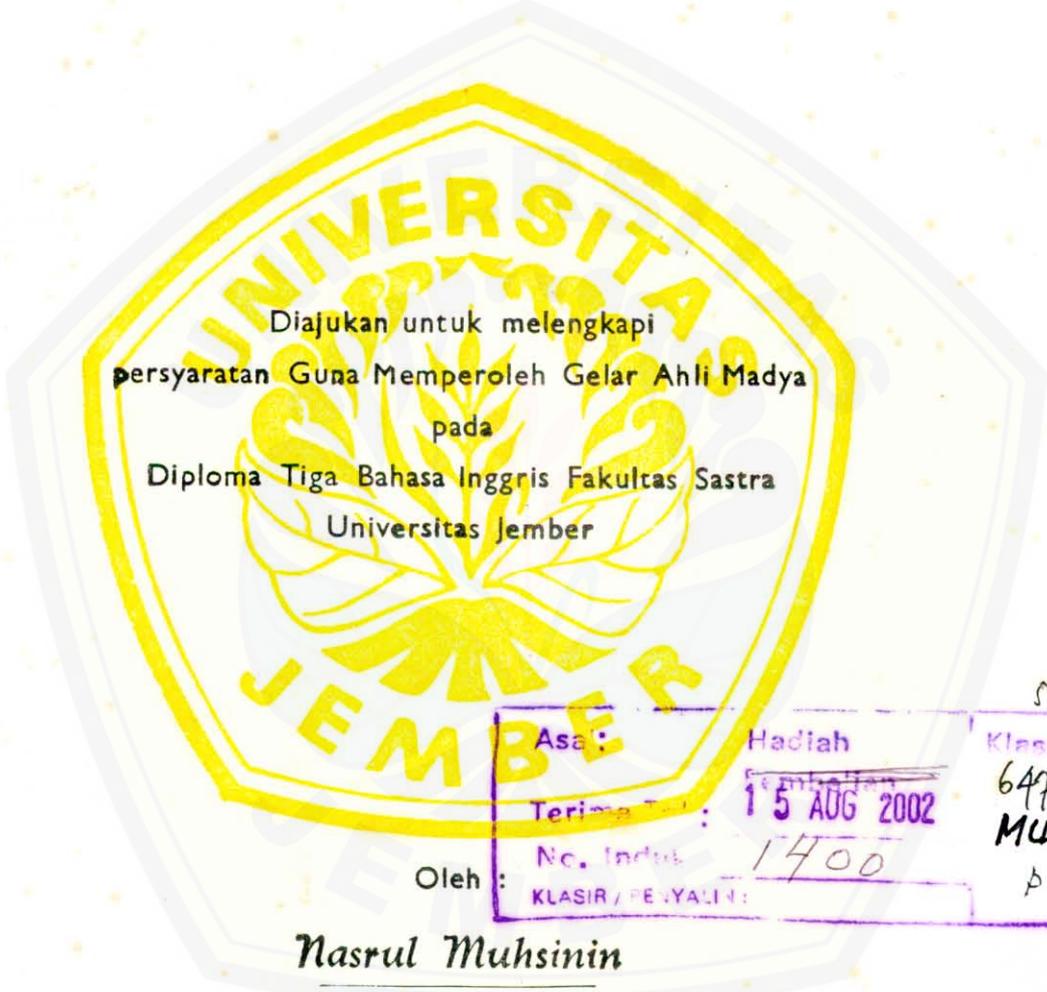




LAPORAN PRAKTEK, KERJA NYATA

PERANAN BAHASA INGGRIS DALAM
SISTIM OPERASIONAL FRONT
OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL SANTIKA SURABAYA



Asa :	Hadiah	Klass
Terima :	15 AUG 2002	647
No. Induk	1400	MUH
KLASIR / PENYALIN :		P e.1

Nasrul Muhsinin

NIM. 990103101048

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2002

HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas/Penanggung Jawab



Hotel Santika
SURABAYA
Front Office Dept.



EDO RAHARTADI
Front Office Manager

Dosen pembimbing



Drs. WISASONGKO, MA.
NIP. 131 798 138

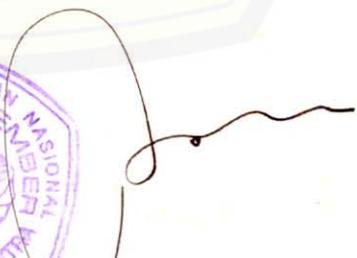
Disahkan Oleh:

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

MOTTO

*A bird in the hand is worth than two in the bush. So you must do anything best, do not worry you failed. Please try again. There is a will, there is a chance. **Man** proposes, **God** disposes.*

LEARNING SHOULD NEVER CEASE



KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Alhamdulillah ke hadirat Allah, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata ini dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun atas data-data yang diperoleh dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Santika Surabaya dan ditunjang oleh teori-teori hasil perkuliahan serta sumber-sumber lain yang berkaitan dengan judul.

Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga atas segala bantuan yang diberikan dalam penyusunan laporan ini, kepada yang kami hormati:

1. Bapak Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember;
2. Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA., selaku Ketua Program D-III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
3. Bapak Drs. Wisasongko, MA., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing Praktek Kerja Nyata dan penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata;
4. Ibu Dra. Meilia Adiana, M.Pd, selaku Dosen Wali;
5. Bapak Edo Rahartadi, selaku *Front Office Manager* di Hotel Santika Surabaya yang telah memberikan ijin pelaksanaan Praktek Kerja Nyata;
6. Mas Teguh Santoso, selaku *Bell Captain* dan Instruktur selama masa *training*;
7. Senior *Bell Boy* dan teman-teman *training* di Hotel Santika yang telah banyak memberikan perhatian dan bantuan dalam penyusunan laporan ini;
8. Ayah, Ibu, kakak serta adik-adik-ku yang tercinta yang telah memberikan sumbangan material maupun spiritual dalam penyusunan laporan ini;

9. Rekan-rekan di Masjid Nur Rohman Jl. Jawa IIE/16 Jember atas kerja sama dan bantuannya selama penulisan dan penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangatlah penulis harapkan. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 17 Juni 2002

Penulis,



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan dan Manfaat PKN.....	4
1.3.1. Tujuan PKN.....	4
1.3.2. Manfaat PKN.....	4
1.4. Jangka Waktu, Prosedur dan Ruang Lingkup PKN.....	4
1.4.1. Jangka Waktu PKN.....	4
1.4.2. Prosedur PKN.....	4
1.4.3. Ruang Lingkup PKN.....	5
1.5. Bidang Ilmu	5
BAB II : LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Pengertian Hotel	6
2.2. Jenis Hotel	7
2.3. Kriteria Hotel	8
2.4. Fungsi dan Peranan Hotel.....	10
BAB III : GAMBARAN UMUM HOTEL SANTIKA SURABAYA.....	12
3.1. Sejarah Hotel Santika Surabaya	12

3.2. Departemen di Hotel Santika Surabaya dan Hubungan Kerja antara <i>Front Office</i> dan Departemen Lain.....	13
3.2.1. Departemen di Hotel Santika Surabaya.....	13
3.2.2. Hubungan Kerja antara <i>Front Office</i> dengan Departemen Lain	14
3.3. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	17
3.4. Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Bagian.....	18
3.5. Sistim Pembagian Kerja.....	28
3.6. Formulir-Formulir dan Peralatan yang Dipergunakan di <i>Front Office</i>	28
3.6.1. Formulir-Formulir yang Dipergunakan	28
3.6.2. Peralatan-Peralatan yang Dipergunakan	30
3.7. Sistim Keamanan di <i>Front Office Department</i>	31
3.8. Sistim Kunci Kamar di <i>Front Office</i>	33
BAB IV : HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	34
4.1. Kegiatan Operasional <i>Front Office Department</i>	34
4.1.1. Kegiatan Operasional <i>Front Office</i> yang Berhubungan Tidak Langsung dengan Tamu	34
4.1.2. Bagian Registrasi yang Langsung Berhubungan dengan Tamu	40
4.1.3. <i>Room and Rate Assignment</i>	45
4.1.4. Macam-Macam Sistim Pembayaran Tamu.....	46
4.1.5. Status Kamar	48
4.2. <i>Front Desk Agent</i>	51
BAB V : PENUTUP	53
5.1. Kesimpulan	53
5.2. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:

1. *Reservation Form.*
2. *Deposit Form.*
3. *Room/Rate Change.*
4. *Miscellaneous Voucher.*
5. *Registration Card.*
6. *Telephone Voucher.*
7. *Message Form*
8. *Meals Voucher.*
9. *Mini Bar Voucher.*
10. *Group Information Sheet.*
11. *Concierge Check List – Front Office Department List.*
12. *Newspaper Distribution List.*
13. *Daily Bell Boy Report.*
14. *Room Configuration.*
15. *Bell Boy Control Sheet.*
16. *Luggage Report.*
17. *Taxi Voucher.*
18. *Key Card.*
19. *Room Rates.*
20. *Brochure.*
21. *Certificate.*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan perkembangan industri pariwisata yang pesat, masing-masing negara di dunia berusaha keras untuk menggali potensi-potensi yang berkaitan dengan industri tersebut. Sebab selain menyerap tenaga kerja yang tidak sedikit, industri pariwisata juga memberi perolehan devisa bagi negara.

Oleh sebab itu pembangunan di sektor pariwisata yang meliputi segala unsur pariwisata sangatlah penting untuk meningkatkan kunjungan wisatawan ke negara itu. Unsur-unsur wisata itu meliputi obyek wisata, alat transportasi serta kebutuhan akan akomodasi atau penginapan baik pelayanan makanan dan minuman, sumber daya manusia juga mendukung sektor pariwisata tersebut terutama *skill* dan profesionalisme individu. Kebutuhan akomodasi dalam hal ini adalah hotel.

Begitu pula dengan negara Indonesia, negara yang terkenal dengan negara kepulauan yang kaya akan sumber daya alam, obyek pariwisata dan juga sebagai negara tempat transit bagi wisatawan manca negara, berupaya keras untuk menarik wisatawan asing untuk mengunjungi obyek wisata di Indonesia. Obyek-obyek wisata yang menarik, sarana transportasi yang lancar, bangunan-bangunan hotel yang banyak menyebar di seluruh Indonesia, pusat belanja modern dan juga ditunjang oleh stabilitas politik dan ekonomi serta keindahan panorama alami alam Indonesia sebagai negara kepulauan oleh dunia merupakan daya tarik kuat bagi wisatawan untuk datang ke negara ini. Maka tidak heran setiap tahun jumlah wisatawan asing yang datang ke Indonesia meningkat.

Seiring dengan hal tersebut maka jumlah hotel yang berada di Indonesia semakin banyak, mulai dari hotel melati sampai hotel berbintang lima, maka dengan sendirinya persaingan antar hotel satu dengan yang lain pun semakin

tajam. Masing-masing menawarkan keunggulan yang dimiliki untuk mendapatkan tamu yang sebanyak-banyaknya.

Untuk meningkatkan industri hotel di Indonesia diperlukan adanya penanganan yang serius dan lebih seksama. Oleh karena itu faktor-faktor yang menunjang dalam industri hotel ini harus terus diupayakan keberadaannya agar dapat menunjang dan meningkatkan mutu daripada kualitas pelayanan dalam industri hotel. Salah satu penunjang dalam industri hotel adalah dengan tersedianya fasilitas-fasilitas yang lengkap dan memadai. Selain fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk tamu, hendaknya perlu juga diperhatikan mengenai kualitas dan kuantitas karyawan atau staff dimana hal tersebut merupakan kebutuhan mutlak dalam menunjang kelancaran operasional di suatu hotel yaitu dengan penguasaan bahasa Inggris yang memadai baik tulis maupun lisan dalam operasional hotel sehari-hari.

Disini penulis mengangkat suatu contoh masalah-masalah yang sering terjadi pada suatu hotel terutama di bagian *Front Office Department* guna memberikan pelayanan jasa kepada tamu-tamu asing maupun kepada manajemen. Sering kali timbul keluhan dan rasa tidak puas pada tamu atas pelayanan jasa yang diberikan, seperti pemberian informasi kepada tamu asing mengenai segala hal akibat minimnya kemampuan berbahasa Inggris yang baik dan benar, membiarkan tamu perorangan atau group menunggu lama barang-barangnya diantar baik pada waktu *chek-in* maupun *chek-out* serta tertundanya pengantaran koran dan surat dari luar maupun dari dalam hotel untuk tamu.

