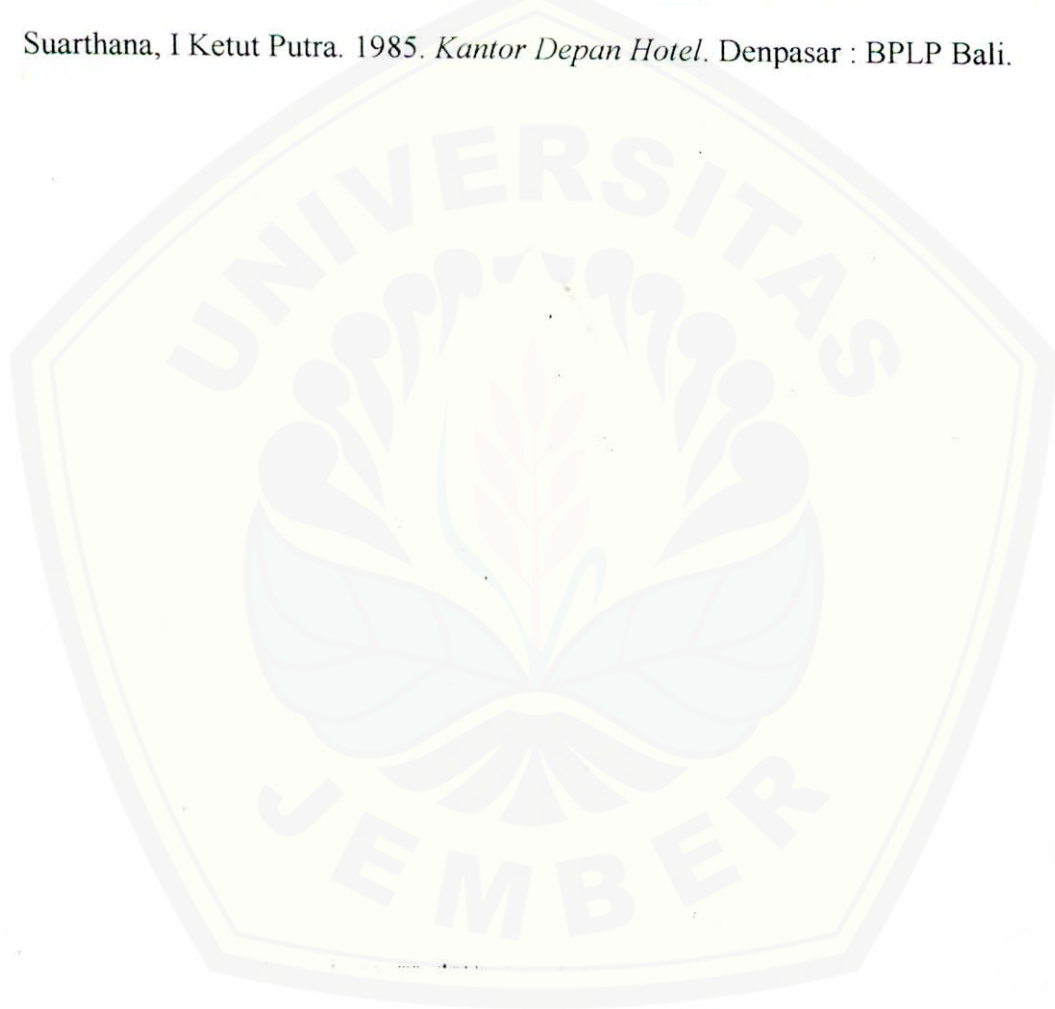
DAFTAR PUSTAKA

Buku Panduan Training Front Office Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya.

Darsono, Agustinus. 1994. *Kantor Depan Hotel*. Jakarta : PT. Grasindo.

Paul B, White and Helen Backley. 1973. *Hotel Reception*. London : Edward A.

Suarthana, I Ketut Putra. 1985. *Kantor Depan Hotel*. Denpasar : BPLP Bali.



Lampiran 1 Registration Card
registration



Account number	Room number
Name	
Occupation	Arrival date
Company	Flight / Time
Address	Departure date
	Flight / Time
	Passport number
	Date and place of issue
	Port of entry in Indonesia
Nationality	Purpose of visit
Date of birth	<input type="checkbox"/> Pleasure <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Official <input type="checkbox"/> Transit <input type="checkbox"/> Tourist <input type="checkbox"/> Official
Room type	<input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Stay
Number of guest	Daily rate
Special instruction	

Mode of payment

- | | | |
|-----------------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> Cash | <input type="checkbox"/> American express | <input type="checkbox"/> BCA Card |
| <input type="checkbox"/> Visa | <input type="checkbox"/> Diners Club | <input type="checkbox"/> Company account |
| <input type="checkbox"/> JCB Card | <input type="checkbox"/> Mastercard | <input type="checkbox"/> Hotel voucher |
| | | <input type="checkbox"/> _____ |

From time to time we may send you information about exciting offers. Please tick here if you do not want to receive this information.

