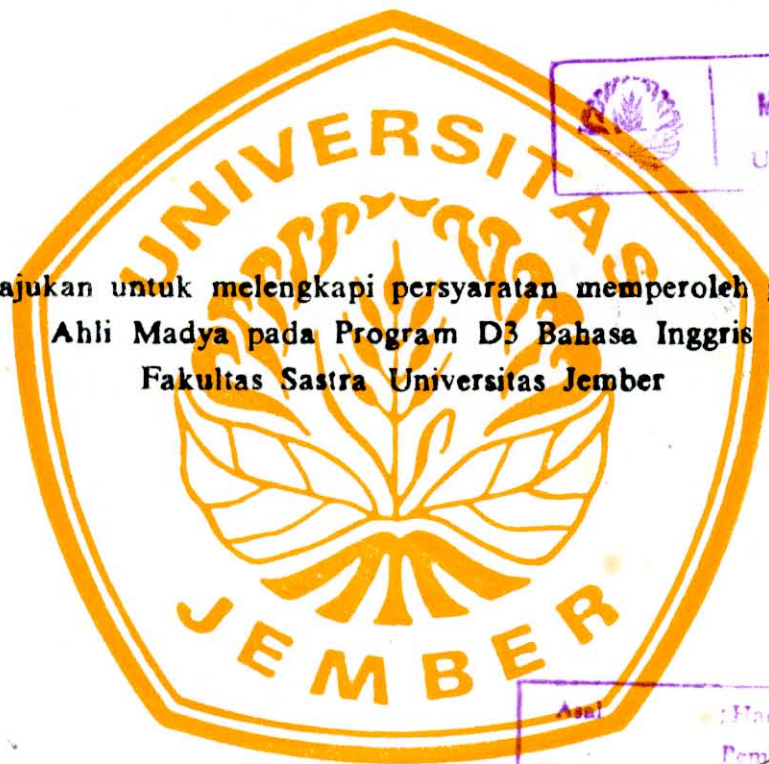


TIDAK DITUNJANGKAN KELUAR

**LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA**  
**PERANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM**  
**MENINGKATKAN OPERASIONAL HOTEL**  
**PADA HOTEL TAMPIARTO PLAZA**  
**PROBOLINGGO**



Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar  
Ahli Madya pada Program D3 Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember

MILIK PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JEMBER

Asal : Madia  
Pembelian  
Terima Tgl: 02 JUN 2000  
No. Induk : PTT 2000-10.239  
Klasifikasi: S  
Klasifikasi: 647.94  
MAJ  
MANAJEMEN HOTEL, COSMEX  
D.S.P.

Oleh :

**ABDUC MAJJD**  
NIM. 960101031069

**PROGRAM DIPLOMA 3 BAHASA INGGRIS**  
**FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER**  
**2000**

MOTTO

"Yang membantumu belum tentu kawan-kawanmu,  
dan yang menjatuhkanmu belum tentu  
musuh-musuhmu"

(Asmaraman S. Kho Ping Hoo)

"Apa yang tak patut kau lakukan, lakukanlah  
Apa yang tak patut kau kerjakan, kerjakanlah  
Apa yang tak bisa kau capai, rekayasalah  
Semua beres, Isga Allah"

(Rekayasa I.A. Mustofa Bisri)

PERSEMBAHAN

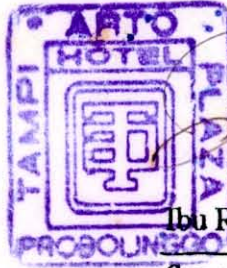
*Ibunda*

**HJ. HALIMAH**



## PENGESAHAN

Pengawas/Penanggung Jawab



Ibu Rien Sudarini  
Supervisor Personalia

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

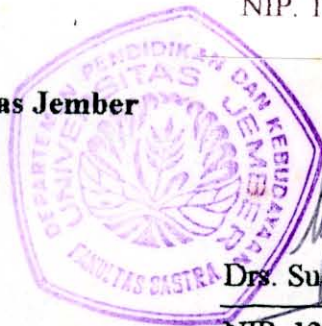
Drs, Suparmin, MA  
NIP. 130 286 788

u.b. Pembantu Dekan I

A handwritten signature in brown ink, featuring a large circular loop and several vertical strokes.

Drs. Supardjana, M.A  
NIP. 130 804 313

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. Sudjadi  
NIP. 130 516 471



## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Alla SWT, sebab dengan limpahan rahmat, maqfiroh dan petunjuknyalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan baik.

Penyusun mencoba mengungkapkan hasil dari Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan di Hotel Tampiaro Plaza Probolinggo sejak tanggal 10 Agustus - 10 September 1999.

Penulis sadar dan yakin bahwa apa yang diuraikan dalam penulisan ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada bersedia menerima koreksi dan kritik yang bersifat membangun demi sempurnanya penulisan ini.

Dengan ini penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga atas semua bantuan yang diberikan kepada penulis, baik itu berupa materi, sumbangan pikiran, tenaga dan lain sebagainya sejak awal hingga akhir penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini. Kepada yang terhormat :

1. Drs. Sudjadi Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Drs. Alabert Tallapessy, MA Direktur D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Drs. Hairus Solikhin, M.Ed selaku Dosen Wali yang telah banyak membimbing penulis dalam menyelesaikan studi hingga akhir.
4. Drs. Suparmin, MA selaku Dosen Pembimbing Laporan Praktek Kerja Nyata yang telah memberikan masukan-masukan dan membantu penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

5. Paman-pamanku di rumah, terima kasihku yang tiada terhingga yang telah banyak membantu penulis baik itu berupa dorongan material dan spirituil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
6. Para dosen serta para karyawan Fakultas Sastra Universitas Jember, penulis ucapkan terima kasih.
7. Dosen Pembimbing Lapangan Ibu Rini yang telah membantu penulis membimbing penulis dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan serta perusahaan PT. Tampiarto Plaza yang telah bersedia menerima penulis dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
8. Rekan-rekanku kamar 10, saudara Eddy Onani Saputro, Asep Setan Subekti, Andry Sableng Rahmansyah, Wandu Gaya Afandi serta rekan-rekan Pondok Pesantren Al-Jauhar terima kasih banyak atas persahabatan yang telah kalian berikan.
8. Terima kasihku buat rekan-rekan, saudara Zainul Hamzah, Nur Islami`qoriati, Rosalina dan rekan-rekan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

## DAFTAR ISI

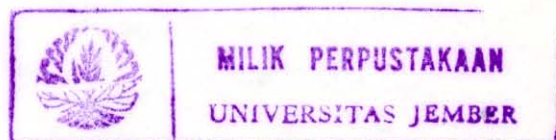
	<b>hal.</b>
JUDUL .....	i
MOTTO .....	ii
PERSEMBAHAN .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	3
1.3    Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.1    Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2    Kegunaan Praktek Kerja nyata .....	3
1.4    Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Prkatek Kerja Nyata ....	4
1.4.1    Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4
1.4.2    Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4
1.5    Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1    Pengertian Frond Office Department .....	5
2.2    Fungsi Front Office .....	7
2.3    Job Description of Front Office Department .....	7



2.3.1	Reservation .....	7
2.3.2	Reception .....	7
2.3.3	Information Source .....	8
2.3.4	Front Office Cashier .....	9
2.4	Penanganan Check In dan Check Out .....	9
2.4.1	Penanganan Check In .....	9
2.4.1.1	Individual Check In .....	10
2.4.1.2	Group Check In .....	11
2.4.1.3	Very Important Person (VIP) Check In .....	12
2.4.2	Penanganan Check Out .....	14
2.4.2.1	Individual Check Out .....	15
2.4.2.2	Group Check Out .....	16
2.4.2.3	Very Important Person (VIP) Check Out .....	16
2.4.3	Tehnik Penjualan Kamar .....	17
2.5	Tehnik Pencegahan Skipper .....	21
2.6	Handling Complaint .....	21
2.7	Handling Complaint .....	22
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>25</b>
3.1	Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Tampiaro Plaza .....	25
3.2	Fasilitas Hotel Tampiaro Plaza .....	26
3.2.1	Area Parkir .....	26
3.2.2	Taman .....	26
3.2.3	Lobby .....	26
3.2.4	Kolam Renang .....	27
3.2.5	Restauran .....	27
3.2.6	Santa Puri Cafe .....	28
3.2.7	Karaoke .....	28

3.2.8	Sarana Olahraga .....	29
3.2.9	Kamar .....	29
3.3	Job Description of Hotel Tampiarto .....	30
3.3.1	Accounting Department .....	30
3.3.2	Sales Department .....	37
3.3.3	Departemen F & B Kitchen .....	38
3.3.4	Departemen House Keeping .....	42
3.3.5	Department Engineering .....	48
3.3.6	Department Personalia .....	51
3.3.7	Department Scurity .....	53
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>55</b>
4.1	Identifikasi Tugas Selama Praktek Kerja Nyata .....	55
4.1.1	Reservation Staff Shift I dan Shift II .....	55
4.1.2	Reception Staff Shift I dan Shift II .....	56
4.1.3	Telephone Operation Staff Shift I dan Shift II .....	56
4.1.4	Information Staff Shift I dan Shift II .....	57
4.2	Prosedur dan Hasil Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	58
4.2.1	Tata Cara Menjadi Information Staff (Information Source) .....	58
4.2.2	Tata Cara Menjadi Reservation Staff .....	59
4.2.3	Tata Cara Menjadi Receptionist Staff .....	59
4.2.4	Tata Cara Menjadi Front Office Cashier .....	59
4.2.5	Tata Cara Menjadi Operator .....	50
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
5.1	Kesimpulan .....	61
5.2	Saran .....	61

5.2.1	Saran Bagi Pihak Fakultas .....	61
5.2.2	Saran Bagi Pihak Hotel .....	62
<b>LAPIRAN .....</b>		<b>62</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		





## DAFTAR GAMBAR

	<b>hal.</b>
1. Struktur Organisasi Accounting Departemen Hotel Tampiaro Plaza .....	36
2. Struktur Organisasi Hotel Tampiaro Plaza .....	37
3. Struktur F & B Kitchen Department Hotel Tampiaro Plaza .....	41
4. Struktur Organisasi House Keeping Department Hotel Tampiaro Plaza .....	47
5. Struktur Organisasi Maintenance Department Hotel Tampiaro Plaza .....	50
6. Struktur Organisasi Personal Department Hotel Tampiaro Plaza .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lamp.

- 1 : Brosur Hotel Tampiaro Plaza
- 2 : Registration Card
- 3 : GB Bill
- 4 : Daftar Inventaris Front Office
- 5 : Daftar Stock & Harga Barang Art Shop
- 6 : Daftar Stock & Harga Barang Mini Shop
- 7 : Daftar Stock & Harga Barang Galery
- 8 : Daftar Harga Laundry
- 9 : Daftar Menu Restauran (Restaurant Menu)
- 10 : Daftar Menu (Santapuri Menu)
- 11 : Daftar Hadir (Present List)
- 12 : Room Rate
- 13 : Miscellaneous - Charge dan Buffe Breakfast Coupon
- 14 : Booking Diary
- 15 : Gust List
- 16 : Front Office Report
- 17 : Mini Bar Bill
- 18 : Laundry - Charge

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sektor kepariwisataan sebagai salah satu sumber pendapatan bangsa perlu dibina dan ditingkatkan peranannya dalam memberikan kontribusi terhadap pendapatan nasional. Usaha meningkatkan sektor kepariwisataan dalam negeri yaitu dengan jalan pembangunan sarana dan prasarana serta pembedayaan masyarakat secara menyeluruh, terpadu dan terarah. Program pemberdayaan kepariwisataan yang dilakukan pemerintah selama ini sudah banyak mengalami kemajuan. Walaupun, terkadang masih minimnya sarana dan prasarana yang ada.

Sebagai negara agraria yang memiliki kesuburan tanah, keindahan alam dan keunikan lainnya, sektor kepariwisataan layak dijadikan salah satu kontribusi dalam menunjang pembangunan nasional. Dalam kondisi krisis seperti saat ini, justru sektor kepariwisataan merupakan pioner dalam memberikan kontribusi perekonomian.

Sektor kepariwisataan yang maju secara otomatis akan meningkatkan income nasional. Sekarang sudah seharusnya pemerintah menganak-emaskan sektor kepariwisataan dan menjadikan salah satu sumber income perekonomian nasional. Mungkin dari aspek ekonomi, kontribusi yang diberikan oleh sektor kepariwisataan tidak sebesar sektor perdagangan. Namun, suatu saat nanti sektor pariwisata akan menjadi salah satu tulang punggung perekonomian nasional.

Dengan iklim tropis ini, sangatlah memberikan potensi bagi alam Indonesia dalam dunia kepariwisataan. Keadaan geografis negara Indonesia yang termasuk dalam jajaran pegunungan Mediteria, membuat negara Indonesia kaya akan jajaran



pegunungan yang sangat indah. Tidak terhitung berapa jumlah wisatawan manca negara yang mengunjungi negara kita yang terkenal akan keindahannya ini. Disamping itu, pembangunan di bidang industri dan infrastruktur sangat pesat sekali, untuk itu banyak sekali proyek-proyek yang dikerjakan perusahaan asing dan membutuhkan tempat tinggal sementara selama proyek sedang berlangsung.

Mengingat semakin majunya dunia kerariwisata di negara kita dewasa ini, bisnis perhotelan merupakan salah satu faktor pendukung sukses dan berkembangnya dunia kepariwisataan. Suatu hotel diharapkan dapat memberikan peranan terbaik kepada tamu, sebab dengan service atau pelayanan yang baik dapat memberikan kesan tersendiri bagi para tamu yang datang.

Oleh karena itu, pemerintah menghimbau kepada seluruh pengelola bisnis perhotelan dan pihak-pihak yang bersangkutan supaya turut serta mendukung kemajuan bisnis perhotelan dan dapat menarik lebih banyak turis dan menambah nilai devisa negara.

Berdasar pada alasan diatas, maka penulis ingin mengatakan dan melihat lebih jauh dunia kepariwisataan khususnya dalam bidang perhotelan. Penulis melihat bahwa Front Office Department adalah tempat yang cocok dan sesuai dengan jurusan atau studi yang penulis tempuh. Disamping itu, Front Office Department tidak membutuhkan keahlian khusus seperti halnya departemen-departemen lainnya.

Departemen ini berhubungan langsung dengan proses penerimaan tamu. Dari departemen inilah citra sebuah hotel dapat ditentukan, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel khususnya oleh Front Office Department yang merupakan tempat bertemunya segala aktivitas awal, maka hubungan selanjutnya dengan tamu akan terjalin semakin baik pula.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Front office department sebagai pusat kegiatan dari operasional hotel (centre of hotel activities) mungkin tidak terlalu berlebihan. Sehingga dengan latar belakang itulah penulis ingin melihat :

1. Sejauh mana kepentingan Front Office Department dalam kegiatan operasional hotel ?
2. Bagaimana hubungan Front Office Department dengan departemen-departemen yang ada di hotel ?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

### **1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

- ⇒ Untuk mengetahui sejauh mana penggunaan Bahasa Inggris pada Front Office Department di Hotel Tampiaro Plaza.
- ⇒ Untuk mengetahui tugas-tugas atau pekerjaan yang dilakukan oleh staff Front Office Department di Hotel Tampiaro Plaza.
- ⇒ Praktek ini dilakukan untuk menyusun Laporan Tugas Akhir sebagai persyaratan kelulusan bagi mahasiswa D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

### **1.3.2 Kegunaan Praktek Kerja nyata**

- ⇒ Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman kerja mengenai tugas-tugas yang dijalankan di Front Office Department.
- ⇒ Untuk menerapkan teori yang diperoleh selama kuliah dengan sistem latihan kerja.



## **1.4 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Prkatek Kerja Nyata**

### **1.4.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di Hotel Tampiarito Plaza Probolinggo, Jl. Suroyo No. 15 Probolinggo Jawa Timur. Telp (0335) 421288 (5 lines)

### **1.4.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata menurut dasar jam kerja efektif minimum yang diwajibkan yaitu 240 jam kerja dengan masa 1,5 bulan. Namun selebihnya, tergantung dari instansi yang bersangkutan. Dan penulis sendiri melaksanakan jam kerja 8 jam/hari selama 30hari dengan jumlah total 240 jam kerja.