Hal tersebut harus dihadapi oleh karyawan di *Front Office Department* dengan jalan peningkatan berbahasa Inggris yang baik dan benar sebagai ukuran *standart* karyawan suatu hotel untuk hotel berbintang, *Reception Staff* membantu *Bell Boy* apabila waktu ramai dan bahkan asisten manajer ikut membantu menangani tugas-tugas *Bell Boy* terutama pada waktu *night shift*. Dengan terjadinya hal semacam itu akan menyebabkan pengaruh terhadap kelancaran operasional di Hotel Santika Surabaya. Oleh karena itu dengan penanganan serius dan peningkatan kerja sama antara departemen satu

dengan departemen lain akan memperlancar sistim operasional suatu hotel serta memberikan *briefing* kepada *Front Office Staff* pada setiap pergantian *shift* diharapkan mampu mengatasi masalah tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mencoba untuk memahami bagaimana peranan bahasa Inggris dan sistim operasional *Front Office Department* di Hotel Santika Surabaya. Dan mengambil judul "***Peranan Bahasa Inggris Dalam Sistim Operasional Front Office Department di Hotel Santika Surabaya.***"

1.2. Rumusan Masalah

Selama mengikuti kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN) di Hotel Santika Surabaya penulis berkesempatan melaksanakan PKN di *Front Office Department* yang terdiri atas beberapa seksi yaitu *Concierge*, *Front Desk Agent (FDA)*, *Reservation*, *Telephone Operator*. Sehingga penyusunan laporan ini penulis akan menjabarkan tentang mekanisme kerja masing-masing seksi dalam menunjang operasional hotel. Sebaik apapun sistim manajemen hotel yang dipakai namun apabila tidak ditunjang oleh suatu kerja sama yang serasi, selaras, dan seimbang baik antar departemen maupun antar seksi maka operasional hotel tidak akan lancar. Begitu juga bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sangatlah penting dibutuhkan di berbagai bidang. Untuk perhotelan sendiri bahasa Inggris sangat dibutuhkan yaitu pemberian informasi pada tamu asing, menulis dan memahami *form-form* berbahasa Inggris serta petunjuk-petunjuk berbahasa Inggris pada peralatan-peralatan maupun lain-lain di setiap tempat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam waktu yang singkat ini, kurang memungkinkan bagi penulis untuk mengetahui secara keseluruhan mekanisme kerja di suatu hotel. Namun penulis senantiasa berusaha dan berupaya untuk melakukan yang terbaik pada waktu mengikuti dan menjalani PKN maupun dalam penyusunan laporan ini.

1.3. Tujuan dan Manfaat PKN

1.3.1. Tujuan PKN

- ❖ Praktek Kerja Nyata ini dipersiapkan untuk penulisan laporan dan dimaksudkan juga sebagai praktik dalam menerapkan teori yang diterima di bangku kuliah.
- ❖ Untuk memperoleh pengetahuan praktis dan gambaran yang jelas tentang dunia pariwisata dan perhotelan di era globalisasi sekarang ini.

1.3.2. Manfaat PKN

❖ Bagi Mahasiswa

- Untuk memenuhi persyaratan akademis untuk Program D-III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
- Dapat dipergunakan sebagai sarana latihan kerja.
- Dapat dipergunakan sebagai studi perbandingan antara teori dengan pelaksanaan kerja di Hotel Santika Surabaya.
- Sebagai pengalaman kerja untuk terjun langsung di dunia kerja dan bidang yang sesuai dengan jurusan ilmu yang ditekuni.

❖ Bagi Hotel Santika Surabaya

- Hasil PKN ini hendaknya memberikan sumbangan yang berguna dan bermanfaat bagi hotel dalam memberikan pelayanan pada tamu.

1.4. Jangka Waktu, Prosedur dan Ruang Lingkup PKN

1.4.1. Jangka Waktu Pelaksanaan PKN

Jangka waktu pelaksanaan PKN ini kurang lebih 600 jam efektif, yang dilaksanakan mulai tanggal 1 Februari 2002 sampai 30 April 2002.

1.4.2. Prosedur Pelaksanaan PKN

- Menyerahkan surat pengantar fakultas ke instansi terkait.
- Menghadap kepada pimpinan hotel atau HRD untuk perkenalan.
- Menerima penjelasan tentang kebijaksanaan hotel.

- Menerima penjelasan tentang kebijakan hotel tentang pelaksanaan kerja.
- Menerima penjelasan tentang berbagai macam pelayanan yang diberikan.
- Menerima dan berusaha melakukan dengan baik dan benar tugas-tugas yang diberikan oleh pihak hotel.
- Menyusun data penting yang akan digunakan sebagai bahan laporan PKN.
- Penyusunan laporan akhir.
- Konsultasi secara periodik dalam penyusunan laporan PKN dengan dosen pembimbing.

1.4.3. Ruang Lingkup Kegiatan PKN

Bidang kegiatan utama yang dilaksanakan dalam PKN adalah mempelajari dan sekaligus mempraktekkan secara langsung sebagai *Concierge Member*. Disamping sebagai *Concierge Member*, penulis juga membantu dalam bidang *Reservation*, *Reception* dan *Telephone Operator* di Hotel Santika Surabaya pada waktu *night shift*. Dengan latar belakang pelaksanaan PKN ini dapat membantu dalam membatasi permasalahan *Concierge* terutama *Bell Boy*, *Reservation*, *Reception* dan *Telephone Operator* yang masuk dalam *Front Office Department* dan ini akan menjadi topik pokok penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini.

1.5. Bidang Ilmu

Dalam menunjang pelaksanaan PKN ini, penulis membutuhkan landasan teori yang diterima di bangku kuliah. Yaitu:

- *English For Hotel*.
- *English For Correspondence*.
- Transportasi dan Akomodasi Wisata.
- Manajemen Perkantoran.
- Computer.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Hotel

Sejarah perkembangan dunia hotel dimulai dari berdirinya penginapan atau sering disebut "**Inn**" yang dikelola secara sederhana, tujuannya hanya sebagai tempat peristirahatan bagi orang yang melakukan perjalanan atau *travelling*. Kemudian *Inn* mulai dikembangkan dengan lebih maju dan baik, yang akhirnya pada jaman sekarang ini disebut sebagai "Hotel". Keadaan terus berubah sesuai dengan perkembangan jaman dan dengan meningkatnya taraf hidup sehingga memungkinkan semua lapisan masyarakat dapat menginap di hotel. Hotel itu sendiri mempunyai pengertian sebagai berikut :

1. Menurut Agustinus Darsono dalam bukunya "Kantor Depan Hotel" (1992 ; 6), "Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa dan dikelola secara komersial, di hotel para tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya."
2. Menurut Dirjen Pariwisata Depparpostel (1992 ; 14), yaitu : "Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi tamu yang dikelola secara komersial."
3. Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. 14/Hotel/1970 (1992 ; 10), yaitu "Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan serta menyajikan hidangan dan fasilitas untuk umum yang memenuhi syarat *comfort* dan tujuan komersil."
4. Menurut Surat Keputusan Meteri Perhubungan No. PM. 10/PW-301/PHB-77 (1992 ; 10), yaitu "Hotel adalah akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan berikut makanan dan minuman."
5. Menurut AHMA (American Hotel and Motel Association) (1992 ; 14), yaitu "Hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan

dan minuman, serta pelayanan lainnya untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu."

Sebenarnya masih banyak lagi definisi yang dikemukakan oleh lembaga atau instansi maupun perorangan mengenai pengertian hotel yang masing-masing memiliki uraian yang berbeda-beda namun bila disimak dengan seksama semuanya mempunyai unsur yang sama, sehingga dapat dijadikan pedoman untuk sementara dalam memahami sebenarnya akomodasi hotel tersebut. Unsur-unsur pokok dalam definisi di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Hotel sebagai usaha yang dikelola secara komersial.
2. Menyediakan akomodasi atau penginapan.
3. Menyediakan makanan, minuman dan fasilitas lainnya.
4. Diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Industri perhotelan merupakan salah satu komponen penting dalam sektor pariwisata. Hotel dapat dikategorikan dalam tiga bagian :

1. Menurut tempat itu didirikan.
2. Bergantung dari para langganan, dan
3. Sesuai dengan fasilitas yang dimiliki hotel tersebut.

Hotel juga pada dasarnya dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Sesuai dengan jumlah kamar
2. Sesuai dengan para tamu
3. Sesuai dengan lama tamu tinggal
4. Sesuai dengan bintang masing-masing
5. Sesuai dengan tarif kamar
6. Berdasarkan lama buka dalam setahun
7. Berdasarkan lokasi

2.2. Jenis Hotel

Dijelaskan pula bahwa hotel dapat dibedakan menjadi 3 bagian, antara lain:

1. *Business Hotel* adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang mempunyai kepentingan usaha atau dagang. Biasanya hotel jenis ini terletak di pusat kota dan pusat perdagangan serta lama tamu yang tinggal hanya satu atau dua hari saja.
2. *Resident Hotel* adalah hotel yang dirancang untuk tamu-tamu yang akan tinggal lama. Hotel jenis ini berada di tengah-tengah kehidupan masyarakat kota dengan tarif sesuai dengan lama tamu tinggal.
3. *Resort Hotel* adalah hotel yang dirancang untuk tamu yang mempunyai kepentingan khusus untuk rekreasi atau melancong. Hotel ini terletak di kawasan pegunungan dan pedalaman yang asri dan jauh dari kebisingan dunia perkotaan dengan tarif kamar umumnya mahal.

2.3. Kriteria Hotel

Masih menurut Agustinus Darsono, yang mengklasifikasikan hotel sebagai berikut :

1. Sesuai dengan jumlah kamar.
 - Hotel Kecil memiliki kurang dari 25 kamar.
 - Hotel Menengah memiliki antara 25 – 100 kamar.
 - Hotel Sedang memiliki antara 100 – 300 kamar.
 - Hotel Besar memiliki lebih dari 300 kamar.
2. Sesuai dengan konsumen dan tamu yang disediakan.
 - Keluarga.
 - Pengusaha.
 - Wisatawan.
 - Keperluan Pengobatan.
3. Sesuai dengan lama tamu tinggal.
 - *Transit Hotel*, dirancang untuk tamu yang meneruskan perjalanan menuju tempat lain dan lama tamu tinggal hanya beberapa hari saja.
 - *Resident Hotel*, dirancang untuk tamu yang menginap dan menetap lebih lama minimal selama satu bulan.

- *Semi Resident Hotel*, dirancang untuk tamu yang tinggal harian disamping tamu yang menginap lama.
4. Sesuai dengan bintang masing-masing.
- Hotel Melati.
 - Hotel Berbintang.
 - Hotel Gold.
 - Hotel Diamond.
 - Hotel Palm.
5. Sesuai dengan *type of plan*.
- *European Plan* yaitu tamu hanya membayar harga kamar dan tidak termasuk harga makanan.
 - *American Plan* yaitu suatu cara pembayaran harga kamar dengan perjanjian tertentu :
 - a. *Full American Plan* yaitu Pembayaran sudah termasuk *breakfast, lunch, dinner*.
 - b. *Modified American Plan* yaitu pembayaran sudah termasuk *breakfast* dan *lunch* atau *breakfast* dan *dinner*.
 - c. *Bermuda Plan* yaitu harga kamar sudah termasuk *breakfast*.
 - *Continental Plan* yaitu harga kamar sudah termasuk *continental breakfast*.
 - *Franchais Plan* yaitu harga kamar sudah termasuk penggabungan permintaan makanan dan minuman.
6. Berdasarkan tarif kamar.
- *Deluxe Hotel* yaitu hotel yang mempunyai harga kamar sangat mahal.
 - *First Class* yaitu hotel yang mempunyai harga kamar di atas standart.
 - *Economy Class* yaitu hotel yang mempunyai harga kamar standart.
7. Berdasarkan Lokasi.
- *City Hotel* yaitu hotel yang terletak di kawasan kota.
 - *High Way Hotel* yaitu hotel yang terletak di tepi jalan bebas hambatan. Biasanya berlokasi antara dua kota.
 - *Beach Hotel* yaitu hotel yang terletak di tepi pantai.

- *Mountain Hotel* yaitu hotel yang berlokasi di pegunungan.
8. Berdasarkan lama buka setahun.
- *Season Hotel* yaitu hotel yang hanya dibuka hanya waktu tertentu.
 - *Year Around Hotel* yaitu hotel yang dibuka sepanjang tahun.