NOTICE TO OUR GUEST

- Check out time is 12 noon
- The Hotel will not be held responsible for any valuables left by the guest in the room. Room safes are available in each room and safe deposit boxes are available without charge at the Front Desk
- All rates are subject to 10% service charge and applicable government tax
- Regardless of charge instructions, I acknowledge that I am personally liable for the payment of my statement of accounts



 Guest Signature

 Checked in by



GUARANTEE LETTER

:
 om :
 mpany :
 dress : _____

Date :
 Fax :
 Phone :

are pleased to guarantee the payment for our guests :

Mr/Mrs/Ms	Room Type	Arrival Date	Departure Date
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

ase charge to our company for :

- All charges
 Room charges
 Breakfast
 Meals
 Beverage
 Beverage non-alcohol
 Telephone
 Telephone local
 Laundry
 Other

Authorized by : _____

Position : _____

Signature : _____

st Regards,

_____)



SURAT KONFIRMASI PEMBAYARAN

Tanggal :
 Kepada : Dari :
 Posisi : Posisi :
 Perusahaan : Perusahaan :
 Telp. No. : Telp. No. :
 Fax No. : Fax No. :

Dengan hormat,

Sesuai pembicaraan melalui telephone pada hari, tanggal, dengan ini kami konfirmasi untuk tamu sebagai berikut :

Nama :
 C/I - C/O :
 Total bill :

Bahwa atas biaya yang ditimbulkan oleh tamu tersebut diatas, mohon tagihan untuk (Kamar, Makan, Semua , Lain-lain:.....) dikirim ke perusahaan kami.

Setelah ditanda tangani mohon di kirim kembali kepada kami.

Diminta oleh :

Disetujui oleh :

()

()

Bisa saya catat nama Anda agar kami dapat menghubungi Anda ?	Mr / Mrs / Ms
Di no telpon berapa Anda dapat di hubungi ?	Phone (Rumah) Phone (Kantor)
Anda mempunyai fax no ?	Fax
Anda mempunyai handphone ?	Handphone
Bisa saya dapat alamat rumah Anda ?	Alamat
Bisa saya tahu nama Kantor Anda (Bila diberi no telp kantor) Alamat ?	Nama Kantor Alamat
Acara ini untuk Anda atau orang lain ? Bisa saya tahu nama yang mempunyai acara ?	Nama
Sudah tahu perkiraan tanggal berapa rencana acara ? (perkiraan bulan/tahun berapa ?	Ya Tidak Tanggal Bulan Tahun
Anda sudah mengadakan pemesanan di Hotel ini ? atau Hotel / Tempat lain ?	<input type="radio"/> MOSUB <input type="radio"/> Nama Hotel Lain ?
Anda sudah tahu ingin menyelenggarakan di ruangan mana ?	Ya Tidak <input type="radio"/> Balai Adika <input type="radio"/> North Garden <input type="radio"/> Lain
Berapa jumlah undangan yang akan disebar ? Undangan
Berapa perkiraan orang yang datang ? Orang
Pukul berapa Anda ingin menyelenggarakan acara ?	Pukul
Bagaimana tatanan ruangan yang Anda harapkan ?	<input type="radio"/> Berdiri <input type="radio"/> Meja Bulat <input type="radio"/> Lain
Apakah ada tamu / keluarga Anda yang akan membutuhkan penginapan ?	Ya Tidak Jumlah kamar
Untuk Pesta Pernikahan	
Apakah Anda berencana mengadakan acara Cing Ciu ? (Cing Ciu di kamar tidak diperkenankan. Akan disediakan ruangan tersendiri)	Ya Tidak Jumlah orang
Bagaimana Anda harapkan pernikahan Anda ?	<input type="radio"/> Religius <input type="radio"/> Romantic <input type="radio"/> Classic <input type="radio"/> Chinese <input type="radio"/> Modern <input type="radio"/> Tradisional
Apa saja yang masih bisa kami bantu untuk persiapan acara pernikahan Anda ?	<input type="radio"/> Undangan <input type="radio"/> Dekorasi <input type="radio"/> Musik <input type="radio"/> MC <input type="radio"/> Penari <input type="radio"/> Mobil pengantin
Kemana kami kirimkan surat penawarannya ?	<input type="radio"/> Rumah <input type="radio"/> Tidak perlu, Mengapa

Tanggal Sales :

Diterima oleh :

Proposal dikirim oleh :

Tanggal :

Disetujui oleh :

Tanggal :



To	:	_____	From	:	Rendro Kartiko
Company	:	_____	Title	:	Royal Majapahit Manager
Phone	:	_____	Phone	:	5454333 Ext. 176
Fax	:	_____	Fax	:	5454111

We invite you to enjoy the privilege of membership in our Royal Majapahit. Further to request, it is our pleasure to outline all benefits of Royal Majapahit. We are sure you will find a wonderful opportunity for only Rp 939000 and it is valid for one year from the day you purchase.