## **1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

1. Penyerahan surat ijin
2. Perkenalan dengan pimpinan dan staff
3. Pengarahan dan penyerahan karyawan pembimbing/coordinator department yang dipiih
4. Pengenalan lingkungan kantor
5. Pengenalan lingkungan hotel
6. Menerima penjelasan mempelajari pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata pada bidang yang dipilih.
7. Pemantapan dan penerapan serta penyerapan teori secara relevan pada perusahaan
8. Menyusun data penting yang digunakan sebagai bahan penulisan laporan
9. Melaksanakan tugas yang telah direncanakan dan menyelesaikan tugas/kegiatan yang diberikan pihak perusahaan
10. Konsultasi secara periodik dalam penulisan laporan Praktek Kerja Nyata



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Front Office Department

Front Office Departemen merupakan bagian terpenting dari sebuah hotel. Departemen ini tidak hanya memberikan pelayanan komunikasi atas departemen-departemen lain yang ada, tetapi sekaligus merupakan tempat pertama dan terakhir yang langsung berhubungan dengan tamu hotel, secara fungsional yang dimaksud Front Office adalah suatu bentuk pelayanan segala informasi terdepan dari suatu usaha industri perhotelan yang disajikan kepada berbagai corak atau pelanggan. (Danar Jati : 1999)

Berdasarkan alasan tersebut diatas, petugas receptionist Front Office Department memegang peranan khusus dalam mengembangkan usaha industri. Kualitas-kualitas yang diperlukan untuk menjadi receptionist Front Office antara lain menarik, berkepribadian yang baik, sikap sopan dan ramah terhadap setiap pengunjung hotel. Front Office Department bertanggung jawab terhadap penjualan kamar hotel melalui metode sistematis mulai dari pemesanan kamar kemudian diikuti pendaftaran dan persetujuan kamar oleh tamu. (S. Andrew:1989)

#### 2.2 Fungsi Front Office

Dalam buku Job Discription yang dikeluarkan oleh Hotel Tampiaro, Front Office sebagai pusat operasional (*centre of control*) jelas mempunyai beberapa fungsi, yaitu :

- a. Front Office merupakan pusat kegiatan dari operasional hotel (*centre of hotel activities*). Julukan ini tidak terlalu berlebihan, karena memang kenyataannya Front Office merupakan pusat kegiatan hotel. Hubungan tamu dengan management atau sebaliknya pengkoordinasian antar departemen yang ada di lingkungan hotel pun pasti akan melalui front office. Jadi, dari front office inilah arus komunikasi dengan semua pihak dapat terlaksana dengan baik. Bahkan bagi tamu yang kurang puas (*complaint*) dengan sarana atau prasarana yang ada atau mungkin berkenaan dengan pelayanan (*service*) yang diberikan dapat melalui front office untuk selanjutnya diproses lebih lanjut.
- b. Front Office merupakan kesan pertama dan sekaligus terakhir (*first and last impression of the guests*). Front Office merupakan tempat para tamu berkomunikasi dengan pihak hotel (*staff*) hotel. Apabila kesan pertama sudah negatif, tidak ramah, tidak sopan, maka akan merusak hubungan selanjutnya dengan pihak tamu. Front Office juga merupakan kesan terakhir bagi para tamu hotel, waktu mereka meninggalkan hotel usahakan kesan yang dapat ditangkap oleh para tamu adalah kesan positif sehingga para tamu dapat pulang dengan tersenyum dan perasaan puas.
- c. Front Office merupakan salah satu departemen penghasil uang secara langsung. Karena, Front Office juga berfungsi menjual kamar dan memasukkan tagihan-tagihan tamu dari departemen lain seperti : laundry, restaurant, mini bar dan lain sebagainya.
- d. Penitipan barang berharga tamu, Front Office juga berfungsi untuk menyimpan barang-barang berharga milik tamu. Dan biasanya terdapat kotak penitipan barang



(*locker*) yang berada di depan counter reception dan tiap locker mempunyai dua kunci, satu kunci dipegang oleh tamu dan satunya ditaruh di counter reception.

## **2.3. Job Description of Front Office Department**

### **2.3.1 Reservation**

Reservation adalah merupakan salah satu seksi yang cukup vital di Front Office Department. Tugas dari seksi ini tidak jauh berbeda dengan tugas reception, yang membedakan yaitu kalau reception bertatap muka langsung dengan para tamu, sehingga lebih dipentingkan penampilan yang bagus dan keramahmatan, sedangkan reservation lebih diutamakan dalam keterampilan berbicara sesuai darimana sumber itu berasal.

Tugas dari reservation adalah sebagai berikut, yaitu:

- 1) Dengan tepat dan sopan melayani semua permintaan pemesanan kamar.
- 2) Secara teratur memperbaharui daftar pemesanan.
- 3) Menangani semua surat-menyurat mengenai pemesanan juga mengatur dan memisahkan surat-surat itu agar tidak kadaluarsa.
- 4) Mengatur dan mengontrol status kamar agar selalu baru.
- 5) Menangani pembetulan atau juga pembatalan pemesanan

### **2.3.2 Reception**

Seperti halnya dengan reservation, reception mempunyai tugas yang tidak kalah pentingnya, karena reception sendiri berhubungan atau berhadapan langsung dengan para tamu, maka seorang receptionist dituntut untuk dapat memberikan kesan yang baik kepada para tamu.



Tugas-tugas dari reception tidak jauh berbeda dengan tugas-tugas reservation, yaitu :

- 1) Dengan tepat dan sopan mendaftar tamu dan membuat persetujuan kamar mereka.
- 2) Secara teratur mengontrol dan memperbaharui status kamar (*room rack*)
- 3) Menghitung status kamar yang dihuni tamu, yang rusak, kamar kosong siap jual dan kamar yang sudah siap digunakan berdasarkan reservation untuk diinformasikan kepada departemen lain yang terkait.
- 4) Memberikan fasilitas kupon sarapan pagi (*breakfest coupon*)
- 5) Menyelesaikan formulir pendaftaran (*registration card*)
- 6) Mempersiapkan laporan kamar dan data statistik harian kamar serta laporan-laporan lainnya demi lancarnya aktivitas kerja Front Office Department.

### 2.3.3 Information Source

Information Source adalah merupakan seksi penting yang harus dijalankan pada operasional kerja Front Office Department. Tugas ini menangani masalah pengaturan kunci kamar, surat-surat dan pesan-pesan dari dan kepada tamu. Juga, sebagai sumber informasi bagi para tamu, departemen lain, atau bahkan dari luar hotel. Staff bagian ini diharapkan mengetahui seluruh fasilitas yang disediakan hotel dan mengetahui sedikit banyak tentang kota dan tempat-tempat menarik yang ada di kota tempat hotel itu berada.

Sedangkan tugas-tugas bagi information source adalah sebagai berikut :

- 1) Menangani kunci-kunci kamar dengan tepat dan aman.

- 2) Menyiapkan informasi yang aktual mengenai hotel atau keadaan kota sekitar hotel itu berada.
- 3) Menerima dan menyalurkan surat-surat tamu.
- 4) Secara teratur memperbaharui status tamu (*guest rack*)
- 5) Menerima dan menyelurkan pesan-pesan tamu secara tepat dan teratur.

#### **2.3.4 Front Office Cashier**

Front Office Cashier adalah seksi penghasil uang langsung melalui penjualan-penjualan yang berupa : penjualan kamar, food and beverage, laundry dan lain sebagainya. Sehingga Front Office Cashier mempunyai tugas-tugas sebagai berikut, yaitu :

- 1) Dengan tepat, cepat dan sopan menyiapkan bon-bon (*bills*) tamu yang akan melakukan check out.
- 2) Menginformasikan kepada departemen lain mengenai tamu yang akan check out barangkali masih ada bon (*bill*) yang belum terselesaikan.
- 3) Mencatat di lembar (*bill*) apakah tamu memberikan uang jaminan (*deposit*)
- 4) Menunjukkan bon (*bill*) tamu untuk kemudian dibayar.
- 5) Memberikan kwitansi sebagai tanda tamu telah melunasi tagihan hotel dengan memberikan tanda tangan cashier dan stempel tanda lunas.

### **2.4 Penanganan Check In dan Check Out**

#### **2.4.1 Penanganan Check In**

Check in adalah suatu proses dimana para tamu bertujuan menginap di suatu hotel dan mengadakan transaksi pembelian kamar yang nantinya diteruskan dengan



pemilihan kamar dan selanjutnya mengadakan pendaftaran ke bagian receptionist di counter reception. Penanganan check in ini dapat dibagi menjadi tiga macam, yaitu :

- 1) Individual check in
- 2) Group check in
- 3) Very Important Person (VIP) check in

#### 2.4.1.1 Individual Check In

Individual check in yaitu tamu yang datang ke lokasi hotel secara perorangan tidak dengan group atau rombongan, baik melalui reservation lebih dahulu maupun langsung datang ke hotel. Tamu yang akan datang langsung ke hotel akan disambut secara langsung oleh petugas atau crew concierge (*uniformed service*) dan kemudian barang-barang bawaan akan diantar ke counter front office. Petugas receptionist akan menyambut kedatangan tamu dan menanyakan apakah tamu tersebut sudah memesan kamar (*reservation*) atau belum.

##### Langkah-langkah Penanganan Individual Check In

- 1) Dapatkan identitas tamu secara lengkap dan benar, bila perlu SIM, KTP dan Pasport.
- 2) Untuk tamu yang sudah dikenal merupakan langganan tetap (*regular customer*) cukup tanda tangan dan petugas akan mengisi formulir pendaftaran (*registration card*) sesuai dengan data (*file*) yang ada.
- 3) Deposit (*advance payment*) perlu diminta kepada para tamu yang menginap hanya satu hari (*Day Used*), menaruh barang-barang saja di hotel (*Light Baggage*), dan yang suku membayar lambat (*Slow Payer*).
- 4) Selalu mengadakan pemeriksaan (*checking*) atas daftar nama-nama tamu (*Un Wanted Guest List*) yang di *front office* sewaktu-waktu.



- 5) Untuk tamu yang sudah memesan kamar (*booking*) supaya pesanana kamar (*room assignment*) sesuai dengan permintaan dan konfirmasi harga.
- 6) Untuk tamu-tamu yang akan menginap (*walk in*) di hotel dalam keadaan *Full House* atau *Over Booked* supaya dibantu mencari hotel lain yang setaraf dengan hotel tersebut.
- 7) Berilah informasi kepada para tamu-tamu check in tentang :
  - ⇒ Peraturan hotel setempat
  - ⇒ Fasilitas yang dimiliki hotel
  - ⇒ Harga kamar
- 8) Sampaikan pada tamu apabila ada :
  - ⇒ Pesan (*message*)
  - ⇒ Surat elektronik (*Incoming telex-cable-letter*)
- 9) Penyampaian kunci kamar bersama kartu tamu (*guest card hotel*) kepada petugas bell boy untuk selanjutnya proses penanganan tamu ke kamar akan dilakukan oleh petugas uniform service.

#### 2.4.1.2 Group Check In

Persiapan yang diadakan dalam menangani group, baik yang diatur oleh biro perjalanan (*Travel Agent*) atau perusahaan (*convention group*) adalah sangat penting demi kelancaran check in.

Langkah-langkah penanganan group check in yaitu :

- 1) Petugas menyapa tamu group yang baru turun dari kendaraan dengan ramah, sopan, senyum serta mengucapkan selamat datang di hotel.

- 2) Mempersilahkan ketua rombongan (*tour Leader*) membawa rombongan memasuki lobi hotel. Sedangkan barang-barang tamu langsung diurus oleh bell boy yang di koordinir oleh bell captain.
- 3) Ketua rombongan (*tour leader*) memeriksa kembali pesanan kamar sesuai dengan daftar tamu pada tiap kamar (*rooming list*) serta mengisi satu formulir pendaftaran (*Registration Card*) saja yang diisi oleh ketua rombongan (*tour leader*) langsung.
- 4) Bell Captain dibantu oleh Bell Boy mengurus barang-barang tamu dan dikumpulkan atas nama yang sama dan kemudian diberi tanda.
- 5) Meminta kupon (*voucher*) kepada ketua rombongan (*tour leader*) untuk diteliti dan disesuaikan dengan data yang ada dalam pemesanan.
- 6) Bell Captain diberi satu lembar daftar nama tamu tiap kamar (*Rooming List*), dan selanjutnya Bell Captain menyuruh Bell Boy untuk membawa barang-barang tamu ke kamar, sesuai dengan daftar nama (*Rooming List*) tersebut.
- 7) Bell Boy mengantarkan barang-barang ke kamar dan menjelaskan kepada tamu cara penggunaan peralatan yang ada di dalam kamar.
- 8) Kunci kamar diserahkan kepada tamu.
- 9) Receptionist menyerahkan bill yang sudah siap dengan kupon (*voucher*) dan daftar nama tamu (*rooming list*) sebagai laporannya kepada *Front Office Cashier* dengan benar.

#### 2.4.1.3 Very Important Person (VIP) Check In

Yang dimaksud VIP disini yaitu pejabat pemerintah pusat yang sedang mengadakan kunjungan ke daerah atau tamu dari negara sahabat yang berkunjung atau diundang pemerintah.



Disini pihak hotel harus mengadakan persiapan maupun penyambutan secara khusus kepada tamu VIP tersebut. Adapaun persiapannya sebagai berikut :

1. Persiapan-persiapan

- a) *Reservation* atau Front Office Manager memberikan notice (semacam brosur) kepada semua departemen, bahan informasi lengkap tentang perlakuan (*treatment*) yang harus diberikan kepada tamu tersebut.
- b) *Reception* akan mengadakan pengecekan langsung ke kamar apakah semua fasilitas sudah lengkap dan menentukan tipe kamar (*tipe assignment*) yang akan digunakan oleh tamu *VIP* tersebut.
- c) Persiapan kemudian yaitu memasukkan kartu tamu (*guest card*) ke dalam amplop yang khusus untuk tamu *VIP*.
- d) Mencatat tamu *VIP* pada (*registrasion card*), dan pada waktu tamu *VIP* tersebut datang maka tinggal memubuhkan tanda tangan saja.
- e) Front Office Manager memberikan informasi saat tamu *VIP* akan datang kepada General Manager untuk mengadakan penyambutan kepada tamu tersebut.
- f) Memberikan informasi kepada petugas pemasaran (*marketing*) untuk mendokumentasikan tamu *VIP* tersebut.
- g) Memberikan informasi kepada petugas Humas (*guest relation*) yang sedang bertugas untuk menyambut kedatangan tamu *VIP* tersebut.
- h) Apabila *VIP check in* maka Front Office Manager akan mengadakan sambutan langsung dan untuk informasi mengenai tamu tersebut dapat dilakukan kemudian.



## 2. Registration VIP

- a) Pelaksanaan penandatanganan registrasi dapat dilakukan oleh tamu VIP sendiri atau potokol VIP atas namanya.
- b) Tamu diantar oleh General Manager, Front Office Manager bersama staff Humas (guest relation officer) ke kamar dengan amplop VIP yang berisi kunci dan Pass Hotel (*Guest Card*).
- c) Concierge (*Bell Boy*) segera menangani barang-barang tamu untuk dikirim ke kamar, sebelum tamu VIP masuk kamar (untuk hal ini perlu diadakan kerja sama dengan pihak protokoler).
- d) Front Office membuat daftar tamu (*Guest List*) khusus VIP sehingga semua petugas di kantor depan (*Front Desk*) dapat mengetahui.
- e) Front Office Menginformasikan ke semua stan penjualan (*hotel outLet*) bahwa VIP telah berada di hotel (*in the house*), terutama kepada departemen-departemen yang langsung memberikan pelayanan (*Room Service, House Keeping & Security*).

## 3. Perlengkapan dan Treatment VIP

Penanganan VIP secara efektif dan tertib sangat penting, mengingat VIP secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap kemajuan dan nama baik hotel, begitu pula sebaliknya pelayanan yang kurang baik akan menimbulkan efek yang negatif. Hal-hal yang harus dipersiapkan bagi tamu VIP, yaitu :

- ⇒ Keranjang Buah-buahan (*fruit basket*)
- ⇒ Keranjang Manisan (*candies basket*)
- ⇒ Bunga (*Flowers*)
- ⇒ Stationary Halder dengan design khusus nama jabatan

- ⇒ Korek api dan buku catatan (*Matches & VIP Note Book*)
- ⇒ Surat ucapan selamat datang (*Welcome Letter*) dan *Golden Book* dari manajemen
- ⇒ Fasilitas lainnya sebagai pelengkap

#### 2.4.2 Penanganan Check Out

Cara-cara penanganan check out pada tamu-tamu hendaklah harus memberikan kesan yang baik dalam arti bahwa penanganannya haruslah cepat, sehingga para tamu tidak terlalu lama menunggu. Penanganan tamu check out akan melibatkan :

- 1) *Concierge (Bell Men)* yaitu yang bertugas menangani barang-barang tamu.
- 2) *Reception* yaitu yang menangani kunci-kunci kamar.
- 3) *Front Office Cashier* yaitu yang menangani billing system serta cara-cara pembayaran.

##### 2.4.2.1 Individual Check Out

Langkah-langkah penanganan individual check out, yaitu :

- 1) *Bell Boy* siap menuju kamar dan kemudian mengetuk pintu kamar dengan hati-hati sambil mengatakan "*Bell Boy Please*" dan menunggu di pintu sampai dibukakan oleh tamu.
- 2) Membawakan barang-barang tamu dengan sepengetahuan tamu.
- 3) Mengadakan pemeriksaan fasilitas refrigerator (*Mini Bar*) yang telah dikonsumsi oleh tamu dan melaporkan kepada *Front Office Department*.

- 4) *Front Office Cashier* segera menelpon bagian rumah tangga (*house keeping, restaurant bar cashier dan room service*) untuk menanyakan apakah masih ada hal-hal yang belum terselesaikan atau tertinggal.
- 5) *Front Office Cashier* membuat Bill tamu, kemudian menyerahkan kepada tamu untuk diteliti sebelum dibayar.
- 6) Tamu memeriksa Bill itu kemudian membayarnya setelah itu menyerahkan kunci-kunci kamar.
- 7) *Bell Boy* memasukkan barang-barang tamu ke dalam bagasi ke dalam kendaraan dan meminta tamu untuk memeriksa kembali sebelum bagasi ditutup, agar jangan ada yang ketinggalan.
- 8) *Door Man* membuka pintu kendaraan yang telah siap dan mempersilahkan tamu masuk dengan sapaan (*greeting*) dan senyum ramah, kemudian menutupnya kembali sambil mengucapkan terima kasih.

#### 2.4.2.2 Group Check Out

Langkah-langkah penanganan group check out, yaitu :

- 1) Untuk penanganan Group Check Out selalu mengadakan kontak dengan petugas reception sehubungan dengan program :
  - ⇒ Membangunkan tamu tidur (*wake up Call*)
  - ⇒ House Luggage Collection
  - ⇒ Waktu keberangkatan (*departure time*)
- 2) Untuk keberangkatan satu group *Bell Boy* tak perlu bersama-sama ke lobi dengan tamu karena untuk satu orang *Bell Boy* mungkin akan membawa dan



mengumpulkan barang-barang tamu sekaligus, akan tetapi memeriksa setiap kamar yang akan berangkat dan laporan tetap ditugaskan.