2.4. Fungsi dan Peranan Hotel

1. Fungsi Hotel

Hotel mempunyai fungsi sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu atau wisatawan, dalam hal tempat tinggal yang sifatnya sementara selama tamu berada jauh dari tempat asalnya. Kebutuhan tamu hotel sama halnya dengan kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan fisik seperti makan, minum, sandang, papan dan kebutuhan psikis seperti rasa aman, rasa tentram, hiburan, harga diri, cinta kasih serta penghargaan atas prestasi dirinya, diharapkan agar semuanya itu dapat terpenuhi.

Dewasa ini sedang berkembang suatu jenis pariwisata yang pasaran potensialnya adalah orang-orang yang melakukan perjalanan bukan bertujuan untuk sekedar menginap atau beristirahat, namun untuk tujuan pertemuan, seminar dan kegiatan-kegiatan lainnya yang tentunya membutuhkan penyediaan fasilitas-fasilitas penunjang dan sarana yang memadai dan bertaraf internasional.

Fasilitas penunjang tersebut antara lain fasilitas penginapan yang nyaman, ruang tamu atau *lobby*, ruang pertemuan, tempat parkir, tempat rekreasi, perlengkapan telekomunikasi dan lain-lain. Bila kondisi seperti ini sudah dipersiapkan dengan akomodasi hotel yang memadai dan bertaraf internasional, maka bisa terbayangkan tidak adanya *stagnation* atau kemacetan dalam penerimaan kunjungan wisatawan yang kian hari kian meningkat. Sehingga usaha perhotelan benar-benar menjadi usaha komersial yang mampu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya, sekaligus untuk menunjang pembangunan wilayah dimana hotel tersebut berada.

2. Peranan Hotel

Dalam menunjang pembangunan negara industri perhotelan dapat berperan aktif dalam berbagai hal, antara lain :

a. Membantu usaha pendidikan dan pelatihan

Untuk memberi kesempatan kepada mahasiswa berpraktek kerja lapangan dan memberi peluang bagi para karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan.

b. Menciptakan lapangan pekerjaan

Usaha perhotelan adalah suatu usaha yang memerlukan modal yang besar dengan jumlah kerja yang besar pula.

c. Meningkatkan industri rakyat

Peranan ini dapat diwujudkan dengan adanya kebutuhan hotel akan peralatan dan perlengkapan untuk mendukung usaha pelayanan kepada tamu, misalnya makanan, minuman, bahan pakaian, mesin-mesin, alat pembersih yang dihasilkan oleh industri rakyat.

d. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam perilaku sehari-hari

Dengan demikian tingkat hidup masyarakat yang ada disekitar daerah tujuan wisata akan meningkat.

e. Meningkatkan pendapatan daerah

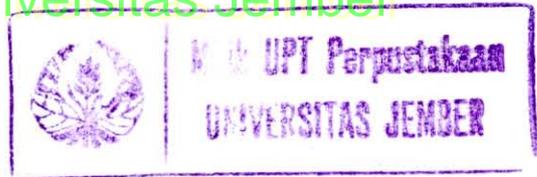
Sebagai usaha pelayanan jasa, hotel merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang potensial, yaitu berupa pembayaran ijin-ijin, pajak, pembayaran listrik, pembayaran air dan pembayaran lainnya kepada pemerintah daerah.

f. Meningkatkan hubungan antar negara

Sebagian besar hotel sering dipergunakan untuk keperluan konferensi, rapat menjamu tamu-tamu atau delegasi asing, semua itu dapat meningkatkan hubungan antar negara menjadi semakin baik.

g. Meningkatkan devisa negara

Hotel merupakan salah satu komponen industri pariwisata sangat berperan dalam membantu meningkatkan arus pendatang atau wisatawan asing.



BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1. Sejarah Hotel Santikan Surabaya

Hotel Santika Surabaya (HSSB) merupakan salah satu hotel di bawah naungan PT. Grahawita Santika (GWS) yang berkedudukan di Jakarta. Saat ini PT. GWS mengelola 10 hotel yang tersebar di seluruh Indonesia, antara lain di Kota Semarang, Bandung, Cirebon, Manado, Yogyakarta, Kuta Bali, Jakarta dan Surabaya.

Hotel Santika Surabaya merupakan hotel kesembilan yang dikelola PT. GWS. HSSB berjenis hotel bisnis dan dibangun pertengahan tahun 1996 dan mulai *Soft Opening* pada tanggal 20 Pebruari 1998. HSSB sendiri adalah kerjasama antara PT. GWS dengan PT. Graha Satria Dayatama (GSD). HSSB terletak di Jl. Pandegiling no. 45 Raya Darmo Surabaya dan berdiri di atas lahan yang luasnya kurang lebih 1800 m². HSSB dilengkapi pula dengan sebuah Coffee Shop yang nyaman, yakni *Mekar Sari Coffee Shop*, *Tirta Bar* dan 6 *function room* yakni *Bromo Room*, *Arjuno Room*, *Anjasmoro Room*, *Welirang Room* dan *Business Room I*. Fasilitas lain yang ada di HSSB diantaranya adalah *Business Center*, *Drug Store*, *Salon*, *Rent car* dan *Message*. HSSB sebagai hotel yang berada di kawasan Jawa Timur menyuguhkan beraneka hidangan Jawa Timuran, masakan Indonesia dan juga masakan Cina serta Eropa.

Hotel Santika di seluruh Indonesia memegang teguh ciri khas Indonesia pada setiap bagian eksterior maupun interiornya. Demikian pula halnya dengan segala pelayanan yang diberikan, sentuhan keramahan Indonesia senantiasa mewarnai setiap sudut HSSB.

3.2. Departemen di Hotel Santika dan Hubungan Kerja antara *Front Office Department* dengan Departemen lain.

3.2.1. Departemen-departemen yang terkait di Hotel Santika

Adapun mengenai departemen yang ada di Hotel Santika meliputi 8 (delapan) departemen. Masing-masing departemen-departemen dikepalai oleh seorang *manager*. 8 (delapan) departemen yang dimaksud ialah :

1. *Front Office Department*

Departemen ini merupakan tonggak keberhasilan sukses tidaknya dalam penjualan kamar. Dari departemen inilah kesan pertama dari tamu kepada hotel muncul.

2. *Housekeeping Department*

Departemen ini bertanggung jawab atas keberhasilan dan kerapian dari kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang ada di hotel, juga sekitar area hotel baik yang ada di dalam maupun di luar.

3. *Food & Beverage Department*

Departemen ini mengurus segala hal yang ada hubungannya dengan makanan dan minuman. Ruang kerjanya adalah *Restaurant, Kitchen, Bar, Banguet* serta *service* di dalam kamar.

4. *Marketing Department*

Fungsi departemen ini adalah menjalankan fungsi *marketing* yang disandangnya.

5. *Accounting Department*

Accounting Department berhubungan langsung dengan keuangan hotel secara menyeluruh.

6. *Personnel Department*

Personel Department berhubungan dengan seluruh pegawai hotel baik dalam hal kedisiplinan, kerapian, pelaksanaan serta *recruitment* tenaga kerja baru.

7. *Engineering Department*

Departemen ini bertanggung jawab atas perbaikan kerusakan yang ada di hotel serta pemeliharannya.

8. *Security Department*

Departemen ini sesuai dengan fungsinya sangatlah memperhatikan segi keamanan serta berusaha menciptakan ketenangan bagi para tamu, karyawan serta perusahaan dalam hal ini pihak hotel.

Demikianlah departemen yang saling terkait di Hotel Santika Surabaya yang dalam operasionalnya senantiasa bekerja sama untuk mencapai pelayanan terbaik.

3.2.2. Hubungan Kerja antara *Front Office* dengan Departemen lain.

Hampir semua jenis pekerjaan yang ada di hotel adalah kerja tim atau *team work*. *Front Office Department* banyak dibantu oleh departemen lain dalam menjalankan tugasnya. Hal ini berhubungan dengan kenyataan bahwa pada dasarnya konsentrasi operasional sebuah hotel berporos pada tamu. Hotel sedapat mungkin memberikan layanan maksimal agar tamu terpuaskan. Untuk memberikan kepuasan maksimal, tugas tidak hanya dibebankan pada satu departemen saja. Masing-masing saling terkait dan saling berhubungan. Bila mata rantai hubungan ini terputus atau tidak terjalin baik, sudah dapat dipastikan penyampaian layanannya pun menjadi pincang.

1. *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department*.

Housekeeping Department adalah salah satu bagian hotel yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, kerapian kamar dan *public area* (daerah yang dipakai atau dilalui oleh umum).

Hubungan kerja antara *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* adalah masalah status kamar, masalah *Room Discrepancy* (perbedaan status kamar), masalah perpindahan

kamar, masalah kedatangan dan keberangkatan tamu, masalah *housekeeping report* dan lain-lain.

2. *Front Office Department* dengan *Food & Beverage Department*.

Food & Beverage Department ini adalah departemen yang secara umum mendapatkan penghasilan terbesar kedua bagi hotel setelah *Room Division*. Bagian ini menyediakan makanan dan minuman bagi tamu. Beberapa hotel memiliki beberapa restoran dengan berbagai jenis menu makanan.

Hubungan kerja dengan *Front Office Department* khususnya dalam hal :

- a. Penanganan *daily buffet* di *coffee shop* (untuk tamu-tamu rombongan yang mempergunakan fasilitas *meal coupon*).
- b. Penyediaan makanan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian kamar.
- c. Untuk pemesanan '*complimentary*'.
- d. Penanganan masalah *function room*.
- e. Penanganan minuman selamat datang (*welcome drink*).
- f. Penanganan *meal coupon*.

3. *Front Office Department* dengan *Personal Department*.

Sumber daya manusia merupakan investasi yang tidak habis-habisnya bagi hotel. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kontribusi keuntungan bagi hotel di masa yang akan datang.

Hubungan kerja antara *Front Office Department* dengan *Personal Department* adalah sebagai berikut :

- a. Penerimaan karyawan baru.
- b. Mutasi, promosi dan rotasi karyawan.
- c. Program orientasi karyawan baru.
- d. *Tour to the hotel*

4. *Front Office Department* dengan *Engineering Department*.

Engineering Department adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan struktur bangunan, masalah listrik dan mesin-mesin yang ada.

Hubungan yang erat antara *Front Office Department* dengan *Engineering Department* adalah sebagai berikut :

- a. Penanganan *working* atau *memo order* sehubungan dengan kerusakan yang terjadi pada alat-alat di *Front Office Department*.
- b. Pembuatan kunci duplikat.
- c. Penanggulangan bahaya kebakaran.
- d. Penanggulangan masalah kerusakan AC (penyejuk udara).
- e. Masalah transportasi tamu dan karyawan.
- f. Informasi mengenai kerusakan peralatan elektronika.

5. *Front Office Department* dengan *Accounting Department*.

Bagian *accounting* adalah bagian yang berhubungan dengan masalah keuangan hotel.

Hubungan kerja antara *Front Office Department* dengan *Accounting Department* meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Masalah penagihan kredit tamu yang belum terbayar.
- b. Masalah *petty cash*.
- c. Masalah *save deposit box*.
- d. Masalah *remittance of funds*.
- e. Penggajian bulanan yang berhubungan dengan *overtime*.
- f. Penanganan *night audit*.
- g. *Room revenue hotel*.

6. *Front Office Department* dengan *Security Department*.

Security Department atau bagian keamanan secara khusus menjaga keamanan dan ketertiban hotel. Sebenarnya seluruh karyawan wajib menjaga keamanan para tamu, pengunjung dan karyawan lain.

Tetapi, kewajiban itu lebih merupakan kewajiban moral, sedangkan beban tanggung jawab formalnya diberikan kepada bagian keamanan.