Royal Majapahit entitles you to special privileges for breakfast, lunch, and dinner. When two people dine-in, the food will be divided in half; when three dine-in, a third will be deducted and so on. In other words, your portion of the food bill is complimentary. Beverages are not included and you must dine with at least one other person.

And if you sign-up membership, you will get some more advantages as follows :

- One (1) non-transferable Royal Majapahit Suite complimentary stay certificate
- One (1) non-transferable Upgrade Certificate at Royal Majapahit Suite described for each paid Executive Deluxe room night
- Three (3) fully-transferable 10% Discount Room Certificates, each certificate is valid up to three nights
- 10% discount on Toko Deli retail products
- 25% discount the joining fee at Majapahit Gym
- 2 complimentary Majapahit Gym or resort pool visits
- 2 complimentary Majapahit Gym tennis court visits
- 1 Country Club green fees at the City Club Country Club, member guest rate
- 1 complimentary Country Club lawn tennis court visit.
- 1 voucher an introductory Rp 500000 catering for any function of value over Rp 5000000.
- 25% Rudy Handoyo Salon
- 20% Nur Pasific Beauty Salon & Treatment Palace -Pasific Sliming Beauty
- 15% Rudy Hadisuwarno Organization (Salon)
- 10% Herry Ramli Hair Stylist
- 5% Mirota
- by showing card member will get member's rate at Mandarin Oriental Group in Asia Pacific until 50%

Terms and conditions of using those vouchers will be detailed in the membership package.

To confirm your membership, please fill in data below and fax back to 031-5454111

Name : _____
 Address : _____
 Phone / Fax : _____
 Payment : _____
 Credit Card No. _____
 Expired Date. _____
 Signature : _____





HOTEL MAJAPAHIT
MANDARIN ORIENTAL
SURABAYA

SM

Reservation Form

Reservation Amendment Cancellation No. : _____

Confirmation No : _____

Company/Travel Agent : _____

Address : _____

Made by : _____

Phone : _____ Fax : _____

Arrival Date : _____ () Nights Flight/Time : _____ / _____

Departure Date : _____ Flight/Time : _____ / _____

Limo Transfer : No Arrival Departure Return Transfer _____ / _____

Car Amount

Accommodation require :

 Deluxe Room _____ @ _____ Garden Deluxe Room _____ @ _____ Executive Suite _____ @ _____ Deluxe Suite _____ @ _____ Presidential Suite _____

No of Guest : Child : VIP : Upgraded by :

Guest Name :

1. (Mr/Mrs/Miss) _____

2. (Mr/Mrs/Miss) _____

3. (Mr/Mrs/Miss) _____

Method of Payment :

 Own Company T/A R/O Follow Ltr/Fax Follow Collect Voucher

Billing Instruction :

Guaranteed by :

 Amex Visa Master Card Diners Club JCB Card BCA Card Company Deposit

CC# _____ Expiry date : _____ / _____

Credit Card Holder : _____

Special request / Remark :

Reply confirmation Y / N :

 Mail Fax

Taken by : _____

Date : _____

payment instruction



From _____ Date _____

Company Name _____

Mailing Address _____

Telephone No. _____ KTP/Passport No. _____

Check Out Time _____

This letter serves as an irrevocable instruction to the Hotel Majapahit, Mandarin Oriental, Surabaya that I will be fully responsible for :

- All charges Room charges Breakfast Meals Beverage Beverage non-alcohol
- Telephone Telephone local Laundry Other

Incurred by :

	Mr/Mrs/Ms	Room No.	Arrival Date	Departure Date
1.	_____	_____	_____	_____
2.	_____	_____	_____	_____
3.	_____	_____	_____	_____

During his/her/their entire stay.