- 3) Sedangkan master bonnya (*bill*) yang akan ditagih sesuai dengan kupon (*voucher*) yang dilampirkan dalam nota (*bill*) tersebut ditandatangani oleh ketua group setelah diteliti terlebih dahulu.
- 4) Tour Leader bersama Bell Captain akan membawa jumlah barang anggota rombongan apakah sudah benar sesuai dengan jumlah sebelumnya, kemudian baru memasukkan barang tersebut ke dalam kendaraan.
- 5) Bell Captain mengucapkan terimakasih atas keunjungan rombongan itu, kemudian mengucapkan selamat malam dan berharap kedatangannya lain waktu.

#### **2.4.2.3 Very Important Person (VIP) Check Out**

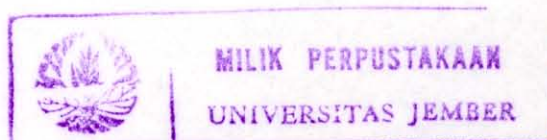
Dalam melayani tamu VIP check out akan dilakukan oleh Chief Concierge sendiri bersama anggotanya dan selalu bekerja sama dengan pihak protokol VIP yang menyertainya. Memberikan perhatian sepenuhnya atas keselamatan barang, keutuhan di dalam menanganinya sampai meninggalkan hotel.

#### **2.4.3 Tehnik Penjualan Kamar**

##### *1. Pendekatan kepada tamu (Guest Approach)*

Petugas reception dengan ramah dan sopan menerima tamu dengan mengucapkan salam dan menawarkan bantuan. Pendekatan ini berguna untuk menciptakan kesan pertama yang baik pada tamu.

2. Pemberitahuan daftar harga dan promosi fasilitas kamar (*Pricing and Precentation*). Biasanya untuk hotel besar daftar harga sudah tertera dalam brosur,



tetapi reception perlu menjelaskan lagi tentang penggunaan dana itu kepada tamu jika diperlukan. Tapi, kalau tamu kelihatan ragu-ragu, kita terangkan keadaan kamar dan fasilitas yang tersedia di dalam kamar. Dengan begitu tamu tidak akan merasa keberatan dengan harga kamar.

### 3. Mengatasi keragu-raguan tamu (*handling objection*)

Pada umumnya tamu yang baru pertama kali datang ke suatu hotel akan merasakan keragu-raguan. Untuk mengatasi keragu-raguan tersebut tamu butuh pengenalan tentang keadaan kamar hotel. Petugas reception harus mampu memberikan kejelasan tentang keuntungan jika tamu menyewa kamar tersebut dan menyakinkan tamu. Receptionist boleh melakukan showing atau membawa tamu ke kamar menunjukkan keadaan kamar.

### 4. Tahap akhir penjualan (*closing the sale*)

Langkah ini bertujuan membantu sang tamu untuk menentukan pilihan, dengan memberikan kesempatan kepada tamu untuk memilih kamar satu dari dua kamar yang ditawarkan. Jalan lain yang bisa digunakan juga yaitu dengan menyodorkan kartu registrasi kepada tamu sambil berkata "*Well sir, would you mind fill this registration card?*" ("saya harap tuan bersedia mengisi kartu registrasi ini").

### 6. Hal-hal yang perlu diperhatikan (*being Prepared*)

Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan, adalah sebagai berikut :

- a) Apakah selama bertugas receptionist menggunakan pakaian seragam? Apakah penampilan anda sudah rapi? Apakah rambut anda sudah disisir dengan rapi? Apakah anda mempunyai kebiasaan mengunyah permin atau merokok? Bagaimana sikap dan penampilan anda pada saat berdiri di counter reception saat berhadapan dengan tamu?



- b) Apakah alat-alat pembantu (pulpen, brosur, karbon dan lain sebagainya) semuanya sudah siap di counter?
- c) Apakah anda dapat berbicara dengan lancar pada waktu berhadapan dengan tamu di counter? Apakah anda kelihatan fresh ketika berada di counter? Apakah pikiran konsentrasi waktu berhadapan dengan tamu?

Pertanyaan-pertanyaan di atas kiranya perlu dijawab terlebih dahulu oleh seorang receptionist sebelum menunaikan tugas di counter reception dan sekaligus menjadi pegangan pada waktu kerja. Sebab bagaimana mungkin tamu akan mempercayai bahwa anda sudah betul-betul memberikan service yang bisa dipertanggungjawabkan.

#### *7. Sell Yourself*

Sebelum menawarkan barang untuk dijual, hendaknya seorang receptionist memperhatikan penampilannya terlebih dahulu agar para konsumen menjadi tertarik. Dengan begitu, mereka akan menurut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh seorang receptionist.

#### *8. Know Your Prospect*

Sebanyak mungkin diusahakan untuk mengetahui latar belakang kehidupannya atau ekonomi para tamu, hobby, kebangsaan dan lain sebagainya. Semakin banyak yang diketahui tentang tamu yang akan menginap di hotel tersebut maka semakin baik penyambutan yang akan diberikan. Maka tidak salah kalau ada istilah yang mengatakan "Satisfied Client is Arepeat Client" yang artinya adalah bahwa seseorang akan menceritakan kepuasan yang pernah dialaminya kepada para temannya yang lain.



#### 9. Kuminakasi (*Communication*)

Diharuskan bagi para staff untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan lancar kepada para tamu. Dalam hal ini, penggunaan kata-kata yang mudah dimengerti, tepat serta tidak bertele-tele sangatlah diutamakan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan pengertian.

#### 10. Tidak terlalu banyak bicara (*Don't Talk Too Much*)

Terlalu banyak berbicara sering menimbulkan kaburnya pokok pembicaraan, bahkan tak jarang pembicaraan tersebut nantinya akan menyimpang dari pokok permasalahan semula. Akan tetapi jika seorang receptionist terlalu banyak mendengarkan, maka secara tidak langsung dia sedikit banyak akan mengetahui kepribadiannya, kesenangannya dan latar belakangnya. Sehingga dengan demikian akan banyak membantu tamu tersebut di dalam memberikan layanan.

#### 11. Bersifat kekeluargaan (*Familiarity*)

Pada dasarnya, perinsip kekeluargaan hendaknya patut dimiliki oleh seorang receptionist pada saat berkomunikasi dengan para tamu, akan tetapi perlu diingat bahwa sebagian orang-orang yang berhubungan dengan kita, tidak jarang mereka tidak senang kalau kita terlalu kekeluargaan, lebih-lebih untuk tamu hotel. Bagi seorang receptionist hendaknya dia harus bisa menempatkan diri sebagai seorang pesuruh dalam kapasitas sebagai seorang staff hotel, bukan berarti harus merendahkan diri seperti halnya budak.

#### 12. *Don't Lose The Sale-Sale The Altemate*

Apabila seorang receptionist tidak dapat memberikan service yang diharapkan oleh seorang tamu (mungkin dalam keadaan fully booked atau full house) maka seorang receptionist hendaknya mencarikan alternatif lain atau membantu

mendapatkan tempat lain yang sekiranya sesuai dengan standart hotel tersebut. Dengan bantuan yang demikian, diharapkan nantinya akan memberikan kesan yang enak bagi para tamu, sehingga tidak menutup kemungkinan mereka akan datang dikemudian hari.

### 13. Ramah (*be Friendly*)

Salah satu hal yang penting dan perlu diingat bagi seorang receptionist dalam melaksanakan tugas sebagai penjual adalah bersahabat dengan setiap tamu yang datang tanpa terkecuali. Diusahakan untuk tidak pernah cekcok apalagi bertengkar dengan para tamu yang datang. Kalau mereka datang ke Front Office untuk complaint tentang pelayanan (*service*) yang diberikan pihak hotel hendaknya memperlakukan mereka dengan baik dan ramah, dan yang penting gunakan tehnik untuk mendinginkan suasana.

### 2.5 Tehnik Pencegahan Tamu tidak Bayar (*Skipper*)

Yang dimaksud skipper atau tamu yang tidak bayar adalah tamu yang menginap di hotel dan meninggalkan hotel tanpa sepengetahuan petugas hotel, serta tidak membayar rekening dari transaksinya selama di hotel. Umumnya tamu yang melakukan hal ini adalah tamu jalan kaki (*walk in*). Untuk mencegah hal itu terjadi, maka perlu diadakan pencegahan, tehnik pencegahan tamu skipper, meliputi :

1. Petugas harus teliti dalam memperhatikan surat identitas tamu seperti KTP, SIM atau Passport terutama masa berlakunya.
2. Kewaspadaan terhadap profil tamu serta barang-barang bawaannya, pada umumnya tamu skipper membawa barang bawaan hanya sedikit sekali.
3. Petugas dapat melihat daftar hitam (*black list*) yang tersedia (kalau ada).



4. Meminta pada tamu pembayaran di muka, sekurang-kurang untuk tarif kamar dalam satu malam. Apabila tamu menolak, receptionist dapat menolak tamu atau mempertemukan tamu tersebut dengan manager front office atau assitent manager untuk penyelesaian lebih lanjut.
5. Mengadakan kontak atau koordinasi dengan departemen house keeping, terutama untuk melihat apakah barang tamu tersebut masih ada di kamar.
6. Meminta bantuan kepada pihak security untuk pengawasan lebih lanjut.

## **2.6 Menangani Keluhan Tamu (*Handling Complaint*)**

Keluhan-keluhan tamu dapat dibagi menjadi tiga kategori, yaitu :

1. Mechical Problem adalah keluhan tamu yang disebabkan oleh perlengkapan maupun peralatan hotel yang tidak berfungsi dengan baik.
2. Attitudinal Problem adalah keluhan tamu yang disebabkan oleh sikap dan sopan santun dari karyawan yang kurang dan tidak baik.
3. Service Problem adalah kelakuan tamu yang disebabkan oleh pelayanan yang tidak baik atau kurang baik.

Untuk menangani keluhan tamu, perlu dibutuhkan kesabaran dan ketenangan, dengan adanya keluhan tersebut sering kali timbul perasaan tidak enak apalagi kalau tamu marah yang disebabkan kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh departemen-departemen terkait. Saat ada keluhan, tamu dipersilahkan duduk dan diusahakan berpisah dengan tamu yang lainnya, agar tamu lain tidak mendengar keluhan tersebut.

Selain kesabaran dan keterangan, tunjukkan pula perhatian penuh terhadap tamu tersebut. Jangan memutuskan pembicaraan tamu, setelah itu berikan penjelasan atau



petunjuk yang benar kepada tamu. Jangan sekali-kali memberikan keputusan dan janji kepada tamu di luar wewenang.

Selanjutnya, catat keluhan tamu tersebut pada buku harian (*log book*) beserta penanganannya. Jangan lupa memeriksa buku harian (*log book*) kembali untuk mengetahui apakah masalah tersebut mendapat perhatian berupa solusi maupun penanganan secara langsung dari pimpinan front office, dalam hal ini bisa langsung front office manager ataupun assistant manager.

### 3.7 Klasifikasi Hotel

Dalam buku Hotel Front Office membagi jenis hotel ke dalam beberapa klasifikasi (S. Andrew :1987), yaitu :

#### 1. *Downtown Hotel (hotel dalam kota)*

Hotel ini bertempat di jantung kota dan berdekatan dengan arena perbisnisan, kantor, arena belanja, gedung bioskop, bangunan umum dan lain-lain. Tarif hotel sangat tinggi, hal ini dikarenakan karena lokasi yang berada di daerah jantung kota.

#### 2. *Suburban Hotel (hotel pinggir kota)*

Hotel ini berada di daerah pinggiran kota. Keuntungan dari hotel ini ialah lingkungannya lebih tenang, tidak bising dan hotel ini memang diperuntukkan untuk kelas ekonomi menengah, dikarenakan tarif hotel dapat dijangkau semua lapisan. Hotel jenis ini tidak jarang dipakai untuk mengadakan kegiatan-kegiatan seperti : konferensi, seminar, pendidikan dan lain sebagainya.

#### 3. *Resort Hotel (hotel untuk tempat beristirahat)*

Jenis hotel semacam ini bertempat di daerah perbukitan atau dipinggir-pinggir pantai. Hotel ini memang diperuntukkan untuk tujuan penjualan kepada kalayak

umum. Fasilitas dasar yang disediakan, serta harga yang ditawarkan kebanyakan mengikuti sistem pembayaran Amerika, yaitu pembayaran kamar termasuk semua makanan yang berada dalam tagihan tersebut.

#### 4. *Airport Hotel*

Sesuai dengan namanya hotel jenis ini, berlokasi di disekitar lapangan udara (airport) dan ditujukan untuk transit penumpang yang hanya akan tinggal beberapa jam saja dan tidak memungkinkan bagi mereka untuk tinggal di hotel lain. Pembayaran mengikuti cara Eropa, tagihan hanya untuk biaya kamar saja.

#### 5. *Motel*

Nama ini diambil dari "Motor Hotel" yang pada prinsipnya terletak dipinggir jalan besar atau jalan protokol antar propinsi. Hotel tersebut menampilkan penginapan yang sederhana sekali. Waktu menginap biasanya hanya satu malam dan pembayarannya dilakukan sesuai cara pembayaran eropa.

#### 7. *Inns*

Sesuai dengan arti katanya, ukuran hotel ini kecil dan sangat sederhana. Hotel jenis ini tidak terkait terpat baik itu dari dalam maupun luar. Hotel ini adalah pelopor berdirinya hotel modern



## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Tampiaro Plaza

Pertumbuhan perekonomian yang meliputi bidang perdagangan dan perindustrian di Jawa Timur, khususnya di daerah Kabupaten Probolinggo menunjukkan kecenderungan yang terus meingkat, meskipun ada resesi ekonomi dewasa ini.

Para pemrakarsa proyek hotel melihat bahwa potensi ekonomi di Kabupaten Probolinggo yang meliputi bidang perdagangan dan industri, khususnya industri pariwisata bisa dijadikan sebagai lahan untuk membangun usaha dibidang perhotelan. Dengan pertumbuhan ekonomi yang menunjukkan kecenderungan yang terus meningkat, disatu pihak kurangnya sarana dan prasarana yang tidak memadai. Maka, dengan berbagai pertimbangan, dingunlah Hotel Tampiaro Plaza.

Guna mewujudkan peningkatan penyediaan sarana dan prasarana tersebut maka Bapak H. Abdul Cholik memprakarsai berdirinya PT Tampiaro Plaza. Sedangkan maksud dan tujuan perseroan ini adalah untuk mendirikan usaha-usaha di bidang perhotelan. Beliau adalah seorang Purnawirawan ABRI.

Maka, pada tanggal 4 Januari 1982 dengan Akte No. 1 disahkanlah berdirinya sebuah hotel dengan nama "PT. Suroyo" di hadapan hotaris Bapak Untung Darmosuwirjo yang berkedudukan di Probolinggo. Namun, dengan berbagai pertimbangan akhirnya diperbaharui dengan dengan Akte Perubahan No. 24 Tanggal 12 Mei 1982 di hadapan notaris yang sama denga nama "PT. Tampiaro Plaza".



## **3.2 Fasilitas Hotel Tampiaro Plaza**

### **3.2.1 Area Parkir**

Area parkir yang tersedia di Hotel Tampiaro cukup luas dan dapat menampung banyak kendaraan. Di Hotel Tampiaro ini terdapat dua area parkir, yaitu:

1. Area parkir dalam, yaitu bertempat halaman sebelah dalam hotel yang berbentuk huruf U dengan kapasitas tampung kurang lebih 20 kendaraan.
2. Area parkir luar, yaitu berada di halaman sebelah depan hotel dengan kapasitas tampung kendaraan kurang lebih 35 kendaraan.

### **3.2.2 Taman**

Di lingkungan tengah-tengah hotel yang berbentuk huruf "U" terdapat taman dengan beraneka ragam pepohonan dan tumbuh-tumbuhan serta bunga-bunga yang beraneka warna. Persis di tengah taman terdapat dua pohon mangga dengan ukuran besar menambah keindahan lingkungan hotel. Dengan cabang-cabang yang menyebar ke samping membuat suasana rindang dan memberikan kesejukan bagi para penghuni hotel.

### **3.2.3 Lobby**

Ruang lobby dibuat terpisah dengan ruang penerimaan tamu (*counter reception*) dan berada di sebelah kanan ruang penerimaan tamu (*counter reception*) yang dibatasi oleh tembok dengan pintu ukuran besar tanpa daun pintu. Untuk mencapai ruang ini tidaklah sulit, karena ruang lobby ini mempunyai beberapa pintu masuk, yaitu :

1. Sebelah kiri depan yang berhubungan langsung dengan *counter reception*.

2. Sebelah kiri belakang melewati ruang galery yang berada tepat dibelakang Counter Reception.
3. Di sebelah depan pojok kanan yang menghubungkan ruang lobby dengan restoran.
4. Di sebelah belakang pojok kanan yang menghubungkan ruang lobby dengan halaman tengah hotel.

Persis di tengah-tengah lobby dan di pojok sebelah kiri depan yang membatasi ruang lobby dengan ruang reception terdapat taman hidup, begitu pula di tengah-tengah ruangan lobby sehingga menambah kesejukan dan keasrian suasana lobby. Sedangkan disebelah utara terdapat aquarium dengan ukuran besar.