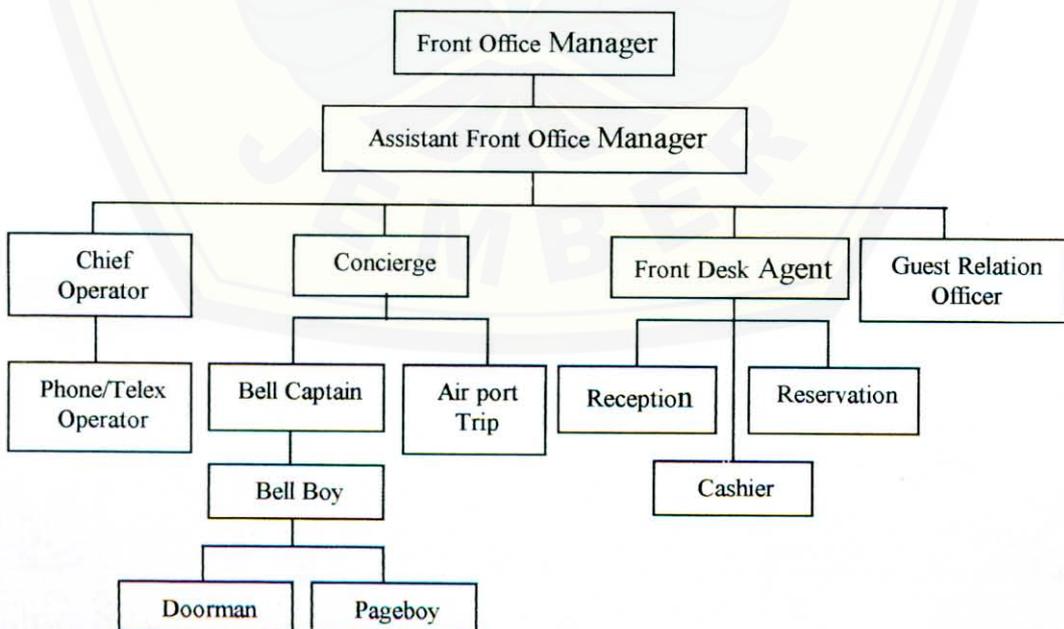
Hubungan kerja antara keduanya, adalah :

- a. Menjaga dan mengawasi kamar tamu yang diduga akan *skipper*.
- b. Melindungi barang-barang milik tamu hotel dan pengunjung.
- c. Memberikan perasaan aman pada tamu, karyawan dan pengunjung, baik secara fisik ataupun rohani.

3.3. Susunan Organisasi *Front Office Department*.

Besar kecilnya organisasi hotel jelas tidak sama. Hal ini dipengaruhi oleh besar kecilnya operasional hotel tersebut, terutama jumlah kamar yang ada. Semakin besar jumlah yang available atau siap untuk dijual, semakin banyak pula departemen dan karyawan yang diperlukan. Demikian pula sebaliknya bila operasionalnya juga kecil. Sebagai ilustrasi tentang hal ini dapat dilihat pada bagan organisasi Hotel Santika di bawah ini :

STRUKTUR ORGANISASI FRONT OFFICE DEPARTEMENT



3.4. Tugas dan Tanggung Jawab Masing-masing Bagian

Tugas dan tanggung jawab suatu jabatan dinyatakan dalam pernyataan tertulis. Uraian mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan biasanya disebut dengan *Job Description*. Seperti dikatakan oleh Kasavana (1992:64) bahwa "*Job Description is a detailed list identifying all the key duties of a job as well as reporting relationships, additional responsibilities, working condition, and any necessary equipment and materials. (Job Description adalah suatu daftar terperinci tentang semua tugas utama suatu pekerjaan yang menyangkut hal-hal seperti : pelaporan hubungan kerja, tugas-tugas tambahan, kondisi pekerjaan dan bahan serta peralatan yang dibutuhkan).*"

A. Tugas dan tanggung jawab *Front Office Manager*

Tugas Utama :

Mengarahkan dan mengawasi seluruh bawahan secara langsung dan menjamin bahwa operasional sehari-hari di kantor depan berjalan lancar.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Berpartisipasi terhadap proses seleksi dan penerimaan karyawan di bagian kantor depan hotel.
2. Merencanakan pelatihan, *cross training* dan pelatihan kembali para karyawan di *Front Office*.
3. Membuat dan mengatur jadwal kerja karyawan.
4. Mengawasi pekerjaan bawahan terutama pada saat pergantian *shift* dan jam-jam sibuk.
5. Mengevaluasi kemampuan kerja bawahan.
6. Memelihara hubungan kerja dan komunikasi yang baik dengan seluruh departemen di hotel.
7. Menanyakan kepada *Front Office Department Staff* mengenai tugas dan masalah-masalah yang timbul pada waktu *briefing*.
8. Mengontrol kondisi kamar yang paling akhir, untuk mencegah hal-hal yang tidak terkontrol dalam penjualan kamar.

9. Menyelesaikan permasalahan tamu dengan cepat, efisien dan penuh keramahan.
10. Memperoleh data yang paling mutakhir dari tamu yang datang berombongan, memelihara hubungan baik dengan travel agent.
11. Mencek dan memeriksa ulang laporan batas kredit para tamu.
12. Bekerja dengan alokasi budget yang telah ditetapkan.
13. Menerima informasi paling akhir dari manager departemen lain yang berhubungan dengan pekerjaan di kantor depan.
14. Mencek *petty cash* dari *Front Office Cashier* pada setiap akhir *shift*nya.
15. Menjaga dengan ketat peredaran uang tunai dan kebijakan kredit.
16. Membuat jadwal yang teratur tentang pertemuan dengan bawahan atau dengan *head department*.
17. Memeriksa dan mencek kelengkapan dan kerapihan seragam kerja karyawan.
18. Tetap menjaga komitmen hotel sebagai *hospitality industry*.

B. Asistence Front Office Manager

Tugas Utama :

Menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawab *Front Office Manager* bila yang bersangkutan berhalangan atau tidak dapat menjalankan tugasnya.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Membantu *Front Office Manager* dalam membuat program pelatihan, pembuatan *Job Description*, standar prosedur operasional serta merencanakan program pelatihan karyawan.
2. Membantu *Front Office Manager* dalam hal seleksi, penerimaan dan pelatihan karyawan baru.
3. Mengontrol dan memastikan bahwa seluruh karyawan di bagian kantor depan sudah menjalankan kewajibannya sesuai dengan tugas dan standar yang berlaku.

4. Menciptakan dan memelihara hubungan baik dalam suasana kerja yang menyenangkan, menumbuhkan semangat kerja dalam kelompok dan sedapat mungkin memperkecil jumlah karyawan yang keluar.
5. Memonitor dan mengontrol situasi kamar yang ada hubungannya dengan reservasi, tingkat penghunian kamar sehari-hari dan kemampuan kamar yang ada untuk memaksimalkan penjualan kamar dan keuntungannya.
6. Mengawasi pekerjaan *Bell Captain Reception*, juga *Telephone Operator* pada kondisi-kondisi tertentu agar operasional di *Front Office* berjalan dengan lancar.
7. Mengecek ulang apakah distribusi laporan ke departemen lain telah dilakukan, oleh stafnya dengan baik dan benar.
8. Menghadiri pertemuan antar pimpinan bagian bila *Front Office Manager* berhalangan hadir.
9. Mengadakan *briefing* dengan *staff* untuk menghadapi acara-acara tertentu.
10. Menjalin kerja sama yang baik di antara *staff* sehingga tidak timbul komunikasi yang salah.
11. Dapat bekerja sama dengan *Accounting Department*, juga mengetahui dengan baik *Standart Operating Procedure* di *Front Office Cashier*.
12. Dapat memahami karyawan yang melakukan kesalahan atau belum memahami jenis pekerjaannya, terutama dalam ketrampilan tertentu dan mengetahui prosedur kerjanya.
13. Dapat mengatasi situasi gawat darurat seperti kebakaran dan mati listrik sesuai dengan situasi yang berlaku.
14. Mengkoordinir dan bekerja sama dengan bagian keamanan (*security*) menyangkut keamanan di sekitar *lobby*.
15. Membantu proses penerimaan tamu VIP dan memberikan perhatian khusus pada mereka.

16. Membantu *Front Office Manager* dalam pekerjaan administrasi sehari-hari.
17. Memeriksa keadaan kamar, area di sekitar *lobby* agar sesuai dengan *standart* yang telah ditetapkan.

C. *Reservation Supervisor*

Tugas Utama :

Mengawasi dan mengontrol pekerjaan para petugas reservasi sehingga dapat berjalan sebagaimana ditentukan dalam *standart operating procedure* yang berlaku di hotel, khususnya untuk pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan masalah pemesanan kamar.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Membuat jadwal kerja para petugas reservasi.
2. Membuat perkiraan tentang tingkat hunian kamar pada hari ini dan dibandingkan dengan yang ada di bagian *reception*.
3. Menerima penyerahan tugas dari *supervisor* yang *shift* sebelumnya.
4. Mempersiapkan *expected arrival list* (daftar tamu yang diharapkan tiba) dan *expected departure list* (daftar tamu yang didaftar akan meninggalkan hotel).
5. Mencek hal-hal yang menyangkut kedatangan tamu rombongan, dari persiapan hingga kedatangan, untuk mengetahui bila ada masalah yang berhubungan dengan pemesanan.
6. Secara teratur menghadiri rapat di *Front Office Department*.
7. Membuat dan memperbaiki data di bagian pemesanan agar tetap dalam kondisi *up to date*.
8. Melakukan *courtesy call* dengan pihak *travel agent*, *airline company* dan perusahaan lainnya.
9. Memeriksa *filling document* agar selalu rapi dan akurat.
10. Mengawasi tata cara bertelepon para petugas reservasi.
11. Menjalin kerjasama yang baik dengan bagian lain di *Front Office Departement*.

D. *Bell Captain*

Tugas Utama :

Mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan sehari-hari *Bell Boy*, *Doorman* dan *Page Boy* dalam menjemput kedatangan dan mengurus barang bawaan tamu hingga sampai ke kamar hingga tepat, cepat, aman dan penuh keramah-tamahan.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Mengkoordinir para *Bell Boy*, *Doorman* dan *Page Boy* dalam menjemput kedatangan dan mengurus barang bawaan tamu hingga sampai ke kamar hingga tepat, cepat, aman dan penuh keramah-tamahan.
2. Mengkoordinir para *Bell Boy* untuk mengurus barang bawaan tamu pada saat *check out*.
3. Memastikan bahwa semua barang bawaan tamu telah diantar dengan baik oleh para *Bell Boy* ke kamar si tamu.
4. Mengawasi dan mencek bahwa para *Bell Boy* telah menjalankan tugas dengan baik dan benar sesuai standar.
5. Mengkoordinir dan memotivasi para *Bell Boy* untuk selalu menawarkan bantuan dan memberikan informasi kepada tamu di sekitar *lobby*. Jika perlu juga menunjukkan ke bagian yang bersangkutan untuk ditindaklanjuti.
6. Mengisi daftar sesuai dengan daftar kerja.
7. Menyiapkan daftar kerja *Bell Boy*, *Doorman* dan *Page Boy*.
8. Menyiapkan *general store requisition form*.
9. Mencek kehadiran *Bell Boy*, *Doorman* dan *Page Boy* sesuai dengan daftar kerja.
10. Mengatur pembagian kerja *Bell Boy*, khususnya untuk kedatangan *group*.
11. Mencek ruang penyimpanan barang secara teratur dan berkala.
12. Mengurus dan menyelesaikan barang-barang tak bertuan.

13. Mengawasi pembagian surat kabar ke tamu VIP.
14. Memeriksa kereta barang, kursi roda dan papan pengumuman.
15. Secara teratur memeriksa *log book* sebagai sarana komunikasi dan menindaklanjuti serta mencatat masalah yang tak dapat diselesaikan.
16. Mempersiapkan jadwal kerja bulanan dan melaporkan data kehadiran kepada *Chief Concierge* untuk diserahkan kepada *Front Office Manager*.
17. Memastikan kondisi *Bell Captain Counter* dalam keadaan bersih, rapi dan seluruh *staffnya* telah menggunakan pakaian seragam kerja yang telah ditentukan hotel.
18. Mencek dan memastikan dengan cara *inventory* bahwa kebutuhan alat-alat kerja dan *form-form* di *Bell Captain Counter* telah terpenuhi.

E. Chief Operator Telephone

Tugas Utama :

Mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan para *Telephone Operator* agar dapat menjalankan tugas mereka dengan baik dan benar sesuai dengan *standart* yang ditetapkan.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Mengontrol telepon yang masuk dan keluar hotel serta memastikan bahwa semua telepon telah disambungkan ke tujuan yang dimaksud.
2. Membuat daftar kerja para petugas telepon.
3. Memeriksa kehadiran para petugas telepon.
4. Memeriksa kebersihan dan kelengkapan alat kerja di ruang telepon.
5. Memeriksa dan mengontrol daftar tamu yang harus dibangunkan dan *wake-up call* agar sesuai dengan permintaan tamu atau berdasarkan jadwal penerbangan (*flight schedule*) bagi tamu rombongan *crew* pesawat.
6. Memonitor program musik dan video di hotel.
7. Membantu petugas telepon bila sambungan yang diperlukan sangat banyak.