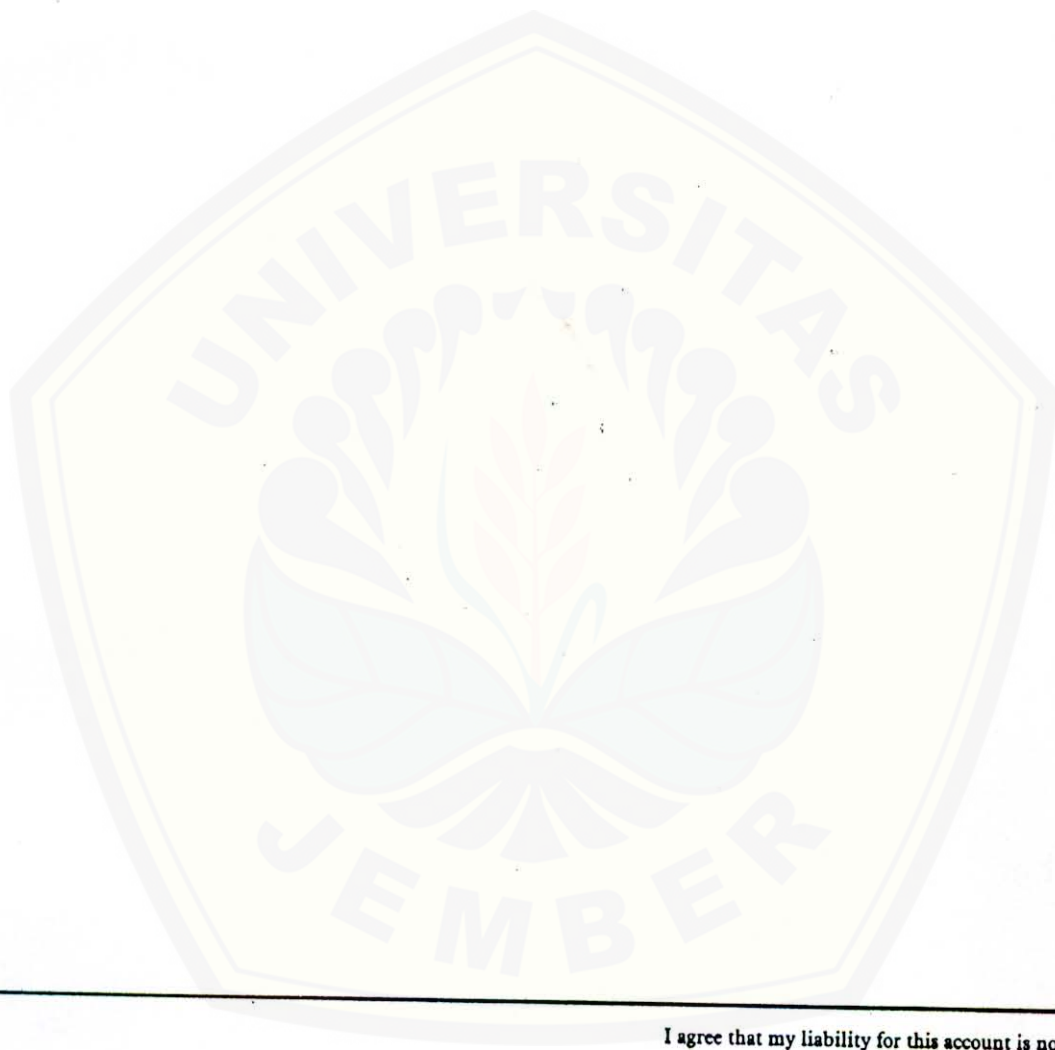
Please charge my credit card :

- Amex Visa Mastercard Diners JCB BCA Astra

No# _____ Expiry Date _____

Of which a signed imprinted credit card voucher is deposited with the Hotel indicating my intention to settle the charges as mentioned above.

Signature Per Credit Card



Send account to

I agree that my liability for this account is not waived and I agree to be held personally liable in the event that the indicated person, company or association fails to pay all or part of these charges.

Signature

Mandarin Oriental, Majapahit Hotel, 65 Jalan Tunjungan, Surabaya 60275, Indonesia
Telephone (62) 031 545 4333 Facsimile (62) 031 545 4111

Mandarin Oriental Hotel Group

- Asia - Pacific The Oriental, Bangkok • Mandarin Oriental Ananda, The Himalayas • Mandarin Oriental, Hong Kong • Mandarin Oriental, Jakarta • Mandarin Oriental, Kuala Lumpur • Mandarin Oriental, Macau • Mandarin Oriental, Manila • The Oriental, Singapore • Hotel Majapahit, Surabaya • The Excelsior, Hong Kong • Mandarin Oriental, Tokyo (2006)
- EUROPE Mandarin Oriental du Rhône, Geneva • Mandarin Oriental Hyde Park, London • Mandarin Oriental, Munich
- THE AMERICAS Elbow Beach, Bermuda • Turnberry Isle Resort & Club, Florida • Kahala Mandarin Oriental, Hawaii • Mandarin Oriental, Miami • The Mark, New York • Mandarin Oriental San Francisco • Mandarin Oriental, New York (2004)