#### **3.2.4 Kolam Renang**

Hotel tampiarto mempunyai dua kolam renang dengan dua jenis ukuran yang berbeda :

⇒ Ukuran besar

⇒ Ukuran kecil

Siapa saja dapat menggunakan fasilitas kolam ini dengan membayar biaya tiket masuk untuk umum Rp. 2.000 dan Rp. 1.500 untuk pelajar. Sedangkan untuk para tamu hotel dapat menggunakan fasilitas ini secara cuma-cuma.

#### **3.2.5 Restoran**

Maju tidaknya suatu hotel dapat dilihat dari makanan dan minuman yang disediakan, serta sejauh mana service yang diberikan oleh pihak restoran. Oleh karena itu, maka Hotel Tampiarto membuka layanan 24 jam penuh. Bahkan para tamu dimanja dengan nuansa ruangan yang serba mengasyikkan dan fasilitas yang serba



lengkap, mulai dari alunan musik, piano, TV dan lain sebagainya. Bahkan para tamu dapat memesan (order) makanan dan minuman dari kamar masing-masing melalui telpon yang telah disediakan. Sedangkan sistem pembayarannya ada dua, yaitu :

- ⇒ Pembayaran langsung, bagi para pengunjung luar atau para tamu hotel.
- ⇒ Sistem tagihan, bagi para tamu hotel, artinya adalah pembayarannya dilakukan nanti di Front Office cashier setelah tamu akan check out.

### **3.2.6 Santa Puri Cafe**

Santa Puri Cafe berada disebelah depan berhadapan langsung dengan area parkir depan hotel. Cafe ini hanya buka pada malam hari, yaitu mulai jam 18.00 - 01.00 pagi. Sedangkan produk yang disediakan sebagaimana layaknya cafe pada umumnya. Disamping itu, setiap malam para pengunjung dapat menikmati alunan musik dangdut live yang berada di dalam ruang cafe. Cafe ini juga memberikan nuansa alam terbuka dengan menggunakan sebagian area parkir untuk tempat kursi bagi para pengunjung yang ingin menikmati suasana alam terbuka dan indahya malam.

### **3.2.7 Karaoke**

Tampiarito Hotel juga menyediakan hiburan berupa karaoke yang berada di lantai 2. Hiburan ini diadakan setiap malam dan dibuka untuk umum dengan tiket masuk Rp. 5000. Untuk mencapai tempat ini dapat ditempuh dengan dua jalur, yaitu :

1. Melalui tangga yang berada di dalam restoran
2. Melalui pintu yang menghubungkan langsung dengan ruang hunian hotel lantai 2.



### 3.2.8 Sarana Olahraga

#### a. Senam

Ruang senam berada di lantai dua tepat disebelah atas Santa Puri Cafe. Jenis senam yang disediakan bermacam-macam, mulai dari senam perut, senam erobik, senam lantai dan lain-lain.

#### b. Fitness

Ruangan ini bersebelahan dengan ruang senam yaitu di sebelah kiri ruang senam. Jasa ini dapat digunakan oleh siapa saja dan dibuka untuk umum dengan konsekuensi membayar biaya pendaftaran dan biaya bulanan.

### 3.2.9 Kamar

#### a). *Macam-macam Kamar dan Harganya*

1. Special Deluxe (single/twin)	= Rp. 201.500,-
2. Superior (single/twin)	= Rp. 158.500,-
3. Moderate (single/twin)	= Rp. 96.500,-
4. Standart	
- Single/Twin	= Rp. 78.500,-
- Triple	= Rp. 99.000,-
- Family	= Rp. 134.500,-
5. Economy	
- With AC with bath	= Rp. 32.500,-
- Non AC with bath	= Rp. 24.000,-
- Non AC non bath	= Rp. 16.500,-
6. Extra bed	= Rp. 12.500,-

*b). Fasilitas Kamar*

1. Special Deluxe

Bath tub and shower, running hot and cold water, mini bar, wall to wall carpeted, TV, mini bar, sound system, telephone, air condition.

2. Superior

Bath tub and shower, running hot and cold water, mini bar, wall to wall carpeted, TV, mini bar, sound system, telephone, air condition.

3. Moderate

Bath tub and shower, running hot and cold water, mini bar, wall to wall carpeted, TV, mini bar, sound system, telephone, air condition.

4. Standart

Bath tub and shower, running hot and cold water, mini bar, wall to wall carpeted, TV, mini bar, sound system, telephone, air condition.

5. Economy

- AC with bath

- Non AC with bath

- Non AC bath diluar

**3.3 Job Description of Hotel Tampiarito**

**3.3.1 Accounting Department**

*1. Chief Accountant*

- a. Bertanggung jawab serta mengawasi bawahannya atas semua aktivitas dari accounting department.



- b. Memberikan informasi yang diperlukan kepada manajemen untuk memperlancar kegiatan hotel (*Operation Hotel*).
- c. Membantu tercapainya tujuan yang diharapkan (*Goal Management*).

#### 2. *Assistant Chief Accounting*

- a. Menggantikan fungsi dan tanggung jawab Chief Accountant apabila berhalangan.
- b. Menyelesaikan dan membantu tugas-tugas Chief Accountant.
- c. Membuat financial statement.
- d. Memberikan biaya keuangan perusahaan dengan sebenarnya.
- e. Mengkoordinir dan mengawasi serta mengarahkan pekerjaan bawahannya.
- f. Mempersiapkan laporan keuangan baik bulanan maupun tahunan.
- g. Mengecek segala laporan kekurangan (*shortage*) dan kerusakan (*breakage*) dari departemen yang bersangkutan.
- h. Memeriksa inventarisasi dari barang-barang persediaan (*stock*).

#### 3. *Cost Controller*

- a. Membuat analisa harga (*cost*) dan biaya (*expenses*).
- b. Membantu departemen-departemen lain yang membutuhkan data-data dan menentukan cost.
- d. Memberikan laporan kepada *Chief Accountant*.
- e. Memperhatikan dan memelihara harga atandar (*standart cost*).
- g. Mengkoordinir dan mengarahkan bawahannya.

#### 4. *Store Keeper*

- a. Memeriksa barang-barang untuk disimpan.
- b. Mendistribusikan barang-barang pada departemen yang membutuhkan.

- c. Membuat laporan permintaan (*purchase request*) atas barang-barang yang habis dan menyampaikannya kepada cost controller.
  - d. Menjaga barang supaya tidak dapat rusak akibat suhu panas.
  - e. Melindungi dan mengawasi barang-barang dan mengontrolnya. Memberikan code nomor pada permintaan (*requisition*) dan nomor kwitansi pengambilan (*bincard*), serta mencatat pengeluaran barang-barang pada buku pengambilan (*issuing book*).
  - f. Melaporkan semua barang-barang yang dianggap akan busuk atau rusak kepada bagian pengontrolan harga (*cost controller*).
  - g. Memberikan kode nomor barang dan mengklasifikasikan.
  - h. Melakukan inventarisasi (*inventory*) atas barang-barang.
  - i. Menjaga kebersihan, kesehatan dan keselamatan kerja lingkungan kerjanya.
5. *Receiving Clerk*
- a. Memeriksa dan mencatat serta menerima barang dari supplier yang disertai dengan dokumen pendukungnya.
  - b. Menguji kualitas dan quantities tiap barang-barang yang dibeli (*Purchasing order*).
  - c. Membuat buku penerimaan harian dan laporan penerimaan barang-barang.
  - d. Membuat kredit memo atas kerusakan barang-barang yang diterima.
  - e. Menolak barang-barang yang diserahkan oleh *purchasing* yang tidak sesuai dengan contoh barang (*Purchasing Order*)nya.
  - f. Memberikan laporan kepada bagian pengontrolan harga (*cost controller*) mengenai hasil-hasil pemeriksaan barang-barang baik yang diterima seluruhnya maupun yang ditolak.



#### 6. *Income Audit*

- a. Menerima dan memeriksa angka penjualan.
- b. Menerima laporan penerimaan harian.
- c. Menyiapkan laporan harian (*daily report*).
- d. Mencatat lembar pesanan (*order sheet*) dengan salinan restoran (*restaurant sheet*) dan melaporkan kepada Front Office Cashier apabila ada kesalahan atau keragu-raguan.
- e. Menjaga kebersihan, kesehatan dan keselamatan kerja di lingkungan kerjanya.

#### 7. *Income Audit Clerk*

- a. Mencatat semua rekening tamu pada buku tagihan (*Guest Bill*) masing-masing.
- b. Menerima pembayaran dari tamu yang check out, baik berupa kredit card atau traveler's check.
- c. Melaksanakan prosedur serah terima pekerjaan apabila telah selesai tugas/maupun pekerjaan yang belum selesai kepada shift.
- d. Memasukkan dan membalancing sales dalam buku besar.

#### 8. *Food dan Beverage Chasier*

- a. Mempersiapkan kartu pembayaran (*cash tray*), stempel tanggal (*date stamp*), laporan harian restoran (*restaurant daily report*).
- b. Menerima/meminta catatan pesanan (*order slip*) dari pelayan (*waiter*) dan menyalinnya pada guest bill.
- c. Menerima pembayaran dari tamu baik langsung maupun yang melalui room service.

- d. Mengumpulkan salinan bon tamu (*copy guest chit*) bersama-sama dengan lembar pesanan (*order slip*) dan menyeter/mengirim ke kotak filling di *Front Office Cashier*.
- e. Mengecek uang dan dikirim/simpan ke kotak pengaman (*safe box*).
- f. Membuat laporan harian restoran (*dailt report restaurant*).

#### 9. *General Cashier*

- a. Menghitung dan mengumpulkan uang setoran dari laci kasier (*drop box*).
- b. Memeriksa/mengawasi dan mencatat uang muka (*petty cash*).
- c. Memegang buku pembayaran (*cash bank*).
- d. Memegang jurnal penerimaan uang (*cash receipt journal book*).
- e. Mengawasi dan mencatat penerimaan dan pembayaran.
- f. Mengawasi dan mencatat keluar masuknya uang (*Bank Account*).
- g. Menjaga neraca harian dan buku-buku cash.
- h. Memegang buku besar keuangan (*jurnal book*).
- j. Menghitung pemasukan (*incom*) dan biaya operasional (*expenses*).
- k. Menghitung biaya-biaya perusahaan.

#### 10. *Account Receivable*

- a. Memeriksa semua tagihan dan pembayaran untuk kemudian diproses lebih lanjut.
- b. Memberikan keterangan lengkap tentang piutang.
- c. Memeriksa dan mencatat deposit yang diterima.
- d. Menganalisa penjualan kamar (*Hotel Sales*).

#### 11. *Account Receivable Clerk*

- a. Membantu tugas-tugas *Account Receivable*.



- b. Menghitung dan memeriksa tagihan.
- c. Menyiapkan surat-surat tagihan dan melayani pembayaran langsung melalui Account Receivable.
- d. Melakukan penghitungan (*filling*) semua tagihan/pembayaran dari tamu atau biro perjalanan (*travel agent*).

#### 12. Bill Collector

- a. Meminta tagihan-tagihan yang sudah disiapkan oleh Account Receivable.
- b. Mengkolek tagihan-tagihan dalam kota yang dapat dijangkau secara langsung.
- c. Membantu tugas-tugas Account Receivable.

#### 13. Account Payable

- a. Memeriksa dan menghitung pembayaran yang tercantum dalam buku besar (*jurnal ledger*)
- b. Menyiapkan dan memeriksa tanda bukti pembayaran (*voucher payable*).
- c. Menyiapkan cek dan giro untuk pembayaran leveransir (*supplier*).
- d. Menutup dan menghitung kwitansi pembayaran (*voucher payable*), laporan harian (*daily report*) dan mengontrol pembayaran (*controll account payable*).

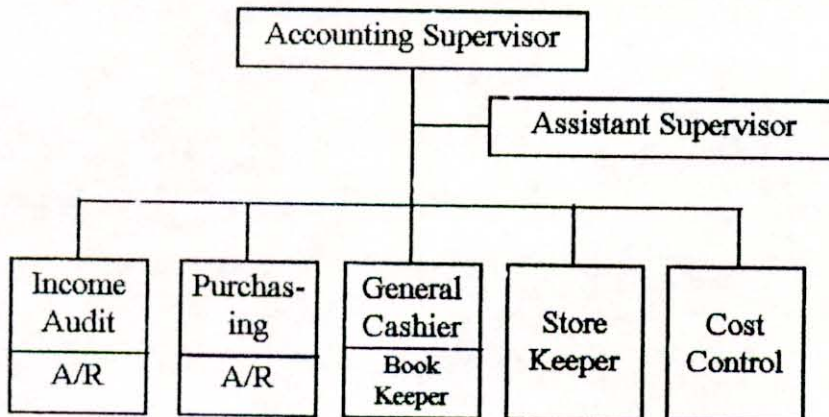
#### 14. Purchasing Officer

- a. Mengadakan pengecekan harga-harga barang di pasaran secara terus-menerus (*up to date*) dan dipertanggungjawabkan kepada Chief Accountant.
- b. Mengadakan hubungan dengan perusahaan sejenis untuk mendapatkan informasi mengenai barang-barang yang dibutuhkan di hotel yang sulit dicarikan informasi.
- c. Mempertanggungjawabkan semua pengeluaran uang yang melalui seksi pembelian (*purchasing officer*).

- d. Bertanggung jawab atas kualitas dan quantity barang-barang yang dibeli.
- e. Membantu pengontrolan barang-barang yang dibutuhkan oleh pihak hotel.

### Struktur Organisasi Accounting Department

#### Hotel Tampiarto Plaza





### 3.3.2 Sales Department

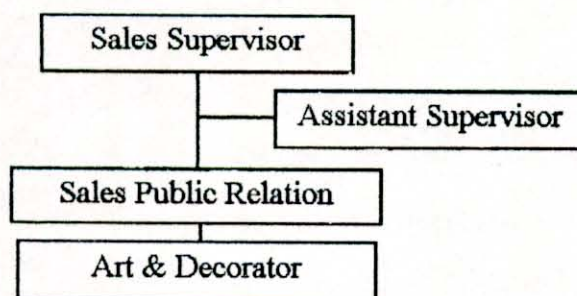
#### 1. Sales Manager

- a. Meningkatkan pendapatan (*revenue*) hotel dari room, F & B dan stan penjualan (*outlets*) lainnya yang ada di hotel.
- b. Menyusun rencana anggaran belanja (*budget*) dan program promosi penjualan (*sales promotion*).
- c. Mengarahkan sales executive dalam pencapaian target perusahaan
- d. Menyusun rencana penjualan (*marketing plan*).
- e. Selalu berdiskusi dengan *General Mmanager* dalam usaha meningkatkan pendapatan (*revenue*).
- f. Mengumpulkan data yang berkaitan dengan peningkatan penjualan dan melaksanakan pengamatan pasar (*market analysis*).
- g. Berkomunikasi secara aktif dengan departemen terkait.
- h. Memberikan infomasi ke semua departemen mengenai rencana rencanan penjualan (*sales activity*).

#### 2. Sales Executive

- a. Membantu meningkatkan pendapatan (*revenue*) hotel baik dari room sales F & B dan stan penjualan lainnya.
- b. Memberikan perhatian khusus kepada tamu VIP (*very Important Person*).
- c. Memberikan masukan-masukan kepada Manager Penjualan (*Sales Manager*) dalam rangka meningkatkan pendapatan (*revenue*).
- d. Monitor competitor dengan sebaik-baiknya.

**Sruktur Organisasi Sales Department  
Hotel Tampiarto Plaza**





### 3.3.3 Departemen F & B Kitchen

#### 1. *Executive Chief*

- a. Bertanggung jawab atas seluruh operation hotel dalam bidang pengelolaan makanan.
- b. Membantu manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan (*goal*).
- c. Memberikan pengarahan pengolahan seksi pengolahan makanan kepada bawahannya sesuai dengan kebijaksanaan manajemen.
- d. Menangani permasalahan pengolahan yang memerlukan penanganan khusus.
- e. Merencanakan bersama-sama dengan Restaurant Manager tentang jenis makanan yang akan dijual kepada tamu.
- f. Memeriksa kesiapan kerja bawahannya, termasuk kerapian personelnya.
- g. Mempertahankan harga makanan (*food cost*) untuk tidak melebihi target yang sudah ditentukan.
- h. Membantu rencana jadwal perbaikan peralatan (*repair maintenance schedule*) untuk peralatan dapur.
- i. Mengawasi sanitasi dan kebersihan lingkungan pengolahan makanan.
- j. Memonitor proses pengadaan makanan terutama dalam hal pengolahan.
- k. Mengajukan pembelian peralatan yang baru atau sebagai pengganti peralatan-peralatan yang sudah tidak berfungsi lagi.
- l. Mengontrol arus makanan dari dapur ke restoran dan bahan komoditi baik yang berada di dapur maupun di dapur (*store*).
- m. Membuat resep standar (*standary resep*).

- n. Menyusun rencanan masakan (*menu planning*) untuk restoran dan untuk acara perjamuan (*banquet*).

## 2. Cook

- a. Mengolah makanan sesuai dengan pesanan (*order*) tamu mengikuti standar.
- b. Menjaga kebersihan makanan dan peralatan yang akan dipakai.
- c. Bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
- d. Menjaga kebersihan dan keamanan daerah dapur (*kitchen area*).
- e. Membantu mengambil barang-barang dari gudang (*store*) sesuai dengan daftar keperluan (*store requisitor*) dengan seijin executive chief.

## 3. Cook Helper

- a. Membantu juru masak (*cook*) dan juru masak baru (*junior cook*) dalam pengolahan makanan.
- b. Bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
- c. Menjaga dan mempersiapkan makanan dan peralatan yang akan dipergunakan untuk memasak.
- d. Menjaga kewanamanan dan kebersihan di lingkungan kerjanya.