8. Memeriksa dan menyelesaikan masalah dengan tamu yang tercatat di dalam *log book operator*.
9. Mempersiapkan jadwal kerja bulanan bagi para petugas telepon dan membuat laporan kehadiran mereka setiap bulan.
10. Membuat laporan biaya telepon per bulan.

F. Supervisor Reception

Tugas Utama :

Mengawasi dan mengkoordinir para resepsionis agar dapat menjalankan fungsinya untuk melayani tamu terutama pada saat kedatangan sehingga bisa diperoleh kesan baik.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Membuat daftar kerja para resepsionis berdasarkan *shift*.
2. Mengontrol jumlah resepsionis agar selalu seimbang dalam setiap *shift*.
3. Mengontrol kehadiran resepsionis.
4. Melakukan pemblokiran kamar untuk tamu rombongan.
5. Menghitung *house count* (data keadaan kamar yang paling akhir) setiap pergantian *shift* kerja.
6. Membuat dan mencek *room discrepancy* (perbedaan status kamar antara *Housekeeping* dan *Front Office*).
7. Mencek semua peralatan di resepsionis agar selalu dalam kondisi baik dan memeriksa *form-form* agar tidak ada yang kurang.
8. Membuat *room sales recapitulation*.
9. Mencek kunci-kunci kamar dan memeriksa persediaan *duplicate key* (kunci cadangan).
10. Membantu *duty manager* untuk membukakan kamar yang *double locked*.
11. Bekerja sama dengan bagian lain, khususnya yang menyangkut penerimaan tamu rombongan.

G. Telephone Operator

Tugas Utama :

Memberikan pelayanan dengan cepat, ramah tamah dan santun terhadap semua pihak yang memerlukan jasa telepon.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Bertanggung jawab terhadap semua telepon yang masuk maupun keluar. Kalau terpaksa harus melakukan penundaan pelayanan, maka harus sesingkat mungkin.
2. Membantu sistem operasional komunikasi hotel agar berjalan lancar.
3. Menerima pesan-pesan telepon dari tamu untuk ditindaklanjuti hingga tuntas.
4. Mengerjakan *wake-up call* (membangunkan tamu dari tidurnya) sesuai dengan permintaan tamu.
5. Melakukan panggilan (*paging*) tamu melalui pengeras suara.
6. Diharuskan hafal akan nomor-nomor penting, khususnya untuk keadaan darurat kebakaran, yakni nomor telepon dinas pemadam kebakaran.
7. Harus mengetahui dengan pasti nomor (*extension*) para pejabat hotel atau *departemen head*, informasi tentang fasilitas hotel, pesta atau rapat hari itu (*events or function*) serta jenis-jenis pelayanan lain yang diberikan oleh hotel.
8. Memonitor musik dan program video sesuai dengan jadwal.
9. Mempunyai pengetahuan yang luas tentang sistem telepon dan dapat bekerja dengan seluruh peralatan yang ada di operator telepon.
10. Menjaga agar ruang operator selalu bersih dan rapi.
11. Menggunakan suara hotel (*voice by the hotel*) untuk membuka percakapan dengan tamu.

H. Front Desk Agent

Tugas Utama :

Menyambut kedatangan tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya secara efisien, tepat, cepat, ramah tamah dan santun sehingga tamu memperoleh kesan baik.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Menyambut, memberi salam dan melayani tamu yang akan *check-in*.
2. Memeriksa reservasi tamu, mencarikan kamar sesuai pesanan.
3. Membantu tamu mengisi registrasi.
4. Menanyakan sistem pembayaran tamu pada saat *check-in* dan memprosesnya.
5. Memberikan *guest card* dan kunci kamar kepada tamu pada saat *check-in*.
6. Menjaga kebersihan *Front Office Counter* dan mengecek semua kelengkapan peralatan dan formulir-formulirnya.
7. Memberikan kunci cadangan bagi tamu yang kuncinya tertinggal atau hilang.
8. Menyelesaikan masalah perpindahan kamar.
9. Membuat pesan-pesan dalam *log book*, bila waktu kerja habis sementara masalah dengan tamu belum terselesaikan.
10. Memberitahukan kepada *Housekeeping Departement* tentang kamar-kamar yang sudah *check-out*, yang baru saja *check-in* atau pindah.
11. Memeriksa reservasi, baik yang VIP, FIT (Free Individual Traveller), maupun yang *group* atau rombongan.
12. Mengecek *room rack* dan membuat agar *house count* selalu akurat.
13. Mempersiapkan kamar, baik untuk VIP, grup maupun perorangan setelah kamarnya diblokir oleh *supervisor*.
14. Melakukan pengecekan terhadap *room discrepancy* (perbedaan status kamar antara *Housekeeping* dengan *Front Office*).
15. Memasukkan data registrasi ke dalam komputer, agar semua bagian dapat memanfaatkannya untuk *bill transaction*.

I. Bell Boy

Tugas Utama :

Membantu mengangkut barang bawaan tamu pada saat *check-in* maupun *check-out* ke dan dari kamar. Bantuan diberikan agar tamu sedapat mungkin merasa santai dan nyaman. Selain itu kerepotan tamu dalam membawa barang-barang juga bisa menyebabkan mereka lupa dan barangnya diambil orang lain. Jadi, bantuan diberikan untuk alasan keamanan dan kenyamanan tamu.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Membawakan tas-tas tamu dengan efisien dan cepat ke dan dari kamar.
2. Menyiapkan koper atau tas tamu bila tamu ingin menitipkan di *Bell Captain Counter*.
3. Menyambut dan mengucapkan selamat datang kepada tamu yang baru datang dan mengantarkan ke bagian resepsionis bila tak ada *Guest Relation Officer* yang mengantarkan tamu ke kamar.
4. Memasukkan koran yang diperlukan tamu ke kamar.
5. Memasang huruf-huruf pada *sign board* (papan pengumuman) di *lobby* hotel untuk acara kegiatan hari itu.
6. Mengirimkan surat atau pesan yang mendesak ke kamar tamu.
7. Pada saat mengantarkan tamu ke kamar, menjelaskan kepadanya semua fasilitas dan produk yang ada di hotel.

J. Doorman

Tugas Utama :

Memberi salam kepada pengunjung hotel maupun tamu yang datang dan meninggalkan hotel. Mengucapkan selamat datang dan salam perpisahan kepada tamu-tamu.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Mengucapkan salam kepada tamu yang datang dan pergi untuk memberikan kesan baik.

2. Membuka dan menutup pintu mobil tamu.
3. Membantu menempatkan koper-koper tamu di dalam mobil.
4. Memberikan penjelasan pada tamu atau pengunjung tentang kejadian atau kegiatan khusus yang ada di hotel.
5. Bekerja sama dengan *Bell Boy* untuk mengurus kedatangan dan keberangkatan tamu.
6. Mencarikan atau memanggilkan taksi bagi tamu yang memerlukan.

3.5. Sistem Pembagian Kerja di Kantor Depan

Hotel Santika menjalankan bisnisnya selama 24 jam penuh. Agar operasional pelayanan berjalan lancar dan tidak ada kekosongan, perlu diadakan pembagian kerja. Tujuan pembagian kerja adalah untuk bisa melayani kebutuhan tamu setiap saat sehingga tamu tetap merasa diperhatikan.

Pembagian waktu kerja (*work shift*) yang secara umum digunakan adalah dalam 3 (tiga) waktu kerja, yaitu : *shift* I dimulai pukul 07.00 hingga 15.00, *shift* II dimulai pukul 15.00 hingga 23.00, *shift* III dimulai pukul 23.00 hingga 07.00.

Sedangkan *shift* penyelia yang biasa disebut *split shift*, bertujuan untuk menjaga *section* kosong atau kekurangan tenaga kerja. *split shift* ini berlangsung di antara pembagian kerja yang normal. *Split shift* biasanya dilaksanakan pada pukul 11.00 hingga 19.00.

Maksud lain dari *split shift* tidak lain untuk mengantisipasi kekosongan waktu di antara jam gilir tugas para karyawan dan saat pergantian makan. Dengan demikian pada saat *outlet* atau bagian selalu ada karyawan yang bertugas.

3.6. Formulir-formulir dan Peralatan yang digunakan di Kantor Depan Hotel

3.6.1. Formulir-formulir yang digunakan di kantor depan

Form-form yang ada pada *Front Office Departement* sebagai berikut :

1. *Parking Valet Service*
2. *Newspaper Delivery List*
3. *Long Distance Telephone Call*
4. *Facsimili Charges Form*
5. *Reservation Form*
6. *Reservation Slip*
7. *Reservation Confirmation Form*
8. *VIP Release Form*
9. *Facsimili Form*
10. *Paid Out*
11. *Parcel/Package Hold For Pick-up Form*
12. *Name Slip*
13. *Message From*
14. *Guest Card*
15. *Walk-in Guest List*
16. *Expected Arrival List*
17. *Expected Departure List*
18. *Arrival List*
19. *Departure List*
20. *Welcome Drink Card*
21. *Cash Receipt*
22. *Credit Card Slip*
23. *Registration Card*
24. *Guest Complaint Form*
25. *Change of room or rate*
26. *Guest History Arrival Report*
27. *In-house Guest List*
28. *Guest History Card*
29. *Arrival Crew List*

30. *Group Reservation Form*
31. *Group Rooming List*
32. *Hotel Tarif Atau Price List*
33. *Room Status Report*
34. *Luggage/Baggage Tag*
35. *Night Clerk/Es Report and Forecast*
36. *Advance Payment Receipt*
37. *Telephone Massage*
38. *Safe Deposit Book Record Card.*

3.6.2. Peralatan-peralatan yang digunakan di kantor depan

1. *Luggage Trolley*
2. *Switchboard Operator*
3. *Facsimili Machine*
4. *Telephone*
5. *Reservation Rack*
6. *Reservation File Ordner*
7. *Computer Equipment*
8. *Reservation Chart/Plan*
9. *Void Stamp*
10. *Type Writer*
11. *Alphabetical Letter Block*
12. *Computer Printer*
13. *Information Rack*
14. *Ordner File*
15. *Room Rack*
16. *Credit Card Imprinter*
17. *Credit Card Approval Machine*
18. *Credit Card Slip Box*
19. *Room Rack*
20. *Key Drop Box*

21. *Bill Rack*
22. *Safe Deposit Boxes*
23. *Safe Deposit Card Box*
24. *Calculator*

3.7. Sistem Keamanan di Kantor Depan Hotel

Keamanan hotel tidak semata tanggung jawab bagian keamanan (*Security Department*) melainkan segenap unsur yang bekerja pada hotel tersebut. Memberikan rasa aman merupakan tanggung jawab manajemen terhadap pengunjung, tamu hotel, karyawan dan *asset* hotel.

- A. Peranan kantor depan hotel dalam keamanan, antara lain :
 1. Membantu pengawasan terhadap tamu-tamu yang mencurigakan.
 2. Membantu melindungi barang-barang milik hotel.
 3. Mengingatkan tamu yang membawa mobil pribadi agar tidak meninggalkan barang berharga di dalamnya.
 4. Menjaga keamanan lingkungan kerja dari kemungkinan pencurian.
 5. Membantu mengawasi proses simpan ambil *safe deposit box*.
- B. Contoh bentuk keamanan yang dapat dilakukan oleh karyawan kantor depan, antara lain :
 1. Jangan memberikan kunci kamar, pesan-pesan, surat-surat pada seseorang/tamu yang tidak dikenal identitasnya.
 2. Jangan sembarangan memberikan nomor kamar pada penelepon dari luar atau pada pengunjung yang diragukan identitasnya.
 3. Petugas kantor depan (*supervisor*) harus berhati-hati membawa *master key*, tidak sembarangan membuka kamar dan meletakkan *master key*. Semua petugas kantor depan harus meminta izin terlebih dahulu kepada *security* untuk mendampingi dalam membuka pintu kamar tamu apabila dibutuhkan.
- C. Keamanan tamu, hotel dan karyawan
 1. Keamanan tamu

Keamanan yang dimaksud disini adalah keamanan dalam arti psikis maupun fisik atau materi. Keamanan psikologis adalah rasa aman dalam jiwa seseorang pada saat ia tinggal di hotel. Sedangkan keamanan fisik atau materi meliputi unsur-unsur, *safe deposit box* (tempat penyimpanan barang-barang berharga) yang dipisahkan menjadi dua bagian : a) *General Safe Deposit Box* adalah tempat penyimpanan barang-barang berharga yang terletak di bagian belakang *Front Office Cashier* atau *Front Desk Agent*. Yang dimaksud barang berharga antara lain perhiasan, *passport*, uang, tiket pesawat, *traveller cheque* dan lain-lain, b) *Private Safe Deposit Box* adalah tempat penyimpanan barang berharga yang dapat dilakukan sendiri di dalam kamar. Biasanya untuk membuka dan menutup kotak tersebut menggunakan kode angka yang hanya diketahui oleh penyimpan. Keamanan fisik atau materi lainnya yaitu *luggage tag*, sistem telepon, area parkir, pemadam kebakaran.