mini bar



016657

Code	Item	Qty Cons.	Unit Price Rp.	Amount
1	Bintang Beer			
2	Carlsberg Beer	2	34000	68.000
3	Coca - cola			
4	Diet Coke	1		15.000
5	Sprite			
6	Soda Water			
7	Tonic Water			
8	Aqua (Plastic Bottle)	1		10.000
9	Evian			
10	Apple Juice			
11	Orange Juice			
12	Health Drink	1		10.000
13	Potato Chips			
14	Cashew Nuts	2	11.000	22.000
15	Peanuts			
16	Cookies			
17	Chocolate Bar	1		18.000
18	Herb Candy			
19	Cognac Miniature			
20	Gin Miniature			
21	Premium Scotch			
22	Scotch Miniature			
23	Rum Miniature			
24	Vodka Miniature			
	Tax 10%			18.600
Total				171.600

Prices are subject to tax

Room : 148 Date : 30 April '02

Name : _____ Signature : _____

guest check

004693



TRAPESIUM RESTORAN ***
MANDARIN ORIENTAL SURABAYA *

TBL B02/1 CHK 5698 GET 1
20 APR '02 18:46

2 DRAUGHT BEER	46000
1 DUNHILL RED	9500
SUBTOTAL	55500
TAX 11%	4800
SERVICE 5%	2300
18:46 AMOUNT DU	62600

148
148/KLEINEN
ROOM CHARGE 62600

---8 CHECK CLOSED 18:48---

WARUNG FOOD & LIVE BUFFET
AT INDIGO RESTAURANT & BAR
---ALL YOU CAN GET ALL DAY---

Name KLEINEN Room no. 148
 Signature [Handwritten Signature] Number _____

Trapesium 65
65 Jalan Tunjungan, Surabaya, Indonesia 60275
Telephone (031) 545 4333 Facsimile (031) 545 4111

Room Service

306104

HOTEL MAJAPAHIT
MANDARIN ORIENTAL
SURABAYA

ROOM SERVICE : HOTEL MAJAPAHIT
** MANDARIN ORIENTAL SURABAYA **

4

TEL 023/1 306102 12:50 CHK 2653 GST 0
306102 12:50

1 KOPPI TUBRIK	15000
SUBTOTAL	15000
TAX 11%	1700
SERVICE 10 %	1600
12450 AMOUNT IN	19300

10 %	2600
DISC 2 REV	
023/1ENI 1511PMR	
ROOM CHARGE	17424
4 CHECK CLOSED 13111	

ALL YOU CAN GET FOR SUN
9T SPANIES SALT OF ESTABLISHMENT
REPAIRING HOUSE A WIDWICH 2PM
AT 100 BELI
ENJOY HAPPY HOUR FROM 5-7 PM
ONLY AT TERRASSA RESTORAN

Please Do not Pay Cash

Name / Room no. C23

Signature Number

Hotel Majapahit Mandarin Oriental

65 Jalan Tunjungan Surabaya Indonesia 60011



021095

Room number: 1111
 Date: 20/10/2018
 Return Tomorrow
 Return Today

Starch 糊付け			Shirts シャツ	
None なし	Medium 普通	Light 軽	Folded たたむ	On-hanger ハンガー吊り
	Heavy 強			

Note: Please list the quantity of each article and sign the list. Unless an itemized list accompanies the clothing, our count will be accepted as correct.

各項目数量ご記入の上、ご署名下さい。種類については、当方の判断により訂正させていただきます。

All claims must be made within 24 hours after the finished items are returned and must be accompanied by the original Mandarin Oriental laundry list. The hotel can not be held responsible for loss of buttons, ornaments or anything left in pockets. However the Hotel will accept liability for damage resulting from the laundry / dry cleaning / pressing process not exceeding ten times the laundry charge.

一切の損害賠償については、必ず品物返却より24時間以内にご請求下さい。ポケットに入っていたボタン、装飾品その他の紛失については責任をとりかねます。クリーニングの過程で起きた損害については、ランドリー、ドライクリーニング、またはプレス料金の10倍を限度に弁償させていただきます。

Please call the Room Attendant for collection or press "Laundry".

お電話は破綻ダイヤル「ランドリー」まで。

Please do not put your laundry outside the door.