## 4. Pastry Cook

- a. Menjaga mutu produksi sesuai dengan harga standar (*standart recipe*) yang berlaku.
- b. mengecek menu harian (*check daily menu*) dan menentukan jumlah yang masakan yang harus dimasak (*Pastry Item*).
- c. Membuat daftar permintaan barang (*store requesstion*) dengan kebutuhan masakan (*pastry*) seijin executive chief



- d. Melaksanakan pemeliharaan peralatan dan kebersihan daerah tempat memasak (*pastry area*).

#### 5. *Chief Steward*

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran pengolahan seksi pencucian (*diswashing*).
- b. Memberikan instruksi dan pengarahan kepada bawahannya menyangkut hal operational.
- c. Mengawasi prosedur kerja bawahannya, terutama mengenai keselamatan dan kebersihan peralatan.
- d. Memeriksa kelengkapan dan kebersihan peralatan yang digunakan juru masak (*cook*) maupun pelayan (*waiter/waitress*).
- e. Melakukun koordinasi dan pengawasan pengelolaan peralatan dapur dan restoran.
- f. Menginventarisasikan peralatan dapur dan restaurant secara berkala.
- g. Membuat laporan untuk peralatan yang telah rusak atau hilang dan harus diganti.
- h. Menjaga dan memelihara serta melakukan inventarisasi (*inventory*) barang-barang dapur dan restaurant di gudang penyimpanan.
- i. Menyediakan peralatan untuk kichen apabila diperlukan serta membersihkan kembali.

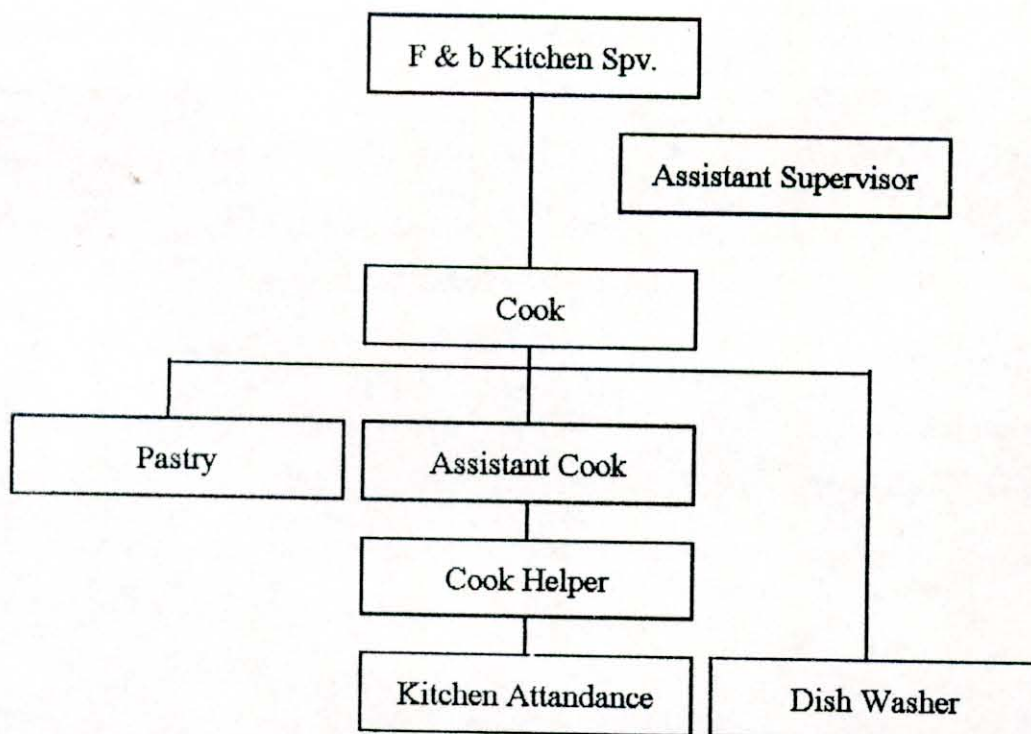
#### 6. *Steward*

- a. Melaporkan kepada pelayan (*steward sup*) dan konsultasi tentang pekerjaan seandainya ada tugas khusus yang harus dikerjakan.
- b. Mengerjakan pencucian pot dan peralatan masak (*kitchen utensil*) lainnya bagi yang bertugas di pot area.

- c. Mengerjakan pencucian semua peralatan restaurant setelah selesai digunakan bagi yang bertugas di bagian pencucian (*diswashing area*).
- d. Mengambil persediaan yang sudah bersih (*cleaning supplies*) dari gudang (*store*) berdasarkan permintaan (*requisition order*) yang dibuat oleh kepala pelayan (*steward sup*).
- e. Menempatkan kembali peralatan yang telah dibersihkan pada rak atau pada tempat yang telah ditentukan untuk itu.
- f. Melaporkan kepada atasannya mengenai peralatan yang hilang maupun rusak.
- g. Melakukan tugas-tugas lainnya yang dibebankan oleh atasannya.

### Struktur F & B Kitchen Department

#### Hotel Tampiaro Plaza





### 3.3.4 Departemen House Keeping

#### 1. *Executive House Keeping*

- a. Bertanggung jawab serta mengawasi bawahannya atas semua aktivitas dari House Keeping Department.
- b. Membantu tercapainya tujuan perusahaan (*goal managemen*).
- c. Menyusun rencana neraca pembelanjaan (*budget*) untuk kebutuhan alat-alat perlengkapan bahan-bahan guna memelihara kebersihan hotel.
- d. Merencanakan permintaan pembelian dan persediaan perlengkapan hotel, bahan-bahan dan alat pembersih.
- e. Memberikan instruksi dan bimbingan kepada seluruh staff House Keeping Department.
- f. Menyelenggarakan pemeliharaan, inventarisasi dan kebersihan peralatan, perlengkapan kamar, ruang, gedung dan halaman hotel.
- g. Menyelenggarakan pelaksanaan administrasi maupun pelaksanaan kerja masing-masing seksinya.
- h. Menyelenggarakan administrasi atas segala kegiatan House Keeping Department.

#### 2. *House Keeping Supervisor*

- a. Membantu *excutive Housekeeper* dalam mengawasi segala permasalahan Housekeeping.
- b. Mewakili *Excutive Housekeeper* apabila berhalangan.
- c. Menerima dan menangani keluhan (*coumplaint*) serta memperhatikan mengusahakan agar tidak terjadi keluhan (*complaint*).
- d. Membuat Jadwal kegiatan (*time schedule*) untuk *Housekeeping Department*.

- e. Mengawasi dan mengatur tugas-tugas *Room Supervisor*, *Linen Supervisor* *Housemen*, tukang kebun (*gardener*), *Room Boy/Maid*.
- f. Mengecek daftar tamu (*guest list*).
- g. Memeriksa kamar-kamar dan membuat laporan housekeeping (*Housekeeping Report*).
- h. Mengatur dan menyerahkan kembali barang-barang yang hilang dan ditemukan (*lost & found*).

### 3. *Linen Supervisor*

- a. Menerima linen (*linen*) dan seragam (*uniform*) dari bagian pencucian (*laundry*).
- b. Mengecek dan mengatur penyimpanan linen dan seragam (*uniform*) yang bersih.
- c. Mengatur administrasi dari linen *Control Sheets* dan daftar penerimaan (*receiving record*) dari bagian pencucian (*laundry*) serta mengerjakan penggantian seragam (*uniform book*).
- d. Mengatur pembagian linen yang bersih kepada bagian (*section/supervisor*) yang bersangkutan.
- e. Mengatur penerimaan seragam (*uniform*) yang kotor dan penyerahannya kepada bagian pencucian (*laundry*) serta penggantian seragam (*uniform*) bersih.
- f. Menyediakan linen dan seragam (*uniform*) untuk seluruh karyawan.

### 4. *Linen Clerk*

- a. Memilih/memisahkan, mengecek linen dan unifrom yang diterima dari bagian pencucian (*laundry*).
- b. Mengatur dan menyimpan linen dan seragam (*uniform*) pada tempat masing-masing dengan baik.
- c. Memperbaiki linen dan seragam (*uniform*) yang sobel dan dijahit.



- d. Bertanggung jawab atas kebersihan kamar linen (*general linen room*) maupun ruang seragam (*uniform room*).
- e. Melayani penukaran seragam (*uniform*) yang kotor dan yang bersih.

#### 5. Room Supervisor

- a. Menyelenggarakan kebersihan dan kelengkapan peralatan untuk semua kamar.
- b. Menerima penyerahan dari yang bertugas malam (*evening shift*).
- c. Membaca buku harian (*log book*) yang dibuat oleh petugas malam (*evening shift*) dan melaksanakan hal-hal yang perlu dilaksanakan.
- d. Memberikan perhatian khusus untuk kamar-kamar VIP.
- e. Mengecek persediaan tamu (*guest supplies*) di setiap kamar.
- f. Membuat permintaan (*stock guest supplies/cleaning supplies*) untuk satu minggu.
- g. Menemui staff teknisi (*crew engeneering*) waktu memperbaiki kerusakan-kerusakan di kamar dan menunggu perbaikan sampai selesai.
- h. Membimbing room boy/maid dengan baik, baik mental maupun dalam peningkatan kerja.
- I. Mengawasi dan membimbing room boy/maid dalam melaksanakan tugas sehari-hari.
- j. Menerima kunci-kunci dari room boy/maid dan memeriksa room boy/maid report.
- k. Menerima barang-barang yang hilang dan telah ditemukan dari room boy/maid untuk diserahkan ke Housekeeping Supervisor atau Escutive Hoesekeeper.
- l. Menjaga kebersihan, kesehatan dan keselamatan kerja di lingkungan pekerjaannya.

#### 6. *Room Maid dan Room Boy*

- a. Bekerja di daerah masing-masing unit yang sudah ditentukan oleh *supervisor*.
- b. Pada permulaan waktu pembagian kerja (*shift*), mengecek semua kamar dan mencatat dalam *room maid/boy report*, nomor kamar, keadaan kamar sesuai dengan kode yang telah ditentukan.
- c. Mengontrol inventaris dan kondisi kamar-kamar di daerah masing-masing.
- d. Melaporkan segala kerusakan atau kehilangan langsung pada *room supervisor* atau *housekeeping supervisor*.
- e. Menerima alat pembersih dan barang-barang (*cleaning equipment/supplies*) dan meletakkan di trolley.
- f. Membersihkan kamar.
- g. Merapikan tempat tidur (*making bed*).
- h. Membersihkan kamar-kamar.
- i. Mengganti map-map kamar bila mana kelihatan sudah keriput.
- j. Mengecek peralatan-peralatan yang ada dan *mini bar*.

#### 7. *Night Room Boy*

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional *Housekeeping* pada malam hari.
- b. Mengecek kamar yang menjadi tanggung jawabnya.
- c. Mengecek kamar yang tamunya sudah keluar (*check out*).
- d. Melayani permintaan tamu dengan baik.
- e. Menyerahkan tugas-tugas yang belum selesai ke bagian pagi (*morning shift/dicatat*) dan mencatat di buku harian (*log book*).
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh *supervisor*.



### 8. Houseman

- a. Membersihkan seluruh area bagian hotel, furniture, karpet, dan kaca jendela (*window glasses*) dan menggunakan alat penyedot debu (*vacum cleaner*) dan mesin polish.
- b. Mengerjakan tugas khusus (*special job*) dari *supervisor*.
- c. Melaporkan kerusakan pada *supervisor*.
- d. Membawa/mengangkut barang kotor untuk dicuci di bagian pencucian (*laundry*)
- e. Menjaga kebersihan, kesehatan dan keselamatan kerja di lingkungan pekerjaannya.

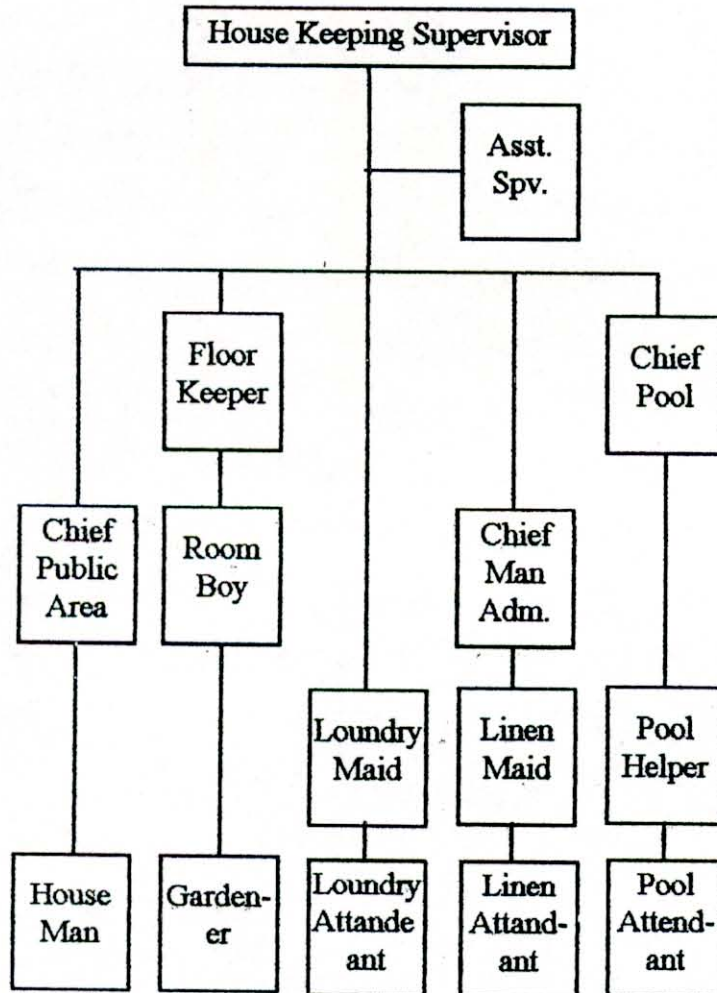
### 9. Laundry Staff

- a. Mengerjakan prosedur kerja yang ditugaskan di bagian pencucian (*laundry*).
- b. Menghitung dan menyortir barang-barang setoran linen yang kotor.
- c. Mengerjakan/membantu memberi ciri cucian tamu.
- d. Menghilangkan flek-flek, noda pada linen kotor.
- e. Menjaga kebersihan/kesehatan dan keselamatan kerja di lingkungan kerjanya.

### 10. Gardener

- a. Bertanggung jawab atas perawatan dan pelaksanaan yang berhubungan dengan kebersihan dan tanam-tanaman.
- b. Mengetahui dan mengawasi tanaman yang ada di hotel baik di dalam ruang (*indoor*) maupun di luar ruang (*outdoor*), ditanam langsung maupun yang memakai pot.
- c. Menjaga kebersihan daerah parkir dan taman hotel.
- d. Mengumpulkan dan membuang sampah yang ada di areal hotel.
- e. Menjaga dan merawat peralatan-peralatan untuk keperluan tanaman.

**Struktur Organisasi House Keeping Department  
Hotel Tampiarate Plaza**





### 3.3.5 Department Engineering

#### 1. Chief Engineering

- a. Bertanggung jawab atas seluruh operation hotel dalam bidang tehnik (*Engineering*).
- b. Membantu manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan (*goal*).
- c. Menyusun anggaran belanja (*budget*) untuk kebutuhan alat-alat perlengkapan bahan-bahan tehnik (*engineering*).
- d. Memberikan instruksi dan bimbingan pada seluruh *Staff engennering*.

#### 2. Assistant Chief Engineering

- a. Membantu pekerjaan dan bertanggung jawab kepada *chief Engineering*.
- b. Mewakili chief engeneer apabila sedang berhalangan.
- c. Menggambar/merencanakan sesuai dengan *chief engeneer*.
- d. Membantu/membuat perhitungan biaya bagi proyek-proyek yang telah ditentukan.
- e. Membantu mengkoordinir pelaksanaan tugas-tugas *Saff Engineering*.
- f. Memberikan binbangan tehknis dan keselamatan kerja pada bawahannya.

#### 3. Engineering Crew

- a. Selalu menjaga diri dalam kebersihan dan kerapian diri.
- b. Menyelesaikan dan menyerahkan pesanan (*order*) permintaan pembuatan, perbaikan peralatan fasilitas hotel sesuai dengan daftar pesanan (*work order slip*).
- c. Mencatat semua bahan yang dipakai untuk menyelesaikan pesanan (*work order*).
- d. Menjaga kelancaran jalannya mesin-mesin peralatan yang merupakan fasilitas-fasilitas hotel.

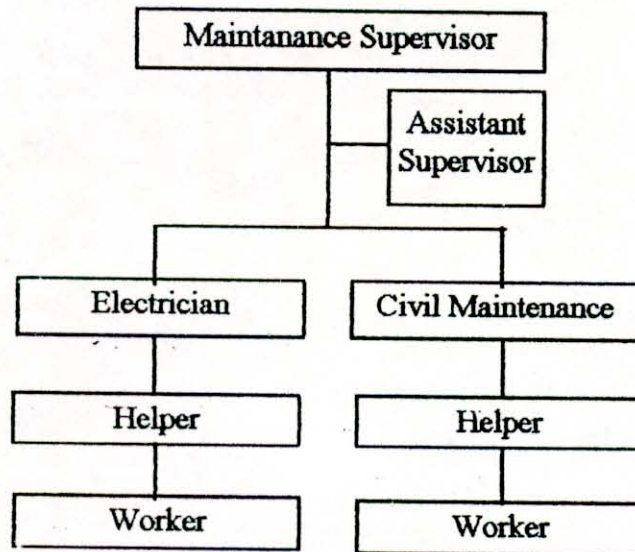
- e. Membuat laporan tentang keadaan semua peralatan dalam lingkungan *engeneering departemnet*.
- f. Selalu mencatat penunjukan meteran air, listrik, gas dan lain-lain untuk mengetahui jumlah pemakaian perbulan.
- g. Membuat laporan lengkap dalam buku harian (*log book*) yang disediakan untuk memudahkan pengontrolan.
- h. Selalu meninggalkan pesan kemana tujuan meninggalkan tempat kerja supaya mudah dihubungi.
- i. Menjaga kebersihan, kesehatan dan keselamatan kerja di lingkungan pekerjaannya.