2. Keamanan karyawan

Keamanan karyawan kantor depan juga perlu diperhatikan agar dapat bekerja maksimal. Mereka perlu diberi motivasi dan jaminan bahwa mereka aman dalam melakukan tugas untuk mencapai produktivitas tinggi. Keamanan karyawan meliputi seragam kerja, *locker*, tempat parkir (bagi yang membawa kendaraan sendiri), kelengkapan atau alat kerja, jaminan sosial yang memadai, gaji atau pendapatan yang wajar, pelatihan secukupnya dan alat-alat pelindung kerja lainnya.

3. Keamanan hotel

Sistem keamanan sebagai pencegahan terjadinya hal-hal yang kurang diharapkan oleh hotel memiliki beberapa keuntungan antara lain untuk menghindari pencurian, baik barang tamu atau milik hotel, mengurangi resiko terjadinya tuntutan oleh pihak tamu, karena kehilangan atau kecelakaan pribadi. Dengan demikian reputasi atau kesan hotel menjadi baik di mata tamu. Keamanan barang-barang

Keamanan yang dimaksud disini adalah keamanan dalam arti psikis maupun fisik atau materi. Keamanan psikologis adalah rasa aman dalam jiwa seseorang pada saat ia tinggal di hotel. Sedangkan keamanan fisik atau materi meliputi unsur-unsur, *safe deposit box* (tempat penyimpanan barang-barang berharga) yang dipisahkan menjadi dua bagian : a) *General Safe Deposit Box* adalah tempat penyimpanan barang-barang berharga yang terletak di bagian belakang *Front Office Cashier* atau *Front Desk Agent*. Yang dimaksud barang berharga antara lain perhiasan, *passport*, uang, tiket pesawat, *traveller cheque* dan lain-lain, b) *Private Safe Deposit Box* adalah tempat penyimpanan barang berharga yang dapat dilakukan sendiri di dalam kamar. Biasanya untuk membuka dan menutup kotak tersebut menggunakan kode angka yang hanya diketahui oleh penyimpan. Keamanan fisik atau materi lainnya yaitu *luggage tag*, sistem telepon, area parkir, pemadam kebakaran.

2. Keamanan karyawan

Keamanan karyawan kantor depan juga perlu diperhatikan agar dapat bekerja maksimal. Mereka perlu diberi motivasi dan jaminan bahwa mereka aman dalam melakukan tugas untuk mencapai produktivitas tinggi. Keamanan karyawan meliputi seragam kerja, *locker*, tempat parkir (bagi yang membawa kendaraan sendiri), kelengkapan atau alat kerja, jaminan sosial yang memadai, gaji atau pendapatan yang wajar, pelatihan secukupnya dan alat-alat pelindung kerja lainnya.

3. Keamanan hotel

Sistem keamanan sebagai pencegahan terjadinya hal-hal yang kurang diharapkan oleh hotel memiliki beberapa keuntungan antara lain untuk menghindari pencurian, baik barang tamu atau milik hotel, mengurangi resiko terjadinya tuntutan oleh pihak tamu, karena kehilangan atau kecelakaan pribadi. Dengan demikian reputasi atau kesan hotel menjadi baik di mata tamu. Keamanan barang-barang

milik hotel meliputi inventori bulanan atau tahunan, sistem penggudangan yang baik, adanya pemeliharaan secara rutin terhadap barang-barang inventaris hotel dan kontrol terhadap alat kerja yang bergerak.

3.8. Sistem Kunci Kamar di *Front Office*

Sistem kunci kamar di *Front Office* Hotel Santika ada tiga macam, yaitu *emergency key* (kunci darurat), *master key* (kunci master) dan *individual guest room key* (kunci untuk perorangan)

Menurut Kasavana (1993 : 79), *emergency key opens all guest rooms door, even when they are double locked (that is locked with both a standard door lock and a device operable only from within the guest room)*. Kunci darurat dapat membuka seluruh kamar tamu meskipun kamar tersebut dalam keadaan *di-double locked* (yaitu dikunci dengan standar maupun dengan alat yang hanya bisa dibuka-tutup dari dalam). *Master key*, masih menurut Kasavana (1993 : 79), *opens all guest rooms that are not double locked* (dapat membuka semua kamar tamu namun yang tidak *di-double locked*). Sedangkan *individual guest room key is a key which opens a single guestroom if the door not double locked* (kunci kamar individu adalah kunci yang hanya dapat digunakan untuk membuka satu kamar tamu yang tidak *di-double-locked*).

BAB V
PENUTUP



4.1. Kesimpulan

Setelah mengetahui kegiatan operasional yang ada di Hotel Santika yang berlokasi di Jl. Pandegiling 45-47 Surabaya, maka kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis adalah :

Hotel Santika adalah suatu jenis perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Selain itu Hotel Santika juga berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan terbaik selama tamu tinggal adalah agar tamu memiliki kesan yang baik sehingga akan datang kembali.

Hotel Santika mempunyai 8 (delapan) departemen, antara lain : *Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department, Human Resource Development* atau *Personalia, Marketing Department, Accounting & Purchasing Department, Engineering Department, Security Department*. Masing-masing departemen saling terkait dan saling berhubungan dalam memberikan pelayanannya pada tamu. Oleh karena itu, kerja sama dan hubungan yang baik antar departemen mutlak diperlukan oleh Hotel Santika Surabaya.

Macam-macam sistem pembayaran yang dipergunakan oleh Hotel Santika, yaitu : *Cash, Credit Card, Voucher, Guarantee Letter*. Sistem pembayaran ini dapat ditentukan pada saat tamu melakukan pemesanan kamar atau pada saat proses *check-in*.

4.2. Saran

Untuk tercapainya pelaksanaan sistem operasional kantor depan hotel yang baik, kiranya saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

Adanya kerja sama antar departemen terlebih antar karyawan perlu untuk lebih ditingkatkan agar struktur kerja dapat berjalan dengan lancar, disiplin kerja yang tinggi, tentu saja akan meningkatkan produktivitas kerja sesuai dengan tujuan perusahaan. Dalam persaingan kerja yang sangat ketat, *staff* dan manajemen Hotel Santika dituntut keras pemikiran-pemikiran yang berkualitas untuk mempertahankan konsumen dalam jumlah yang besar. Selain itu peningkatan kuantitas dan kualitas karyawan terutama mengenai bahasa asing perlu diperhatikan keberadaannya dalam menangani tamu asing yang mungkin masih dianggap remeh padahal mempunyai *important role* dalam peningkatan kualitas pelayanan tamu. disamping promosi yang lebih intensif dan selektif dibanding dengan masa-masa sebelumnya dengan berpegang pada motto "*Stay with friend*", Hotel Santika sedapat mungkin memberikan pelayanan maksimal agar tamu mendapatkan kepuasan yang maksimal juga karena hal ini berhubungan dengan kenyataan bahwa pada dasarnya konsentrasi operasional sebuah hotel berporos pada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahna, 1976, *Hotel and Motel Law*, Machigan State University Louching Michigan.
- Bratawidjaja, Thomas W., Drs., *Surat Bisnis Modern*, Jakarta : Pustaka Binaan Pressindo, PPM, 1982.
- Bussiere Richard, *Front Office and Marketing*, Sheraton Senggigi.
- Damarjanti, R.S., *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*, Jakarta : PT. Pradnya Paramita, Cetakan Ketiga.
- Darsono Agustinus, 1992, *Kantor Depan Hotel (Front Office)*, Cetakan Pertama, Jakarta.
- Suarthana, I Kt Putra, Drs., *Tata Cara Bertelepon*, Balai Pendidikan dan Latihan Kepariwisataaan Bali, Nusa Dua, 1989.
- Suarthana, I Kt Putra, Drs., *Tata Laksana Penjualan Kamar*, Balai Pendidikan dan Latihan Kepariwisataaan Bali, Nusa Dua, 1989.
- Surahlan, Aan Dimyata, 1992, *pengetahuan Dasar Perhotelan*, Penerbit CV. Devisi Ganan.
- , *Etika Pembicaraan Telepon*, Biro Humas Hubungan Masyarakat Deparpostel, Jakarta : PT. Telkom dan PT. Indosat, 1993.

LAMPIRAN 1



Hotel Santika Surabaya
 Jl. Raya Pandegiling 45 Darmo
 Surabaya

305

RESERVATION FORM

RSV NO. : 6674			GUEST NAME MR/MRS/MS		
NO. OF FAX			Soleh		
ARR DATE 28.10.2002		FLT DETAILS :		TIME :	
DEPART DATE 10.05.2002		FLT DETAILS :		TIME :	
TYPE OF ROOMS		RATE DISC		BILLING INSTR	
SUPERIOR 1 6PR2					
EXECUTIVE					
SANTIKA SUITE					
PRESIDENT SUITE					
EXTRA BED					
COMPANY / TA Hardware Travel			SPC REQUEST		
ADDRESS					
CONTACT PERSON Sulig					
DATE 08.02.02					
CLERK h.s.					

LAMPIRAN 2



Hotel Santika Surabaya
Jl. Pandegiling 45, Raya Darmo, Surabaya
Phone : (62-31) 5667707, Fax : (62-31) 5673242

No. 058060

DEPOSIT

Terima Dari Eatut Gusni Telepon _____
Received from Phone _____

Alamat _____
Address _____

Sejumlah Rp 500.000
Total amount _____

Untuk pembayaran uang muka pesanan kamar # 505
For down payment of the room _____

Tuan / Ny. _____
Mr. / Ms. _____

Alamat _____ Telepon _____
Address Phone _____

Check in tanggal _____ Pukul _____
Date of check in Time _____

Check out tanggal _____ Pukul _____
Date of check out Time _____

Dengan kendaraan _____
Kind of vehicle _____

CATATAN / NOTE

- * Uang muka tidak bisa diambil, kecuali ada pemberitahuan pembatalan minimum dua hari sebelum tanggal check in.
- * Down payment can not be returned if cancellation has not been made two days before the check in date.