お部屋のドアの外へ置かぬ様お願いいたします。

Please complete and sign the list

署名等お忘れなくご記入下さい。

	LAUNDRY ランドリー				DRY CLEANING ドライクリーニング			PRESSING プレス				
	Price 料金 (Rp.)	Quantity 数		Total Cost 計 (Rp.)	Price 料金 (Rp.)	Quantity 数		Total Cost 計 (Rp.)	Price 料金 (Rp.)	Quantity 数		Total Cost 計 (Rp.)
		Guest 客室 Count	Hotel ホテル Count			Guest 客室 Count	Hotel ホテル Count			Guest 客室 Count	Hotel ホテル Count	
Men's Suit サファリスーツ	25.000				37.000				17.500			
2 pieces スーツ上下	-				47.500				30.000			
Sleeved Shirt 長袖シャツ	25.000	1	1	50.000	27.500				17.500			
T-Shirt スポーツシャツ	17.500				15.000				12.250			
Short / Polo Shirt T ポロシャツ	17.500				15.000				12.250			
Sweater / Sweater ユーザー	17.500				18.000				12.250			
Jeans バジューマ	30.000				25.000				17.500			
Pyjamas / Bathrobe バジューマ	25.000				18.000				17.500			
Shorts ショートパンツ	15.000				15.000				10.500			
Jacket ジャケット	-				35.000				15.000			
Coat コート	17.500				17.500				12.250			
Under-shirt アンダーシャツ	12.500	1	1	25.000	-				-			
Pants パンツ	12.500	1	1	25.000	-				-			
Shoes (pair) 靴	12.500	1	1	25.000	-				-			
Handkerchief ハンカチ	12.500	1	1	25.000	10.000				8.750			
Overcoat ロングコート	35.000				45.000				24.500			
Waistcoat ベスト	-				22.500				7.500			
Waistcoat / Waist coat	-				30.000				12.500			
Men's Suit 2 pieces	-				47.500				27.500			
Coat / Over coat	35.000				35.000				24.500			
Blouse ブラウス	25.000				25.000				17.500			
Skirt (plain) スカート	25.000				30.000				17.500			
Dress (plain) ドレス	27.000				35.000				18.900			
Nightgown ナイトガウン	25.000				27.500				17.500			
Pyjamas / Kimono	25.000				22.500				10.500			
Scarf スカーフ	15.000				15.000				10.500			
Shawl ショール	15.000				15.000				10.500			
Undershirt アンダーシャツ	12.500				15.000				-			
Blouse アンダーシャツ	12.500				15.000				-			
Blouse ブルック	12.500				15.000				-			
Jacket ジャケット	-				28.000				25.000			
Men's Suit 2 pieces	-				47.500				27.500			
Coat / Over coat	35.000				35.000				24.500			
Blouse ブラウス	25.000				25.000				17.500			
Skirt (plain) スカート	25.000				30.000				17.500			
Dress (plain) ドレス	27.000				35.000				18.900			
Nightgown ナイトガウン	25.000				27.500				17.500			
Pyjamas / Kimono	25.000				22.500				10.500			
Scarf スカーフ	15.000				15.000				10.500			
Shawl ショール	15.000				15.000				10.500			
Undershirt アンダーシャツ	12.500				15.000				-			
Blouse アンダーシャツ	12.500				15.000				-			
Blouse ブルック	12.500				15.000				-			
Jacket ジャケット	-				28.000				25.000			
Men's Suit 2 pieces	-				47.500				27.500			
Coat / Over coat	35.000				35.000				24.500			
Blouse ブラウス	25.000				25.000				17.500			
Skirt (plain) スカート	25.000				30.000				17.500			
Dress (plain) ドレス	27.000				35.000				18.900			
Nightgown ナイトガウン	25.000				27.500				17.500			
Pyjamas / Kimono	25.000				22.500				10.500			
Scarf スカーフ	15.000				15.000				10.500			
Shawl ショール	15.000				15.000				10.500			
Undershirt アンダーシャツ	12.500				15.000				-			
Blouse アンダーシャツ	12.500				15.000				-			
Blouse ブルック	12.500				15.000				-			
Jacket ジャケット	-				28.000				25.000			
Men's Suit 2 pieces	-				47.500				27.500			
Coat / Over coat	35.000				35.000				24.500			
Blouse ブラウス	25.000				25.000				17.500			
Skirt (plain) スカート	25.000				30.000				17.500			
Dress (plain) ドレス	27.000				35.000				18.900			
Nightgown ナイトガウン	25.000				27.500				17.500			
Pyjamas / Kimono	25.000				22.500				10.500			
Scarf スカーフ	15.000				15.000				10.500			
Shawl ショール	15.000				15.000				10.500			
Undershirt アンダーシャツ	12.500				15.000				-			
Blouse アンダーシャツ	12.500				15.000				-			
Blouse ブルック	12.500				15.000				-			
Jacket ジャケット	-				28.000				25.000			

Perpustakaan

Service hour: Service available seven days a week from 7 am to 9 pm

Sub-total 小計

87.000

Please indicate service required.