#### 4. Driver

- a. Selalu menjaga diri dalam kebersihan dan keraian diri.
- b. Menjaga dan merawat kendaraan-kendaraan hotel dalam hal kebersihan dan kondisinya agar selalu siap dipergunakan setiap saat.
- c. Selalu siap ditempat untuk melayani setiap permintaan kendaraan.
- d. Melaksanakan pesanan transportasi (*order transportasi*) sesuai dengan permintaan dan sudah mendapatkan persetujuan dari *engeneering office*.
- e. Melaporkan kerusakan yang terjadi atas kendaraan-kendaraan hotel.
- f. Bila kendaraan tidak dipakai, kunci-kunci kendaraan harus disimpan di *post security* pada siang hari dan *Fornt Office Cashier* pada malam hari.
- g. Menjaga kebersihan, kesehatan dan keselamatan kerja di llingkungan pekerjaannya.



**Struktur Organisasi Maintenance Department  
Hotel Tampiarto Plaza**



### 3.3.6 Departemen Personalia

#### 1. *Personnel Manager*

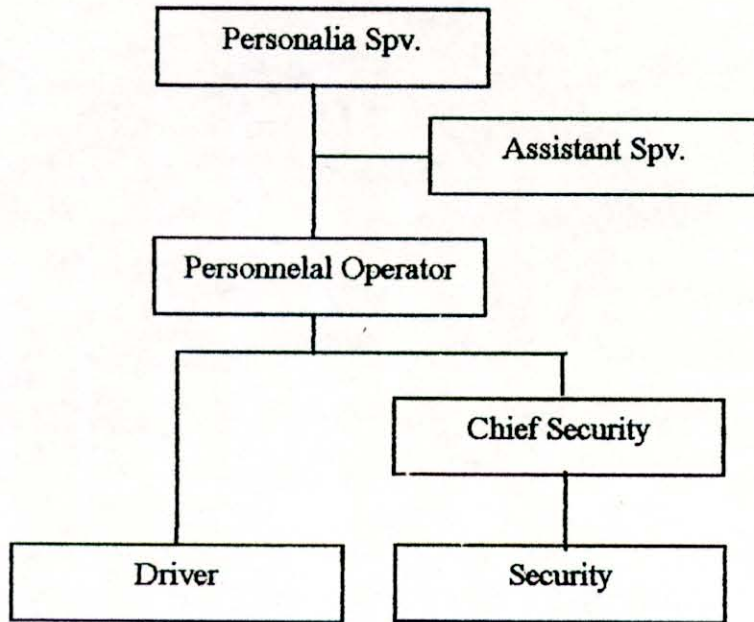
- a. Mengatur dan mempertanggungjawabkan *personnel department* kepada *general manager*.
- b. Melaksanakan kebijakan manajemen (*policy management*) dalam hal kepegawaian.
- c. Melaksanakan pengawasan terhadap jalannya peraturan perusahaan dalam bidang kepegawaian.
- d. Menerima segala macam keluhan karyawan.
- e. Meneliti kenaikan/penurunan gaji, pangkat dan jabatan karyawan.
- f. Menjamin dilaksanakannya aturan-aturan (*house rules*) perusahaan.
- g. Menentukan penerimaan seorang calon pegawai dan di test untuk selanjutnya diserahkan kepada departemen yang memerlukan untuk diadakan test mengenai keterampilannya serta wawancara.

#### 2. *Personnel Supervisor*

- a. Mewakili *Personnel Manager* apabila berhalangan.
- b. Membantu pekerjaan *Personnel Manager*.
- c. Mengerjakan administrasi kepegawaian.
- d. Mempersiapkan laporan-laporan bulanan tentang kepegawaian.
- e. Melaksanakan test calon pegawai atas perintah *Personnel Manager* dan melaporkan hasilnya kepada *Personnel Manager*.
- f. Mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang menyangkut masalah kepegawaian dan kesejahteraan karyawan.



**Struktur Organisasi Personnel Department  
Hotel Tampiarito Plaza**



### 3.3.7 Departemen keamanan (*Security Department*)

#### 1. *Chief Security*

- a. Bertanggung jawab serta mengawasi bawahannya atas semua aktivitas dari *security departemen*.
- b. Membantu tujuan perusahaan (*goal management*).
- c. Menjaga stabilitas keamanan, ketertiban di seluruh areal hotel.
- d. Memberikan pengarahan pembinaan kepada seluruh staff anggota keamanan (*security*).
- e. Bekerja sama dengan *Personnel Manager* demi kelancaran *operational hotel*.
- f. Menerima dan mengolah informasi dari dalam dan dari luar mengenai stabilitas keamanan dan ketertiban.
- g. Bertanggung jawab atas semua peralatan/inventarisasi yang diberikan oleh perusahaan untuk keperluan/kepentingan *security department*.
- h. Membuat surat ijin kepada kepolisian bilamana akan ada acara-acara khusus.

#### 2. *Guard*

- a. Menjaga ketertiban dan keamanan dilingkungan Hotel Tampirato Plaza.
- b. Mengawasi dan memeriksa tas/bungkusan yang dibawa oleh karyawan/karyawati pada waktu keluar masuk hotel.
- c. Mengawasi setiap orang atau tamu-tamu yang masuk lingkungan hotel untuk menemui karyawan secara pribadi.
- d. Melaporkan setiap saat kejadian-kejadian yang terjadi di hotel kepada *Assistant Chief Security* atau kepada *Chief Security*.
- e. Mengawasi seluruh instalasi dan barang-barang vital lainnya.
- f. Melakukun pengontrolan di lingkungan.



- g. Menertibkan kendaraan tamu yang keluar masuk serta memeriksa kendaraan tamu tersebut.
- h. Membuat laporan rutin setiap shift dan menyerahkan kepada shift selanjutnya untuk kemudian disampaikan kepada *Chief Security*.
- i. Menjaga mesin waktu pegawai (*time keeping machine*) dan mengawasi kartu waktu pegawai (*time card*) bagi karyawan/ karyawan yang akan keluar atau masuk harus dalam keadaan berpakaian dinas.
- j. Menjaga karyawan dan karyawan dan mencatat jumlahnya bagi yang pulang pada pukul 23.00 WIB.

## BAB IV

### KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

#### 4.1 Identifikasi Tugas Selama Praktek Kerja Nyata

Selama melaksanakan tugas Praktek Kerja Nyata, penyusun mengikuti seluruh kegiatan kerja Front Office Department, dengan pembagian waktu kerja sebagai berikut :

- ⇒ Shift I = 06.00-14.00
- ⇒ Shift II = 14.00-22.00
- ⇒ Shift III = 22.00-06.00

Tugas-tugas yang diberikan kepada penulis selama melakukan kegiatan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

##### 4.1.1 Reservation Staff Shift I dan Shift II

- a) Mengisi daftar hadir
- b) Mengarsip pesanan kamar *show, delayed arrival, early arrival, cancelled*
- c) Menerima dan memproses pemesanan melalui bagian pemesanan (*reservation source*)
- d) Mengarsip pemesanan menurut tanggal
- e) Mengecek (*re-confirm*) pemesanan untuk esok hari
- f) Mempersiapkan daftar kedatangan tamu (*arrival list*) setiap hari untuk membagikannya ke departemen yang bersangkutan
- g) Membuat informasi tentang tamu penting atau informasi tamu rombongan (*VIP or group information*) dan menyalurkan ke departemen terkait



- h) Membuat ramalan kondisi kamar (*room forecast*), baik untuk harian, sepuluh hari, maupun untuk sebulan
- i) Menyusun statistik dan laporan pemesanan kamar

#### 4.1.2 Reception Staff Shift I dan Shift II

- a) Mengisi daftar hadir
- b) Membaca buku laporan (*log book*)
- c) Menyelesaikan masalah yang belum diselesaikan pada shift sebelumnya
- d) Memeriksa pesanan kamar hari ini
- e) Menghitung dan mengecek persediaan kamar dan status kamar
- f) Menyiapkan kamar untuk tamu yang telah memesan kamar (*blocking room*)
- g) Menjaga agar *room rack* tetap bersih, rapi dan *up to date*
- h) Menangani tamu *check in*, *check out* atau pindah kamar
- i) Mengecek *room report*
- j) Setiap saat harus sopan, ramah, menjawab telepon dengan cepat dan baik
- k) Menangani pesan-pesan tamu (*message*), pesanan kamar tamu, menangani kunci-kunci kamar dan masalah yang belum selesai untuk disampaikan pada shift berikutnya
- l) Membuat laporan harian (*daily report Front Office*)

#### 4.1.3 Telephone Operation Staff Shift I dan Shift II

- a) Mengisi daftar hadir (*present list*)
- b) Membaca buku harian (*log book*)

- c) Menerima tugas dari shift sebelumnya dan menindaklanjuti (*follow up*) masalah yang belum selesai
- d) Menjawab semua pembicaraan per-telepon dengan nada sopan, ramah dan cekatan
- e) Mengadakan layanan sambungan telepon, baik di dalam juga dari dan keluar hotel
- f) Mencatat semua biaya penyambungan telepon dan membuat rekening yang kemudian disampaikan kepada *Cashier Front Office* dan membuat ringkasan catatan penggunaan telpon (*summary telephone*).
- g) Menerima, mencatat dan melaksanakan pembangunan pagi bagi tamu (*morning call/wake up call*)
- h) Bekerja sama dengan bagian lain
- i) Menghadiri rapat yang diselenggarakan oleh *Department Coordinator*
- j) Membuat laporan pada catatan harian (*log book*) tentang informasi dan hal-hal yang perlu diperhatikan oleh bagian (*shift*) berikutnya

#### 4.1.4 Information Staff Shift I dan Shift II

- a) Mengisi daftar hadir.
- b) Menindaklanjuti (*follow up*) pesan atau tugas yang tertulis pada log book.
- c) Menyiapkan dan merapikan bahan informasi, brosur, kartu pos (*post card*), formulir-formulir juga pesanan tamu.
- d) Menerima pesan tamu, baik dari luar hotel maupun dalam hotel untuk disampaikan lewat *bell boy*.



- e) Mengirim dan menerima fax untuk disampaikan pada orang yang dituju, baik itu untuk tamu hotel atau karyawan hotel.
- f) Menyimpan kunci kamar pada rak kunci dan menyerahkan kunci kamar pada tamu
- g) Menginformasikan kepada tamu tentang pelayanan dan fasilitas hotel yang dapat dipergunakan oleh tamu
- h) Bersikap selalu ramah dan mengucapkan salam dengan menyebut nama tamu bila perlu agar memberi kesan akrab namun sopan
- i) Bekerja sama dengan departemen lain agar dapat memberi pelayanan yang maksimal

Pada gambaran pekerjaan (*Job Discription*) dilaporkan hal-hal yang dilakukan pada shift I dan II saja, karena pada shift III dimulai pada malam hari sampai pagi hari yaitu jam 22.00-06.00.

## **4.2 Prosedur dan Hasil Kegiatan Praktek Kerja Nyata**

### **4.2.1 Syarat Menjadi Information Staff (*Information Source*)**

Hal-hal yang perlu diketahui, yaitu :

- a) Fasilitas-fasilitas hotel
- b) Peraturan dan kebijaksanaan yang didapatkan oleh tamu
- c) Nama dan alamat agen-agen perjalanan (*travel agent*) dan taksi baik di dalam kota maupun di luar kota
- d) Lokasi, jarak dan sekilas mengenai sejarah dan keistimewaan tempat-tempat pariwisata yang ada kota tersebut
- e) Sekilas pengetahuan mengenai peta, keadaan daerah dan kota

- f) Pertunjukan kebudayaan daerah
- g) Nomer-nomer telepon penting

#### 4.2.2 Tugas Menjadi Reservation Staff

- a) Mengisi formulir pemesanan dengan menjawab dengan menjawab bagan yang kosong selengkap-lengkapnyanya dengan data yang diperoleh dari *Recervation Source*
- b) Menandai nomor kamar (*Room blocking*), hari, tanggal dan nama tamu
- c) Mengarsip (*filling*) dengan rapi, agar memudahkan receptionist dalam menangani kedatangan tamu
- d) Bila pemesanan menghendaki jawaban dan informasi lebih lanjut, maka dibuat balasan secepatnya

#### 4.2.3 Tugas Menjadi Receptionist Staff

- a) Dengan ramah dan sopan memberi salam kepada tamu
- b) Menanyakan keperluan dan keinginannya
- c) Melayani tamu sebaik mungkin dengan mengkoordinasikan dengan departemen terkait
- d) Melayani administrasi formalitas pendaftaran ketika tamu check in
- e) Membangun suasana akrab agar tamu merasa senang menginap di hotel
- f) Melayani pengurusan administrasi tamu ketika *check out*

#### 4.2.4 Tugas Menjadi Front Office Cashier

- a) Memasukkan tagihan-tagihan tamu kedalam tagihan tamu (*guest bill*).
- b) Melayani semua bentuk transaksi pembayaran yang terjadi



- c) Melayani pembayaran ataupun pelunasan akhir ketika tamu akan keluar (*check out*).
- d) Membuat laporan keuangan yang terjadi pada shift tersebut untuk dipertanggungjawabkan pada Accounting Department dibawah pengawasan *Chief of Shift*

#### 4.2.5 Syarat Menjadi Operator

- a) Dapat mengoperasikan telephon peralatan telepon (*telphon equipment*).
- b) Bertanggung jawab untuk merawat dan menjaga peralatan yang ada
- c) Menerima dan menyampaikan pesan yang ada dengan baik dan benar
- d) Selalu waspada dan hati-hati dalam menerima telepon dari luar maupun dalam lingkungan hotel yang ditujukan kepada tamu dengan mengutamakan hal-hal yang bersifat pribadi (*privacy*) tamu.
- e) Tidak lupa menanyakan siapa dan apa maksud atau keperluan penelpon.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata (PKN) yang telah dilakukan di Hotel Tampiarto Plaza Probolinggo mengenai kegiatan kerja Front Office Department ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a) Front Office Department merupakan alur lalu lintas keluar masuknya tamu. Oleh karena itu, maka departemen ini hendaknya harus memperhatikan kebersihan dan kerapian di lingkungan counter reception, yang mana berhubungan langsung dengan para tamu yang lewat.
- b) Front Office Department merupakan wakil dari perusahaan dan mencakup kegiatan awal pelayanan di area hotel bagian depan bagi tamu menginap dan pengguna jasa lainnya serta memberikan pelayanan-pelayanan berupa:
  - ⇒ Tempat penerimaan tamu
  - ⇒ Pusat informasi dan pesan (*informasin source*)
  - ⇒ Pembayaran kredit/tunai
  - ⇒ Penitipan barang berharga tamu
  - ⇒ Komunikasi lewat telpon hotel
  - ⇒ Pemesanan kamar/tiket
  - ⇒ Penanganan keluhan tamu (*guest complaint*)
- c) Pelayanan terbaik yang diberikan kepada tamu akan membuat rasa bangga dan puas yang mana akan sangat menguntungkan pihak hotel sebagai bahan promosi sekaligus untuk penjualan pada tahap selanjutnya.



- d) Hotel Tampiaro Plaza mempunyai kelebihan yang berbeda dalam konsep pelayanan yang diberikan kepada para tamu dan membuatnya mempunyai nilai lebih dibanding dengan hotel-hotel lain yang ada di Probolinggo.
- e) Hotel Tampiaro Plaza merupakan hotel eksklusif yang sangat memperhatikan pelayanan kepada tamu

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Bagi Pihak Fakultas**

- a) Hendaknya agar kualitas dan kesiapan mahasiswa dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata lebih ditingkatkan
- b) Adanya penambahan mata kuliah yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan Praktek Kerja Nyata
- c) Hendaknya kepada mahasiswa diberikan persiapan dan pengarahan serta bimbingan yang lebih matang lagi sebelum diberangkatkan untuk menjalani Praktek Kerja Nyata.

### **5.2.2 Saran Bagi Pihak Hotel**

- a) Hendaknya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di lingkungan hotel lebih ditingkatkan lagi.
- b) Hendaknya memperhatikan penempatan staff agar lebih tepat dan akurat yang sebaiknya sesuai dengan latar belakang pendidikan, keahlian dan kemampuan yang dimilikinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hotel Tampiaro Plaza, 1990, Front Office Department, Hotel Tampiaro Plaza, Probolinggo
- Hotel Tampiaro Plaza, 1990, Job Discription of Hotel Tampiaro Plaza, Probolinggo.
- J.Vrendernbert, 1983, Metode dan Tehnik Penelitian, Gremedia, Jakarta.
- Jati Danar, 1999, Front Office Sebagai Pusat Operasional Hotel, Gramedia, Jakarta.
- S. Andrew, 1987, Front Office Department, Bina Aksara, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 1989, Macam-macam Hotel, Bina Aksara, Jakarta.
- Suharsini Arikunto, Dr., 1989, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Bina Aksara, Jakarta.
- Teyani, 1987, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Universitas Jember, Jember



Lampiran 2



**TAMPIARTO PLAZA HOTEL**

Jl. Suroyo No. 15 P.O. Box 120  
 Phone : 421288 - 422436 - 422104  
 PROBOLINGGO - EAST JAVA



12.00 Noon

Barang-barang berharga harap di titipkan di Front Office / Safe Deposit Box, kalau tidak kami tidak bertanggung jawab.