Surabaya, 10/05 19 2002


(.....)
Pemesan


(.....)
Cashier

LAMPIRAN 4



Hotel Santika Surabaya
Jl. Raya Pandegiling 45 Darmo
Surabaya

**MISCELLANEOUS VOUCHER
SECTION**

Nº 007299

ROOM No. : 604	Name : Mr. Mardani	Date : 2/6/02
Explanations:		Amount : Rp 200.000
Bukti pembayaran Lunas 14-07		
Di charge oleh kasir hotel Santika		
		TOTAL : Rp 200.000,-

FO-40

Guest Signature

Clerk

MS



LAMPIRAN 5



Hotel Santika Surabaya
 JL. RAYA PANDEGLILING NO. 45 DARMO
 PHONE : (62-31) 5667707 • FAX. (62-31) 5673242
 SURABAYA

REGISTRATION CARD

9

PLEASE PRINT - HURUF CETAK

Surname (Mr/Mrs/Miss) - Nama Keluarga PUERNADI		First Name - Nama Kecil STEVE	Middle Name WAN	Arrival Date - Datang Tanggal 6/11
Home Address - Alamat Rumah Aqung Perkasa 16 Blok J12 / 119 - Sunter Agung				Departure Date - Berangkat Tanggal 11/11
City - Kota Jakarta	State - Daerah DKI	Country - Negara INA		Coming From - Datang Dari
Passport No. / IC No. No. Pasport / KTP No.	Issued By :	Visa :	Next Destination - Tujuan Berikut	
Date & Place of Birth - Tempat & Tanggal Lahir :		Occupation - Pekerjaan		FORM OF PAYMENT Cash <input type="checkbox"/> Traveller's Cheque <input type="checkbox"/> Credit Card No. <input type="checkbox"/> Travel Agent <input type="checkbox"/> Voucher No. Company Account <input type="checkbox"/>
Nationality - Kebangsaan		Company Name - Nama Perusahaan		
Purpose of Visit - Maksud Kunjungan <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Pleasure <input type="checkbox"/> Others		Company Address - Alamat Perusahaan		
Save your money or valuables in our Safety Deposit Box, free of charge The Hotel will not be responsible for loss of valuables from your room.		Kami menyediakan Safe Deposit Box tanpa dipungut bayaran Kami tidak bertanggung jawab atas kehilangan uang atau barang berharga di dalam kamar hotel.		
CHECK OUT TIME 1.00 PM WAKTU CHECK OUT JAM 13.00 WIB				
<input type="checkbox"/> RESV <input type="checkbox"/> WIG <input type="checkbox"/> OTHERS				
				Guest Signature - Tanda Tangan

[Handwritten Signature]

FOR RECEPTION USE ONLY

Room No. 409	No. of Persons 1	Room Rate 152,892	Type of Room SITZ	Clerk Initial u	Checked By [Signature]
Remarks. EO.14 604					

LAMPIRAN 6

HS
Hotel Santika Surabaya
Jl. Raya Pandegiling 45 Darmo
Surabaya

TELEPHONE VOUCHER

No.
003722

GUEST'S NAME : L. WY. SUTIKA
PHONE NR. : 5354842
CONNECT / DISCONNECT :
DATE : 0-5-02
ROOM Nr. : # 714 / 226
MINUTES Rp. : 617

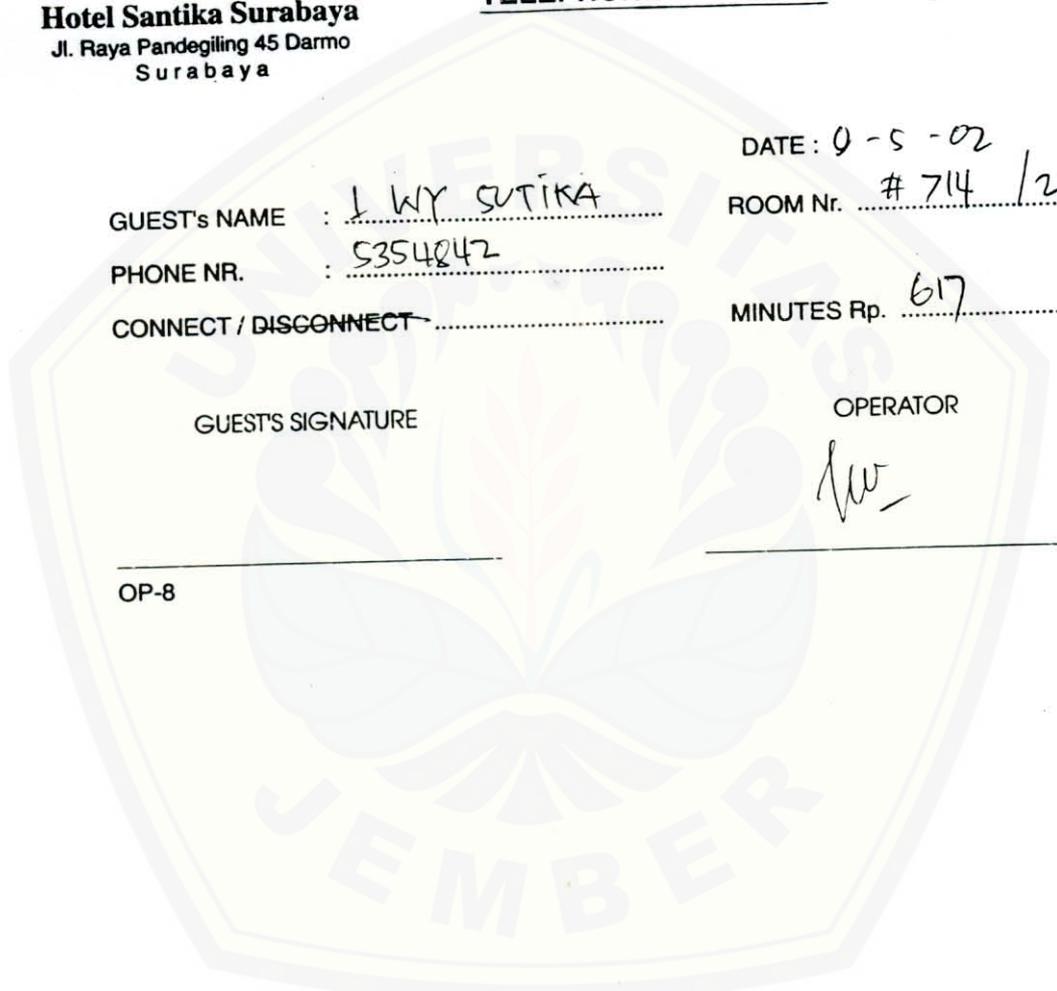
GUEST'S SIGNATURE

OPERATOR

[Handwritten Signature]

OP-8

MS



LAMPIRAN 7



Hotel Santika
SURABAYA

MESSAGE

MRS. MELIANA, INDRIANI

600

TELEPON DARI : SRPT. DITRAJ BUDI

NO. TELEPON : 0811132701

PERAN : MOHON MENGHUBUNGI BELIAU

11/04/02

08:11

ARY

Jl. Pandegiling 45, Raya Darmo - Surabaya Telp. (62-31) 5667707 Fax. (62-31) 5673242

LAMPIRAN 8

HS MEALS VOUCHER
Hotel Santika WELCOME TO
SURABAYA MEKARSARI COFFEE SHOP

Guest Name : Mr. Tan

Room No. : 1003 No of Pax : ONE

Group : _____

Valid On : 11/11/2012

Meals Items :

Breakfast

Lunch Dinner

Issued by : [Signature]

The voucher is non-transferrable and non-refundable

Please present this card to the waiter

LAMPIRAN 9



Hotel Santika

Jl. Pandegiling 45, Raya Darmo - Surabaya,
Phone : (62-31) 5667707 Fax : (62-31) 5673242

MINI BAR VOUCHER

Tamu yang terhormat,
Kami mempersilahkan Anda untuk melayani Anda sendiri.
Selama Anda tinggal di sini, silahkan mengisi dan menanda-tangani voucher ini kepada Front Office Cashier pada hari keberangkatan Anda.

Dear Guest,
We Invite you to serve your self During your stay, kindly complete and sign the voucher daily and leave it on the Mini Bar. on your day of departure, please hand your last record of consumption to the Front Office Cashier. Thank you very much for your co-operation.

DATE	CHECKER	TIME	ROOM NO.
14/05		13.50	815

ITEM	UNIT PRICE	STOCK	CONSUMED	AMOUNT
Sprite	Rp. 7.000,-	2		Rp.
Fanta	Rp. 7.000,-	2		Rp.
Coca - Cola	Rp. 7.000,-	2		Rp.
Green Sand	Rp. 8.750,-	2		Rp.
Pocari Sweat	Rp. 10.000,-	1		Rp.
Coffee Cream	Rp. 10.000,-	2		Rp.
Small Beer	Rp. 15.000,-	2		Rp.
Phanter Stout	Rp. 17.500,-	2		Rp.
Energy Drink	Rp. 10.000,-	2		Rp.
Teh Botol Sosro	Rp. 5.000,-	2		Rp.
Mineral Water	Rp. 7.000,-	2	2	Rp. 14.000
Orange Juice	Rp. 13.500,-	2		Rp.
Cashew Nuts	Rp. 15.000,-	1		Rp.
Kacang Garing	Rp. 8.000,-	1		Rp.
Roasted Peanut	Rp. 10.000,-	1		Rp.
Cookies	Rp. 6.500,-	2		Rp.

LAMPIRAN 10

Hotel Santika Surabaya
Front Office Department

Group Information Sheet

Group Code : GRHIM Reserv#: 0083795
Group Name : HINJAYA
Arrival date : 28Apr,02 /09:54
Departure date : 03May,02 /09:54
Group leader : ---
Handling Agent :

Rooms Required:

Type Description	Total Room	#Room	#Compl.	Ad/CI/C2
SPKZ SUPERIOR KING SIZE	25	25	0	52/ 0/ 0
EXER EXECUTIVE ROOM	4	4	0	8/ 0/ 0
SASU SANTIKA SUITE	1	1	0	2/ 0/ 0
Total :	30	30	0	62/ 0/ 0

Meal arrangement:

Date	B'fast Loc Time	Lunch Loc Time	Dinner Loc Time	C.Break Loc Time	W/up	Luggd.
28Apr	NON	NON	NON	NON	NON	NON
29Apr	YES	NON	NON	NON	NON	NON
30Apr	YES	YES	YES	YES	NON	NON
01May	YES	YES	YES	YES	NON	NON
02May	YES	YES	YES	YES	NON	NON
03May	YES	YES	NON	YES	NON	NON

Room Rate :
Billing Instruction: C/A ROOM+MEALS OTHERS P/A
Master folio for : HIMPANAJASA KARYA ,PT
Extras settled by : PERSONAL ACCT
Special remarks : PLS SET UP MINIBAR AND OPEN FOR OUT GOING CALL

Meeting rooms : ARJUNA, ANJASMORO, WELIRANG
Welcome reception : REGISTRATION GUEST
VIP's : PLS TREATMENT FOR SASU (GRO)
Others :

Prepared by : ARY MARYASTUTI
Distribution : GM EAM HK F&B SEC S&M ENG

DATE : 27 Apr 02

LAMPIRAN 11

CONCIERGE CHECKLIST - FO DEPT. MORNING SHIFT (7 AM- 3 PM)								
Month :	Day	Mon	Tue	Wed	Thur	Fri	Sat	Sun
	Date							
	Remarks							
	Check personal grooming each staff							
	Read log book and follow up previous shift message							
	Check message for Rent Car							
	Each staff bring Luggage Tag, matches, & stationary.							
	Faxes and letters to be delivered accordingly.							
	Check Taxi availability in front of the Hotel.							
	Check guest luggage in luggage room if any							
	Check Concierge inventory as per check list							
	Car call equipment must be in a good condition.							
	Check lobby area (ashtray, dust bin, luggage room, main entrance, telp directory, and information for event).							
	Check welcome drink and face towel							
	Check distribution daily report and newspaper to department concern.							
	Check Bellboy Control Sheet in every floor and file !							
	Remind guest upon check out of their luggage and tickets.							
	Make sure all Telephone Directory in house phone are complete (9 pieces)							
	Leave notes to next shift for things to be followed up.							
	CLEAN AS YOU GO !							
	Note:							
	Name and Signature							

Acknowledge by,

Asst. Front Office Manager

Checked by :

Chief Concierge

NIGHT SHIFT NEWSPAPER DISTRIBUTION LIST

DATE :

ROOM	FLOOR 3	FLOOR 4	FLOOR 5	FLOOR 6	FLOOR 7	FLOOR 8	FLOOR 9	FLOOR 10	REMARK
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									

BELL BOY

(.....)