50% Surcharge

Regular Service 普通サービス

50% 割引

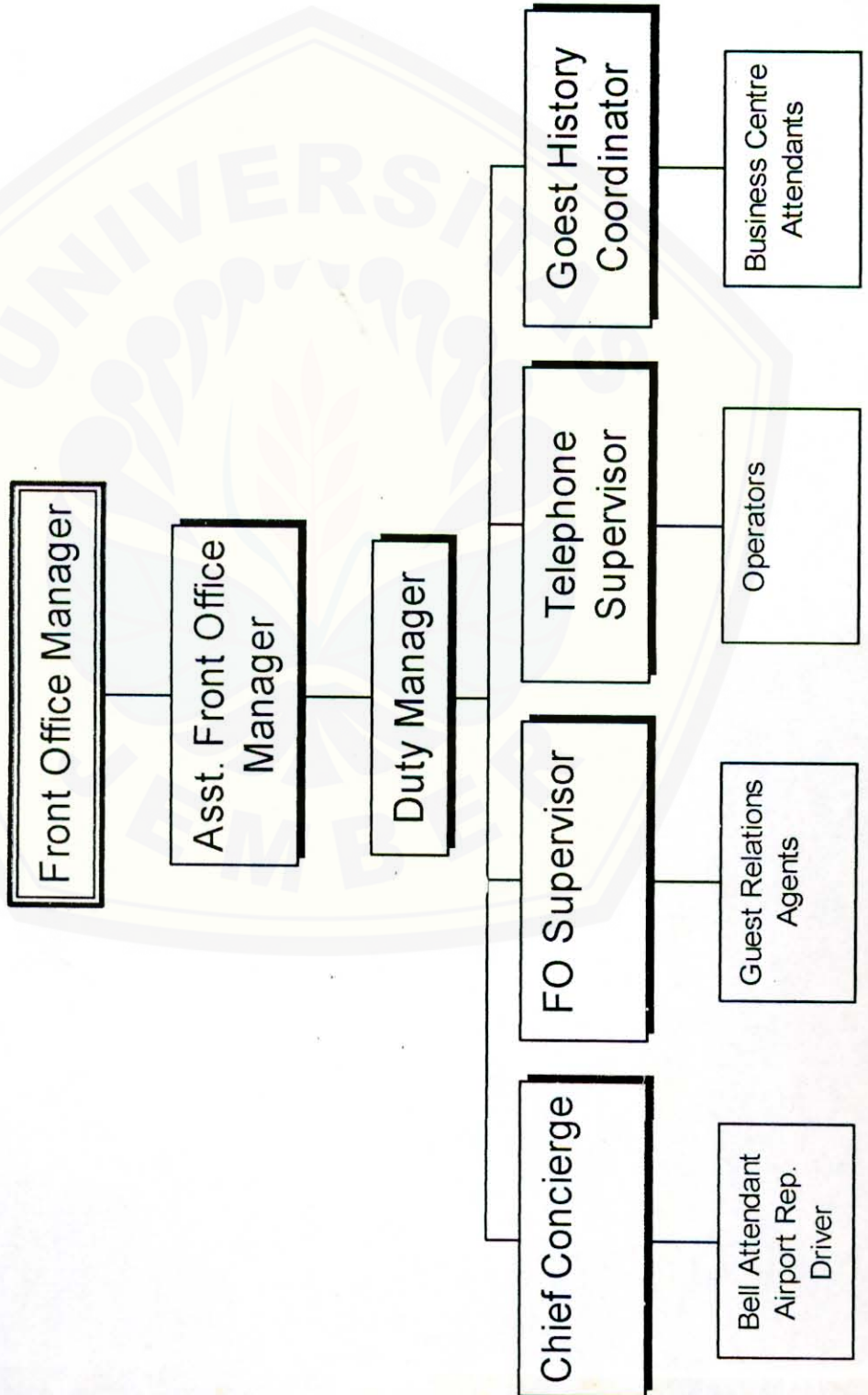
Checked up before 10 am returned before 7 pm