**MOHON PEMBAYARAN UANG MUKA  
 MAY I GET YOUR ADVANCE PAYMENT**

Valuable must be placed in Front Office/Safe Deposit Box otherwise we Cannot Assume responsibility.

**REGISTRATION CARD**

Mr. / Mrs. / Miss.	Datang Tanggal Arrival Date
Alamat Address	Berangkat Tanggal Departure Date
Kebangsaan Nationality	Pergi ke Going To
Pekerjaan Profession	Maksud Kunjungan/ Purpose Of Visit Pleasure
Surat Keterangan No. Pasport Number	Business Official
Tanda tangan / Signature	Hour Check Out time is Status Of Guest - Werk in - Extend - Reservation
Room Number	Settlement Of accout shall be by Name of company Address / phone Note
Person	
Rate	
Reservation by	
Cirek (name)	
Room : Name : Arrival : Departure : Note :	Person : Hour : Room : Name : Arrival : Departure : Note :



Lampiran 3



**TAMPIARTO PLAZA HOTEL**

Jl. Suroyo No. 15 Po. Box 120  
 Phone : (0335) 21288-22436-22104 Fax.22103  
 PROBOLINGGO JATIM INDONESIA

**GB A**

Room No. .... No. of Person : .....

Name of Guest : MR / MRS / MISS .....

Adress : .....

Date of Arrival : ..... Date of Departure .....

Account : PA / CA

D a t e					
ROOM					
Tax					
Service					
Taxi Rental					
Mini Shcp					
Long Distance Call					
Restaurant					
Coffee Shop					
Bar					
Room Service					
Laundry					
Massage					
Miscellaneous					
Sub Total					
Total					

Guest Signature

Probolinggo, .....



**Lampiran 4****DAFTAR INVENTARIS FRONT OFFICE**

<b>NO.</b>	<b>NAMA BARANG/MEREK BARANG</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>KET:</b>
1.	Monitor computer merk SPC & GTC	2	
2.	Keyboard computer	2	
3.	Printer merk EPSON LX-600	1	
4.	CPU merk GAIN & INTEL SIDE PENTIUM	2	
5.	Telephone merk TECHNICA & PANASONIC	2	
6.	Telephone PABX system merk JIWATSU	1 set	
7.	Print out telephone	1	
8.	Lemari besi merk TAN TJIN GIOK	1	
9.	Lemari kabinet (4 laci) merk ROYAL	1	
10.	Meja tulis dengan alas kaca	3	
11.	Kursi merah	3	
12.	Kursi hitam	2	
13.	Jam dinding (Bank Bumi Daya)	1	
14.	Air Conditioner	1	
15.	White board	1	
16.	Vas besar & kecil + bunga	1 + 2	
17.	Keranjang putih rotan	1	
18.	Keranjang plastik kecil warna biru	1	
19.	Aiphone	1	
20.	Card mechine merk HYPERCOM PTY LTD	1	
21.	Safety Deposit Box	1	
22.	Alat pemadam kebakaran merk NU-SWIFT	1	
23.	Tempat sampah plastik	1	

**Lampiran 5****HOTEL TAMPIARTO****Accounting Department****DAFTAR STOCK & HARGA BARANG ART SHOP**

Per 7 Agustus 1999

No.	NAMA BARANG	STOK AWAL	HARGA	Pe+an		TOT	TOT	STOK
				6/8	9/8	STOK	JUAL	AKHIR
1.	Kapal layar	9	15.000			9	0	9
2.	Bunga rambatan merah	3	10.000			3	0	3
3.	Bunga rambatan hijau	0	15.000			0	0	0
4.	Vas bunga rotan berkelit	3	5000			3	0	3
5.	Vas bunga bambu	4	7.500			4	0	4
6.	Keranjang bunga besar	2	12.500			2	0	2
7.	Keranjang bunga sedang	1	10.000			1	0	1
8.	Keranjang bunga kecil	2	7.500			2	0	2
9.	Guci	1	25.000			1	0	1
10.	Kalung	3	12.500			3	0	3
11.	Kalung bambu	2	10.500			2	0	2
12.	Anting-anting	3	4.000			3	0	3
13.	Joglo gong	1	35.000			1	0	1
14.	Joglo masjid		35.000			0	0	0
15.	Tempat surat merk Leo	1	10.000			1	0	1
16.	Tempat surat merk Sagitarius	1	12.500			1	0	1
17.	Tempat surat segitiga	1	7.500			1	0	1
18.	Tempat tissue mendong	4	7.500			4	0	4
19.	Tempat surat palstik	5	9.500			5	0	5
20.	Tempat tissue MTHR		7.500			0	0	0



21.	Tempat perhiasan	2	7.500			2	0	2
22.	Asbak besi	4	15.000			4	0	4
23.	Asbak antik		15.000			0	0	0
24.	Asbak kayu	10	10.000			10	0	10
25.	Japit rambut kerang		1.500			0	0	0
26.	Album photo	4	6.500			4	0	4
27.	Bingkai doubel frame	3	5.500			3	0	3
28.	Bingkai Campion	3	3.500			3	0	3
29.	Bingkai Toto		3.500			0	0	0
30.	Aksesoris tembok kucing family		10.000			0	0	0
31.	Aksesoris tembok ayam		3.000			0	0	0
32.	Aksesoris tembok telur	6	3.000			6	0	6
33.	Hiasan dinding semen Bali	5	10.000			5	0	5
34.	Hiasan dinding topeng	3	5.000			3	0	3
35.	Hiasan kucing lengkung	4	15.000			4	0	4
36.	Bel gantungan motif burung	2	7.500			2	0	2
37.	Bebek family	3	9.000			3	0	3
38.	Hiasan kentongan		5.000			0	0	0
39.	Hiasan kucing duduk kecil	2	10.000			2	0	2
40.	Hiasan kucing duduk besar	6	15.000			6	0	6
41.	Bebek besar	4	75.000			4	0	4
42.	Hisan becak	4	12.500			4	0	4
43.	Hiasan ayat kursi		25.000			0	0	0
44.	Hiasan Allah	1	15.000			1	0	1
45.	Hiasan wayang kulit pigora	1	1.000.000			1	0	1
46.	Hiasan topeng kayu	1	15.000			1	0	1
47.	Wayang golek	2	20.000			2	0	2
48.	Wayang kulit	6	75.000			6	0	6



49.	Patung Bali	1	250.000			1	0	1
50.	Patung Asmat		20.000			0	0	0
51.	Patung Garuda	2	20.000			2	0	2
52.	Patung Indian	3	7.500			3	0	3
53.	Patung Anak	1	150.000			1	0	1
54.	Lukisan Anggrek		450.000			0	0	0
55.	Lukisan Anak Republik		350.000			0	0	0
56.	Lukisan Pengemis		600.000			0	0	0
57.	Lukisan Primitif Art		300.000			0	0	0
58.	Lukisan Leak		500.000			0	0	0
59.	Lukisan Bayang-bayang Muara		800.000			0	0	0
60.	Lukisan Kereta Kencana	3	160.000			3	0	3
61.	Lukisan Burung Sedang	1	50.000			1	0	1
62.	Lukisan Burang Agak Panjang		75.000			0	0	0
63.	Lukisan Pengembala Sapi		400.000			0	0	0
64.	Lukisan Burung Bingkai Merah Besar	1	100.000			1	0	1
65.	Lukisan Burung Bingkai Merah Kecil		45.000			0	0	0
66.	Lukisan Burung Bingkai Hijau Kecil	2	50.000			2	0	2
67.	Bakul	4	6.500			4	0	4
68.	Kipas Bali	1	30.000			1	0	1
69.	Leak	2	10.000			2	0	2
70.	Tirai Kerang	20	15.000			20	0	20
71.	Kerajinan Rotan		7.500			0	0	0
72.	Pecut	1	3.500			1	0	1
73.	Gelas Bambu Berlukis	4	25.000			4	0	4
74.	Tataan Gelas Model Dompot	10	100.000			10	0	10



75.	Telor Onix	6	7.500			6	0	6
76.	Vas Bunga Onix	10	18.000			10	0	10
77.	Jambu dan Anggur Onix	5	30.000			5	0	5
78.	Bekicot Onix	3	30.000			3	0	3
79.	Kotak Perhiasan	2	20.000			2	0	2
80.	Topeng Bali	2	22.500			2	0	2
81.	Topeng Pendil		22.000			0	0	0
82.	Gantungan Baju Motif Kucing	2	25.000			2	0	2
83.	Gitar Min83		20.000			0	0	0
84.	Mobil Kayu	5	10.000			5	0	5
85.	Bel MTHR	3	20.000			3	0	3
86.	Tempat Buah		20.000			0	0	0
87.	Pigora		17.500			0	0	0
90.	Dolpin	2	7.500			2	0	2
91.	Gajah	1	25.000			1	0	1
92.	Tutup Makan	2	3.000			2	0	2
93.	Pigora Kecil	6	5.000			6	0	6
94.	Guci Kecil		2.500			0	0	0
95.	Tempat Pencil Kecil		6.000			0	0	0
96.	Tempat Pencil Besar	2	7.500			2	0	2
97.	Guci Sedang	4	6.000			4	0	4
98.	Guci Besar Merah	3	50.000			3	0	3
99.	Gentong Bulat Merah	3	35.000			3	0	3
100.	Asbak Dua Kepala	9	5.000			9	0	9
101.	Asbak Satu Kepala	33	3.500			33	0	33
102.	Patung Ganesa	1	60.000			1	0	1
103.	Patung Doro	2	50.000			2	0	2
104.	Patung Sumo	1	60.000			1	0	1

105.	Sumo Mini	1	25.000			1	0	1
106.	Patung Ikan	4	3.500			4	0	4
107.	Pigora MTHR	3	3.500			3	0	3
108.	Tempat Korek		30.000			0	0	0
109.	Gantungan Kunci Lombok	9	1.000			9	0	9
110.	Wayang Kayu		10.000			0	0	0
111.	Wayang Kulit Kecil	5	20.000			5	0	5
112.	Patung kayu Dua Manusia	2	150.000			2	0	2
113.	Patung Manusia Kecil	1	50.000			1	0	1
114.	Ular	2	50.000			2	0	2
115.	Kalung Kerang	2	3.500			2	0	2



**Lampiran 6****HOTEL TAMPIARTO****Accounting Department****DAFTAR STOCK & HARGA BARANG MINI SHOP****Per 7 Agustus 1999**

No.	NAMA BARANG	STOK AWAL	HARGA	Pe+an		TOT STOK	TOT JUAL	STOK AKHIR
				6/8	9/8			
1.	Tempat Bolpoin Mickey Mouse	2	10.000			2	0	2
2.	Jam Beker	1	25.000			1	0	1
3.	Kaos Kaki Ball Moral	2	10.000			2	0	2
4.	Kaos Kaki Rebbok	3	15.000			3	0	3
5.	Kaos Kaki UB	1	9.000			1	0	1
6.	Kaos kaki UB hitam	2	12.500			2	0	2
7.	Kaos Kaki Riky	2	7.500			2	0	2
8.	Kaos Kaki Specs	1	16.000			1	0	1
9.	Cermin Kaca Bingkai Plastik	2	24.000			2	0	2
10.	Cermin Kaca Bingkai Kayu		10.000			0	0	0
11.	Gantungan Mobil Tulisan Arab	7	5.000			7	0	7
12.	Kaos Singlet	3	15.000			3	0	3
13.	CD Pria	12	10.000			12	0	12
14.	CD Wanita	7	10.000			7	0	7
15.	Kaos Tangan	1	25.000			1	0	1
16.	Handuk Kecil	3	10.000			3	0	3
17.	Sapu Tangan	3	4.000			3	0	3
18.	Kaos Leak	2	20.000			2	0	2
19.	Kaos Bali	5	20.000			5	0	5
20.	Kaos Haifa	3	25.000			3	0	3

21.	Aksesoris Topi Set	7	10.000			7	0	7
22.	Hiasan Becak	4	12.500			4	0	4
23.	Hiasan Wayang Kulit Pigora	1	1.000.000			1	0	1
24.	Lukisan Anggrek		450.000			0	0	0
25.	Lukisan Panorama Bali		450.000			0	0	0
26.	Lukisan Burung Sedang	1	50.000			1	0	1
27.	Lukisan Burung Agak Panjang		75.000			0	0	0
28.	Lukisan Orang Menggeliat		25.000			0	0	0
29.	Mobil Kayu	5	10.000			5	0	5
30.	Asbak Dua Kepala	9	5.000			9	0	9
31.	Asbak Satu Kepala	33	3.500			33	0	33
32.	Jepit	2	3.500			2	0	2
33.	Gelang	5	2.500			5	0	5
34.	Kalung	3	7.500			3	0	3
35.	Konidin	16	1.500			16	0	16
36.	Decolgen		1.500	8		8	0	8
37.	Promag		250	24		24	0	24
38.	Nano-nano		1.500			0	0	0
39.	Hexos		1.500			0	0	0
40.	Sisir	6	3.500			6	0	6
41.	Clear 150 ml	4	7.500			4	0	4
42.	Sunsilk 100 ml	3	6.500	3		6	0	6
43.	Demension 100 ml	4	6.500			4	0	4
44.	Pepsodent 25 gr	7	2.500			7	0	7
45.	Close Up		3.000			0	0	0
46.	Sikat Gigi	9	4.000			9	0	9
47.	Sandal Jepit	2	6.000	5		7	0	7
48.	Sandal Kulit Domba	2	75.000			2	0	2



49.	Ciptadent		2.500			0	0	0
50.	Laurier Hijau	5	4.000			5	0	5
51.	Laurier Merah	2	5.000			2	0	2
52.	Bateri Kecil	29	1.500			29	0	29
53.	Bateri Besar	9	2.000			9	0	9
54.	Lifebuoy	7	3.000			7	0	7
55.	Lux	11	3.000			11	0	11
56.	Nuvo	4	3.000			4	0	4
57.	Camay	2	4.000			2	0	2
58.	Gillet Goal	7	4.500			7	0	7
59.	Gantungan Kunci Lombok	9	1.000			9	0	9
60.	Paramex	8	1.500	5		13	0	13
61.	Biogesix		1.500			0	0	0
62.	Postcard	15	3.000		20	35	0	35
63.	Balpirik	1	5.000	4		5	0	5
64.	Payung	3	7.500			3	0	3
65.	Protex		4.000			0	0	0
66.	Kaos Bromo Sun Rise	17	25.000			17	0	17
67.	Kaos Ketat		20.000			0	0	0
68.	Sampo Sunsilks Sunset	3	500	24		27	0	27
69.	Procold		250	5		5	0	5

Lampiran 7

HOTEL TAMPIARTO

Accounting Department

DAFTAR STOCK & HARGA BARANG GALERY

Per 7 Agustus 1999

No.	NAMA BARANG	STOK AWAL	HARGA	Pe+an		TOT STOK	TOT JUAL	STOK AKHIR
				6/8	9/8			
1.	Topi Kobo Berlubang	1	20.000			1	0	1
2.	Topi Laki-Laki	5	15.000			5	0	5
3.	Topi Kobo Perempuan	2	15.000			2	0	2
4.	Topi Bromo	2	15.000			2	0	2
5.	Kapal Layar	9	15.000			9	0	9
6.	Tas Rajutan Benang	1	50.000			1	0	1
7.	Tas Rajutan Akar Pohon	1	40.000			1	0	1
8.	Tas Rajutan Akar Pohon	1	35.000			1	0	1
9.	Tas Rajutan Akar Pohon	1	25.000			1	0	1
10.	Tas Rajutan Akar Pohon	1	20.000			1	0	1
11.	Tas Rajutan Akar Pohon	1	15.000			1	0	1
12.	Tas Rajutan Akar Pohon	1	12.500			1	0	1
13.	Tas Winnie the Pooh		17.500			0	0	0
14.	Kantong Dacocan	1	30.000			1	0	1
15.	Tas Love Innocent		24.000			0	0	0
16.	Tas Plastik Hitam Dan Lorek	3	30.000			3	0	3
17.	Tas Alfreda		24.000			0	0	0
18.	Tas Van Cover		30.000			0	0	0
19.	Dompot Italia	1	60.000			1	0	1
20.	Dompot Prada	1	45.000			1	0	1



21.	Ikat Kepala Isabella	2	5.500			2	0	2
22.	Ikat Kepala Mela	1	6.000			1	0	1
23.	Shower Cap	2	4.000			2	0	2
24.	Kaos Kaki Ball Moral	2	10.000			2	0	2
25.	Kaos Kaki Rebbok	3	15.000			3	0	3
26.	Kaos Kaki UB	1	9.000			1	0	1
27.	Kaos kaki UB hitam	2	12.500			2	0	2
28.	Kaos Kaki Riky	2	7.500			2	0	2
29.	Kaos Kaki Specs	1	16.000			1	0	1
30.	Gantungan Mobil Tulis Arab	7	5.000			7	0	7
31.	Kain Bali		30.000			0	0	0
32.	Rok Putih	1	60.000			1	0	1
33.	Rok Merah	1	60.000			1	0	1
34.	Kaos Simplicity		50.000			0	0	0
35.	Baju Merk Tarval	1	30.000			1	0	1
36.	Baju Merk Cory's	1	30.000			1	0	1
37.	Kaos Simada	1	20.000			1	0	1
38.	Kaos Sapu Lidi	1	27.500			1	0	1
39.	Kaos Cevignon		89.500			0	0	0
40.	Kaos Max	1	35.000			1	0	1
41.	Kaos Warna Melon		25.000			0	0	0
42.	Hem Lengan Panjang		45.000			0	0	0
43.	Hem Lengan Panjang Kotak		40.000			0	0	0
44.	Kaos Manik-Manik	2	11.000			2	0	2
45.	Taplak Bali	3	9.500			3	0	3
46.	Kain Bali		30.000			0	0	0
47.	Stelan Training	1	50.000			1	0	1
48.	Celana Pendek	13	15.000			13	0	13