**ROOM CONFIGURATION
HOTEL SANTIKA SURABAYA**

FLOOR 3		FLOOR 4		FLOOR 5		FLOOR 6		FLOOR 7		FLOOR 8		FLOOR 9		FLOOR 10	
Room #	Type	Room #	Type												
301	SPKZ	401	SPKZ	501	SPKZ	601	SPKZ	701	SPKZ	801	SPKZ	901	SPKZ	1001	SPKZ
302	SPTZ	402	SPTZ	502	SPTZ	602	SPTZ	702	SPTZ	802	SPTZ	902	SPTZ	1002	SPTZ
303	SPTZ	403	SPTZ	503	SPTZ	603	SPTZ	703	SPTZ	803	SPTZ	903	SPTZ	1003	SPTZ
304	SPTZ	404	SPTZ	504	SPTZ	604	SPTZ	704	SPTZ	804	SPTZ	904	SPTZ	1004	SPTZ
305	SPKZ	405	SPKZ	505	EXER	605	EXER	705	EXER	805	EXER	905	EXER	1005	EXER
306	SPKZ	406	SPKZ	506	EXER	606	EXER	706	EXER	806	EXER	906	EXER	1006	EXER
307	SPKZ	407	SPKZ	507	EXER	607	EXER	707	EXER	807	EXER	907	EXER	1007	EXER
308	SPKZ	408	SPKZ	508	EXER	608	EXER	708	EXER	808	EXER	908	EXER	1008	EXER
309	SPKZ	409	SPKZ	509	SPTZ	609	SPTZ	709	SPTZ	809	SPTZ	909	SPTZ	1009	SPTZ
310	SPKZ	410	SPKZ	510	EXER	610	EXER	710	EXER	810	EXER	910	EXER	1010	EXER
311	SPKZ	411	SPKZ	511	SPKZ	611	SPKZ	711	EXER	811	EXER	911	EXER	1011	EXER
312	SPKZ	412	SPKZ	512	SPKZ	612	SPKZ	712	SASU	812	SASU	912	SASU	1012	PESU
313	SPKZ	413	SPKZ	513	SPKZ	613	SPKZ	713	EXER	813	EXER	913	EXER	1013	EXER
314	SPKZ	414	SPKZ	514	SPKZ	614	SPKZ	714	SPTZ	814	SPTZ	914	SPTZ	1014	SPTZ
315	SPTZ	415	SPTZ	515	SPTZ	615	SPTZ	715	SPTZ	815	SPTZ	915	SPTZ	1015	SPTZ
316	SPTZ	416	SPTZ	516	SPTZ	616	SPTZ								

SPKZ : Superior King Si: 34
 SPTZ : Superior Twin Si: 48
 EXER : Executive 38
 SASU : Santika Suit 3
 PASU : President Suit 1

Lampiran 19



Hotel Santika
S U R A B A Y A

Jl. Pandegiling No. 45 Raya Darmo, Surabaya 60264, INDONESIA
Phone: (62-31) 5667707, Fax: (61-31) 5673242

ROOM TARIFF

TYPE OF ROOM	SINGLE/DOUBLE
Superior	Rp. 360.000,-
Executive	Rp. 405.000,-
Santika Suite	Rp. 675.000,-
President Suite	Rp. 1.125.000,-
Extra bed	Rp. 67.500,-

- Rates are subject to 21% service charge and government tax.
- All rates are inclusive buffet breakfast for max. 2 person.
- All rates are payable in local currency (Rupiah).
- All rates quoted are subject to change without prior notice.
- Special discount rates are available upon request for group, convention and long staying guests.
- Check out time is 13.00 noon.

FAMILY PLAN

No charge for children below the age of 12 years (max.2) occupying the same room with parents.

RESERVATIONS

Jl. Pandegiling No. 45 Raya Darmo
Surabaya 60264, INDONESIA
Phone: (62-31) 5667707, Fax: (62-31) 5673242
E-mail: stkasby@rad.net.id



Corporate Marketing & Reservation Office :

Jl. Melawai VII No. 6-8 Jakarta 12160, INDONESIA
Phone: (62-21) 2700027, Fax: (62-21) 2700028
Homepage: <http://www.santika.com>
E-mail: santika1@rad.net.id



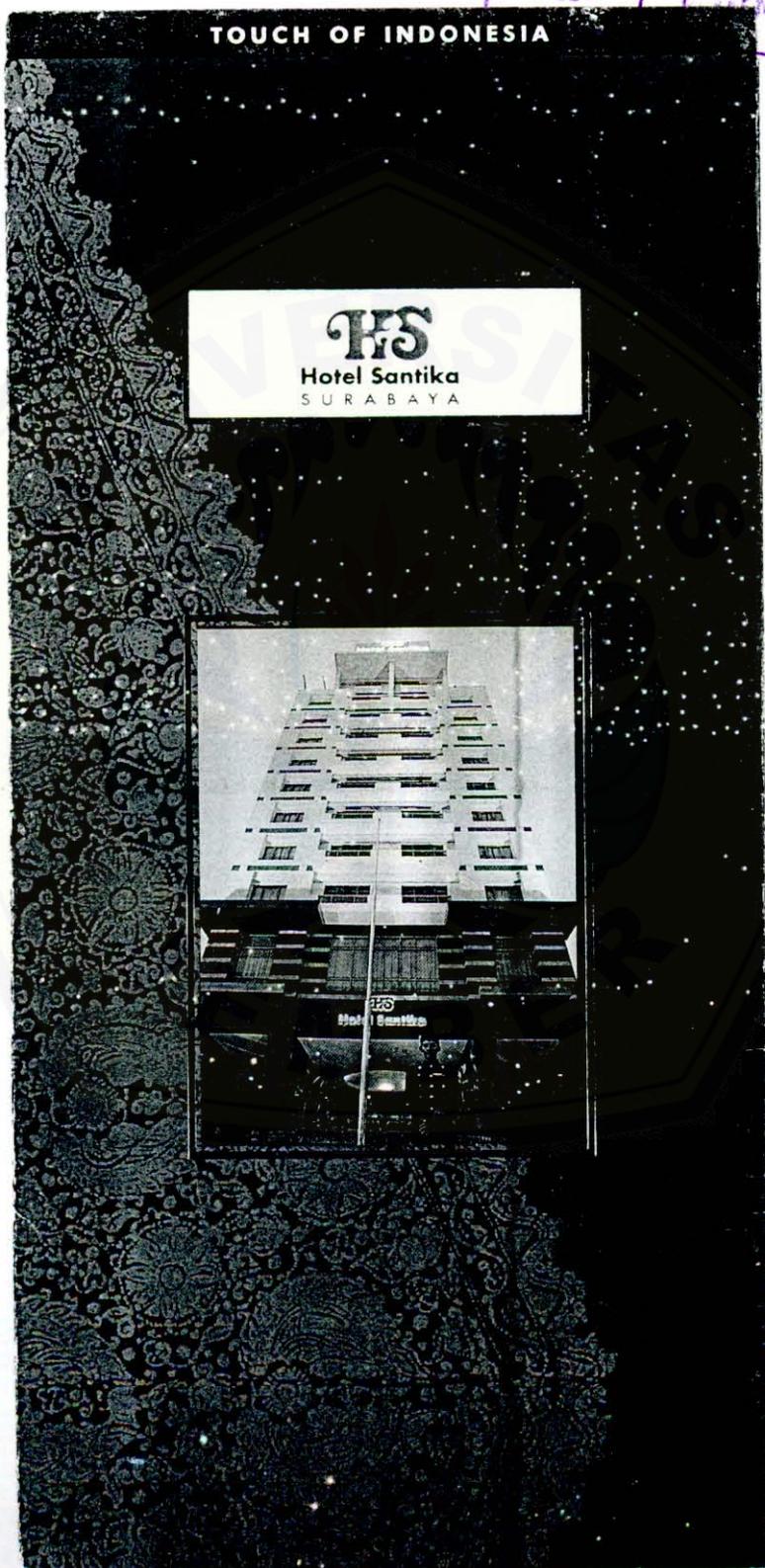
Or any of the Santika hotel in Indonesia or your nearest agent

LAMPIRAN 20

BROCHURE



MAU UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER





Hotel Santika
SURABAYA



Certificate

This is to certify that :

NASRUL MUHSININ

Has completed the job training at the Front Office Department as Bellboy

From February 1st, 2002 To April 30th, 2002

Surabaya, April 30th, 2002

IGN. HARYADI

General Manager



ETTY FEBRA PS

HRD Manager

PENILAIAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Nama: NASRUL MUHSININ
 Asal Sekolah: DIII Bahasa Inggris, Universitas Jember
 Periode OJT: 1 Februari 2002 - 30 April 2002
 Departemen: Front Office

ASPEK PENILAIAN	NILAI				
	A	B	C	D	E
Kesungguhan Kerja Menunjukkan semangat dan kemauan yang besar untuk berhasil		85			
Pelaksanaan Tugas dan Kewajiban Mengetahui dan melaksanakan tugas dan kewajiban yang harus dilakukan dan yang menjadi tanggung jawabnya : 1. Penguasaan tugas dan tanggung jawab 2. Tanggung jawab 3. Sikap Sopan Santun 4. Penampilan		85 85 85 85			
Kepribadian 1. Kemampuan pengembangan diri 2. Penyesuaian diri 3. Sikap sopan santun 4. Penampilan		85 85 85 80			
Inisiatif Mempu memberi saran konstruktif dan mengambil tindakan positif yang diperlukan.		80			
Kerjasama Mudah menjalin kerja sama, cepat menyesuaikan diri sesuai dengan kondisi situasional.		85			
Kehadiran		75			
RATA-RATA		83			

Surabaya, 30 April 2002

Mengetahui,

Pembimbing,



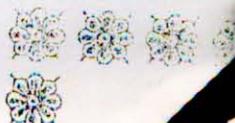
Etty Febra PS
HRD Manager



Rahartadi
Assistant Fr

Keterangan:

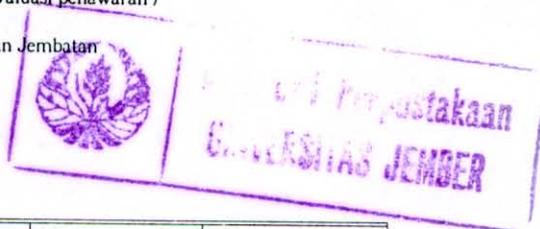
- A = 90 - 100 Istimewa dan selalu melampaui standar secara konsisten
- B = 75 - 89 Sering melampaui standar dengan sangat baik
- C = 60 - 74 Mencapai standar dan terkadang melampaui harapan
- D = 45 - 59 Masih perlu pengarahan untuk mencapai standar



LAMPIRAN PENAWARAN
(Lampiran ini digunakan semata - mata untuk evaluasi penawaran)

ANALISA HARGA SATUAN PEKERJAAN MATA PEMBAYARAN UTAMA
(Lampiran ini digunakan semata - mata untuk evaluasi penawaran)

PROYEK : Rehabilitasi / Pemeliharaan Jalan dan Jembatan
 PAKET : Paket I (Satu)
 NAMA KOTRAK :
 PROVINSI :
 ITEM PEMBAYARAN NO : 7.4
 JENIS PEKERJAAN : Pasangan Batu + Adukan
 PRODUKSI HARIAN / JAM : m3



NO.	KOMPONEN	SATUAN	PERKIRAAN Kuantitas	HARGA SATUAN (Rp.)	JUMLAH HARGA (Rp.)
A.	TENAGA				
1.	Pekerja	Jam	0.9333	2,100.00	1,959.93
2.	Tukang	Jam	4.6667	2,700.00	12,600.09
3.	Mandor	Jam	9.3333	3,000.00	27,999.90
B.	BAHAN				
1.	Batu Kali	m3	1.2000	49,500.00	59,400.00
2.	Semen (Pc)	Kg	159.6000	550.00	87,780.00
3.	Pasir	m3	0.4729	44,000.00	20,807.60
C.	PERALATAN				
1.	Conc Mixer	jam	0.1606	22,306.00	3,582.34
2.	Water Tanker	jam	0.0151	33,900.00	511.89
3.	Alat Bantu	Ls	1.0000	2,553.60	2,553.60
D.	JUMLAH HARGA TENAGA, BAHAN DAN PERALATAN (A + B + C)				217,195.35
E.	KEUNTUNGAN 6 % x D				13,031.72
F.	HARGA SATUAN PEKERJAAN (D + E)				230,227.07
	DIBULATKAN				230,227.00

Catatan

- Satuan dapat berdasarkan atas jam operasi untuk Tenaga Kerja dan Perawatan, Volume dan / atau ukuran berat untuk material.
- Kuantitas satuan adalah kuantitas setiap komponen untuk menyelesaikan satuan pekerjaan dari nomor mata pembayaran.
- Biaya satuan untuk peralatan sudah termasuk bahan bakar , bahan habis dipakai dan operator.
- Biaya satuan sudah termasuk pengeluaran untuk seluruh pajak yang berkaitan (tetapi tidak termasuk PPN yang dibayar dari kontrak) dan biaya - biaya lainnya.
- Harga satuan yang diajukan Peserta Lelang harus mencakup seluruh tambahan kerja , material , peralatan atau kerugian yang mungkin diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan Spesifikasi dan gambar.
- Besaran kuantitas yang diberikan merupakan * contoh * Peserta Lelang dapat menggunakan besaran lain, dengan konsekuensi harus dapat membuktikan kebenarannya.
- Untuk dilengkapi apakah perhitungannya berdasarkan atas produk harian atau jam.

Jember , Tgl 16 - Mei - 2002
CV. REMAJA KARYA