Total 合計

10時前にお持ち込みの場合、当日午後7時の仕上がりとなります。

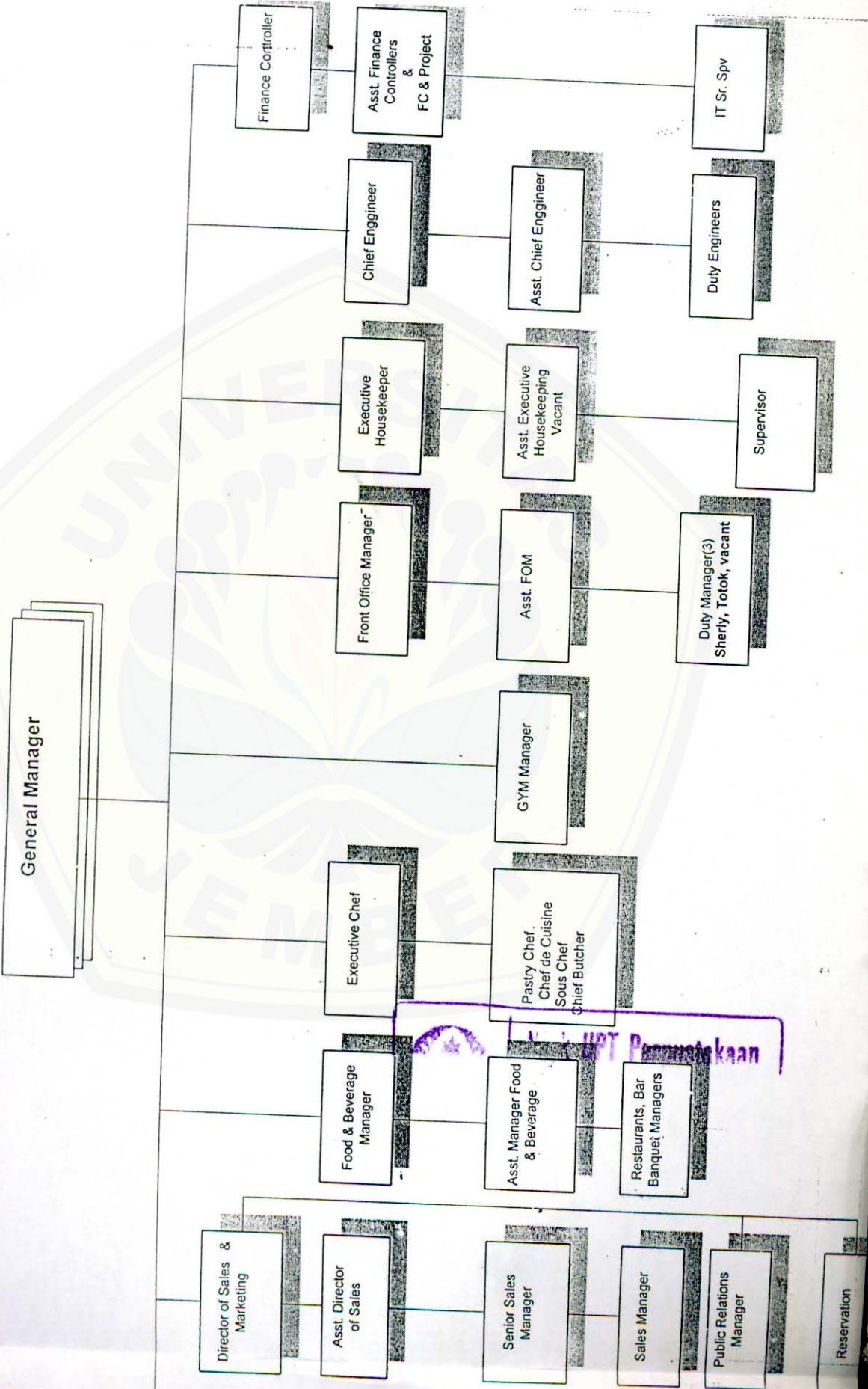
合計

ORGANIZATION CHART
FRONT OFFICE





HOTEL MAJAPAHIT
MANDARIN ORIENTAL
SURABAYA SM






HOTEL MAJAPAHIT
MANDARIN ORIENTAL
SURABAYA SM

Certificate of Completion

Hotel Majapahit, Mandarin Oriental, Surabaya is proud to present
this certificate to:

Miss. Hamifah Birin Arriyani

for the completion of the Job Training in
Front Office Department
for the period of February 4, 2002-May 4, 2002


Hardiyana

Employee Relations and Training Development Manager

May 10, 2002

Dated

HOTEL MAJAPAHIT
MANDARIN ORIENTAL
SURABAYA



TO WHOM IT MAY CONCERN

This is to confirm that Ms. Hamifah Ririn Ariyani has completed a job training program in Front Office Department of Hotel Majapahit, Mandarin Oriental, Surabaya for the period of February 4, 2002-May 4, 2002.

During his program, Ms. Hamifah Ririn Ariyani has proven herself to be able to follow our operational and performance standard thoroughly.

Should any further information be required, please do not hesitate to contact the Human Resources Department.

Issued in Surabaya, May 10, 2002.



Hardiyana
HOTEL MAJAPAHIT
MANDARIN ORIENTAL
SURABAYA

Hardiyana
Employee Relations & Training Development Manager