49.	Daster		15.000			0	0	0
50.	Kipas Kulit	16	5.000			16	0	16
51.	Aesoris Topi Set	7	10.000			7	0	7
52.	Dasi	6	20.000			6	0	6



Lampiran 8

**DAFTAR HARGA LOUNDRY**

PER 05 MEI 1998

NO.	JENIS PAKAIAN PRIA	CODE	GENTLEMAN		
1	Kemeja \-llem	(11.001)	Shirt	Rp	1900
2	Kemeja safari	(11.002)	Safari shirt	Rp	5000
3	Celana panjang	(11.003)	Trousers	Rp	2500
4	Celana pendek	(11.004)	short	Rp	1900
5	Celana dalam	(11.005)	Under short	Rp	950
6	Kaos dalam	(11.006)	Under shirt	Rp	950
7	Kaos kaki	(11.007)	socks	Rp	950
8	Saputangan	(11.008)	Handkechief	Rp	650
9	Stelan piyama	(11.009)	Payama	Rp	4500
10	Handuk mandi besar	(11.010)	Bathowels	Rp	2500
11	Handuk mandi kecil	(11.011)	Handtowels	Rp	1900
12	Sarung	(11.012)	Sarong	Rp	1900
13	kaos gulon	(11.013)	Sport shirt	Rp	1900
14	Kimono	(11.014)	Robe \ bathrobe	Rp	3200
15	Pakaian anak	(11.015)	Childrenwears	Rp	2500
16	Dasl	(11.016)	Nicktles	Rp	650
17	Celana panj, Jeans \Katelpak	(11.017)	Jeans trousers	Rp	5000
18	Celana pendek jeans	(11.018)	Jeans short	Rp	2500
19	Jaket	(11.019)	Jacket	Rp	5650
<b>JENIS PAKAIAN WANITA</b>		<b>LADIES</b>			
1	Blus	(12.001)	Blouses	Rp	2500
2	Rok bawah	(12.002)	Skitrs	Rp	3200
3	Rok dalam	(12.003)	Slips	Rp	1250
4	Slek	(12.004)	Slak \ trouserss	Rp	2500
5	Rok terusan	(12.005)	Dreses	Rp	3200
6	Rok panjang	(12.006)	Long dress	Rp	5000
7	Celana dalam	(12.007)	Panties	Rp	950
8	B.H	(12.008)	Brassiers	Rp	950
9	Saputangan	(12.009)	Handkechief	Rp	650
10	Korset	(12.010)	Corsets	Rp	2500
11	Kimono	(12.011)	Robe \ bathrobe	Rp	3200
12	Rok bawah plis	(12.012)		Rp	2500
13	Kebayak	(12.013)	Kebayas	Rp	2500

All rate above will be subject to 10% tax

NB. Harga laundry - (Perubahan per 5 Mei '98)

Lampiran 9



# *Tampiarto Plaza*

HOTEL, RESTAURANT & SWIMMING POOL

15 Jl. Suroyo Phone : 0335 - 21288 - 41103 - 41104  
Probolinggo - East Java - Indonesia

## **MENU**

**ANDA LAYAK DAPAT BINTANG**  
Bintang segala Bir





## BREAKFAST MENU

### A. CONTINENTAL BREAKFAST .....Rp.

- \* Choise of Chilled Fruit
- \* Bread or Toast with Butter and Jam
- \* Tea or Coffee with Milk

### B. THE AMERICAN BREAKFAST .....Rp.

- \* Choise of Chilled Fresh Fruite
- \* Bread or Toast with Butter, Jam, Cheese
- \* Egg any Style with Beef Sausage
- \* Tea or Coffee with Milk

### C. THE INDONESIAN BREAKFAST .....Rp.

- \* Choise of Nasi Pecel or Nasi Soto Ayam or Nasi Rawon
- \* Tea or Coffee with Milk

### A'LA CARTE

- \* Plain Toast .....Rp.
- \* French Toast with Honey/Syrup .....Rp.
- \* Pan Cake with Honey/Syrup .....Rp.
- \* Fried Egg .....Rp.
- \* Scramble Egg .....Rp.
- \* Boiled Egg .....Rp.
- \* Plain Omelete .....Rp.
- \* Cheese or Chicken Omelete .....Rp.
- \* Tomato or Mushroom Omelete .....Rp.
- \* Portuguese Omelete .....Rp.
- \* Tampiarto Omelete .....Rp.
- \* Nasi Goreng Tampiarto .....Rp.
- \* Nasi Goreng Special .....Rp.
- \* Nasi Goreng Biasa .....Rp.
- \* Mie/Bihun Goreng Biasa .....Rp.
- \* Mie/Bihun Goreng Special .....Rp.
- \* Nasi Soto Ayam .....Rp.
- \* Nasi Rawon .....Rp.
- \* Nasi Sop Buntut .....Rp.

**ANDA LAYAK DAPAT BINTANG**

Bintang segala Bir



## EUROPEAN FOOD

### APPETIZER

- \* Shrimp Coctail ..... Rp.
- \* Crab Coctail ..... Rp.
- \* Fish Coctail ..... Rp.
- \* Tomato Salad ..... Rp.
- \* Vegetable Salad ..... Rp.
- \* Chicken Salad/Huzarensla ..... Rp.

### SOUP

- \* Vegetable Soup ..... Rp.
- \* French Onion Soup ..... Rp.
- \* Soup Asparagus Kepiting ..... Rp.
- \* Corn Soup ..... Rp.
- \* Cream of Chicken, Corn, Tomato or Asparagus ..... Rp.

### SANDWICH

- \* Egg Sandwich ..... Rp.
- \* Cheese Sandwich ..... Rp.
- \* Chicken Sandwich ..... Rp.
- \* Chef Sandwich ..... Rp.
- \* Tampiaro Club Sandwich ..... Rp.

### MEAT

- \* Tenderloin Steak ..... Rp.
- \* Wiener Schnitzel ..... Rp.
- \* Filet Mignon ..... Rp.
- \* Black Pepper Steak ..... Rp.
- \* Beef Burger Steak ..... Rp.
- \* Beef Stroganof ..... Rp.
- \* Spagetty Bolognese ..... Rp.

**ANDA LAYAK DAPAT BINTANG**

**Bintang segala Bir**





## SEA FOOD

- \* Cacap a'la Meunier ..... Rp.
- \* Fish Filet Steak ..... Rp.
- \* Prawn Steak ..... Rp.
- \* Boiled Cacap in Hollandish Souce ..... Rp.

## FOWL

- \* Chicken Curry ..... Rp.
- \* Chicken Steak ..... Rp.
- \* Chicken Diablo ..... Rp.
- \* Chicken Yardinier ..... Rp.
- \* Tampiaro Roast Chicken ..... Rp.

## INDONESIAN SPECIALITIES

- \* Gado - Gado ..... Rp.
- \* Sop Jawa ..... Rp.
- \* Sayur Asem Komplit ..... Rp.
- \* Sayur Asem Biasa ..... Rp.
- \* Lalapan dan Sambal ..... Rp.
- \* Empal ..... Rp.
- \* Sate Ayam ..... Rp.
- \* Ayam Panggang Banyu Biru ..... Rp.
- \* Ayam Goreng Tampiaro ..... Rp.
- \* Sambal Tempe ..... Rp.
- \* Ikan Asin ..... Rp.
- \* Nasi Pecel Special ..... Rp.
- \* Nasi Putih ..... Rp.
- \* Tahu Goreng / Tempe Goreng ..... Rp.

## MISCELLANEOUS

- \* Bubur Ayam ..... Rp.
- \* Kentang Goreng ..... Rp.
- \* Portion of Cheese or Sausage ..... Rp.

**ANDA LAYAK DAPAT BINTANG**

**Bintang segala Bir**



## CHINESE FOOD

* Soup Ayam Jamur .....	Rp.
* Ca Kangkung .....	Rp.
* Ca Tahu .....	Rp.
* Ca Udang Sawi .....	Rp.
* Ca Ayam Jamur .....	Rp.
* Koloke .....	Rp.
* Cap Cay Goreng .....	Rp.
* Ayam Goreng Saos Mentega .....	Rp.
* Ayam Goreng Saos Inggris .....	Rp.
* Udang Goreng Tepung .....	Rp.
* Udang Goreng Mentega .....	Rp.
* Kakap Asam Manis .....	Rp.
* Fu Yung Hai .....	Rp.
* Mie Kuah .....	Rp.
* Daging Masak Steak .....	Rp.
* Daging Masak Taoco .....	Rp.

### DESSERT

* Tea with Lemon .....	Rp.
* Coffee .....	Rp.
* Nescafe .....	Rp.
* Milo / Ovaltine .....	Rp.
* Hot or Cold Milk Chocolate .....	Rp.
* Milk Shake Chocolate .....	Rp.
* Susu Telor Madu .....	Rp.

### FRUIT

* Papaya .....	Rp.
* Pineapple .....	Rp.
* Banana .....	Rp.
* Mango (in Season) .....	Rp.
* Mix Fruit .....	Rp.

**ANDA LAYAK DAPAT BINTANG**

Bintang segala Bir





## JUICE

- \* Fruit Juice (Papaya, Banana, Pineapple) .....Rp.
- \* Mix Fruit Juice .....Rp.

## COLD DRINK

- \* Ice Tea .....Rp.
- \* Ice Coffee .....Rp.
- \* Ice Milk .....Rp.
- \* Fresh Lime .....Rp.
- \* Fresh Orange .....Rp.
- \* Ice Syrup .....Rp.
- \* Wedang Jahe .....Rp.

## TITBITS

- \* Krupuk Udang .....Rp.
- \* Emping .....Rp.

**ANDA LAYAK DAPAT BINTANG**

Bintang segala Bir



## TAMPIARTO SPECIALITIES

- \* Asam-Asam Daging .....Rp.
  - Nasi Putih
  - Ikan Asin, Tahu Goreng, Tempe Goreng, Empal,
  - Lalapan dan Sambal
  - Buah
  
- \* Sayur Asem Kacang Taoge .....Rp.
  - Nasi Putih
  - Ikan Goreng Kering
  - Lalapan dan Sambal
  - Buah
  
- \* Soto Mie.....Rp.
- \* Udang Goreng Saos Tomat.....Rp.
- \* Soup Telur Kocok .....Rp.
- \* Soup Ikan .....Rp.
- \* Ayam Goreng Saos Tiram.....Rp.
- \* Udang Goreng Asam Manis .....Rp.
- \* Ayam Goreng Tepung.....Rp.
- \* Telur Isi Taoge .....Rp.
- \* Ayam Lapis Tampiaro .....Rp.
- \* Tumis Kacang Buncis .....Rp.
- \* Burger Ikan .....Rp.
- \* Burger Ayam .....Rp.
- \* Spagetty Istimewa.....Rp.
- \* Sirloin Steak.....Rp.
- \* Filet Kakap Goreng .....Rp.
- \* Ikan Kakap Masak Taoco .....Rp.
- \* Kepiting Asam Manis .....Rp.
- \* Cumi Cumi Saos Inggris.....Rp.
- \* Cah Daging Sawi .....Rp.
- \* Asam Asam Daging.....Rp.
- \* Ayam Bumbu Rujak.....Rp.
- \* Daging Bumbu Rujak.....Rp.
- \* Sop Sedap Malam .....Rp.
- \* Rossasbet Sandwich.....Rp.

**ANDA LAYAK DAPAT BINTANG**

**Bintang segala Bir**





# BEVERAGE LIST

## BEER

- Large Beer Bintang .....Rp.
- Small Beer Bintang.....Rp.
- Guinness Beer .....Rp.

## MINERALS

- Large Aqua .....Rp.
- Small Aqua .....Rp.

## SOFT DRINK

- Green Sands .....Rp.
- Coca-Cola .....Rp.
- Fanta.....Rp.
- Sprite .....Rp.
- Soda Gembira/Milk.....Rp.
- Teh Sosro .....Rp.

## JUICE

- Orange Juice (Can) .....Rp.

**ANDA LAYAK DAPAT BINTANG**

**Bintang segala Bir**



# BEVERAGE LIST

## **COCKTAIL**

- Tampiaro Special ..... Rp.
- Bromo Sunset ..... Rp.
- Dry Wistle ..... Rp.
- Gimlet ..... Rp.
- Daiquri ..... Rp.
- Screw Driver ..... Rp.

## **APPERITIES**

- Martini Sweet ..... Rp.
- Martini Dry ..... Rp.

## **GIN, RUM, VODKA**

- Gordon Gin ..... Rp.
- Bacardi Light ..... Rp.
- Smirnoff ..... Rp.

## **COGNAC**

- Henessy 3 Star ..... Rp.
- Behive ..... Rp.

## **WHISKY**

- Johny Walker ( Black Label ) ..... Rp.
- Johny Walker ( Red Label ) ..... Rp.
- White Horse ..... Rp.

## **LIQUEUR**

- Cointreau ..... Rp.
- Tequilla ..... Rp.
- Parfait Amour ..... Rp.
- Creme De Cacao ..... Rp.

## **HI BALL**

- Gin Tonic ..... Rp.
- Cuba Libra ..... Rp.
- Whisky Cola ..... Rp.
- Brandy 7 Up ..... Rp.

**ANDA LAYAK DAPAT BINTANG**

Bintang segala Bir





# SANTAPURI

## EXTERIOR MENU

SPECIAL MENU		DESSERT	
- Teh Sehat (Teh Poci)	Rp. 3.000,-	- Hot/Es Tea	Rp. 1.500,-
- Gurami Ala Cianjur	16.500,-	- Lemon Tea	1.500,-
<b>SOFT DRINK, BEERS &amp; ENERGY DRINK</b>		- Jeruk (nipis/peras)	1.500,-
- Guinness Beer	Rp. 10.000,-	- Milk (putih/coklat)	2.000,-
- Large Beer Bintang	10.000,-	- Coffee	1.000,-
- Small Beer Bintang	5.500,-	- Nescafe	1.500,-
- Coke, Sprite, Fanta	1.500,-	- Coffee With Milk	2.500,-
- Coffee Cream	1.500,-	- Orange Juice	1.500,-
- Kratingdaeng, M. 150	4.500,-	- Tomato Juice	1.500,-
- Green Sands	2.500,-	- Banana Juice	1.500,-
- Large Alamo	3.000,-	- Papaya Juice	1.500,-
- Small Alamo	2.000,-	- Nanas Juice	1.500,-
<b>FOOD</b>		- Lime Juice	1.500,-
- Ayam Goreng/Bakar	Rp. 6.000,-	- Es Soda Gembira	3.500,-
- Gurami Goreng/Bakar	6.000,-	- Es Mega Mendung	3.500,-
- Pecek Lele	3.500,-	- S T M J	3.500,-
- Gado-gado	2.500,-	<b>MEAT</b>	
- Tahu Campur	2.000,-	- Tenderloin Steak	Rp. 20.000,-
- Mie Bakso	3.000,-	- Sirloin Steak	20.000,-
- Soto Mie	3.500,-	- Black Paper Steak	20.000,-
- Soup Buntut	4.000,-	- Chicken Steak	12.000,-
- Nasi Pecel	2.000,-	- Prawn Steak	25.000,-
- Rawon	3.000,-	- Fish Filet Steak	15.000,-
<b>SATAY</b>		- T. Steak	20.000,-
- Sate Ayam	Rp. 5.000,-	- Bistik Lidah	21.000,-
- Kelinci	5.000,-	- Bistik Daging	21.000,-
- Sosis	5.000,-	- Chiken Burger	15.000,-
- Bebek	5.000,-	- Shrimp Burger	15.000,-
- Daging	5.000,-	- Fish Burger	15.000,-
<b>CHINNESSE FOOD</b>		- Fillet Mignon	20.000,-
- Nasi Goreng	Rp. 3.000,-	<b>TITBITS</b>	
- Mie Goreng	3.000,-	- Kacang Goreng	Rp. 3.000,-
- Cap Cay	3.500,-	- Emping Goreng	3.000,-
- Ca Udang Sawi	5.000,-	- Pisang Goreng	3.000,-
- Ca Kangkung	4.500,-	- Kentang Goreng	4.000,-
- Ca Ayam Jamur	5.000,-	- Pancake (Banana/Pineapple)	3.500,-
		- Rujak Manis	1.500,-



Lampiran 11

**HOTEL TAMPIARTO**  
**PROBOLINGGO**

**PRESENT-LIST**

Periode : 10 Agustus - 9 September 1999

NAMA : Abdul Majid

DEPT : Fornt Office Dept.

NO.	DATE	IN	SIGNATURE	OUT	SIGNATURE	REMARK
1.	10 Agustus 1999	06.00	<i>[Signature]</i>	14.00	<i>[Signature]</i>	
2.	11 Agustus 1999	06.00	<i>[Signature]</i>	14.00	<i>[Signature]</i>	
3.	12 Agustus 1999	14.00	<i>[Signature]</i>	22.00	<i>[Signature]</i>	
4.	13 Agustus 1999	06.00	<i>[Signature]</i>	14.00	<i>[Signature]</i>	tidak masuk
5.	14 Agustus 1999	14.00	<i>[Signature]</i>	22.00	<i>[Signature]</i>	
6.	15 Agustus 1999	06.00	<i>[Signature]</i>	14.00	<i>[Signature]</i>	
7.	16 Agustus 1999	06.00	<i>[Signature]</i>	14.00	<i>[Signature]</i>	tidak masuk
8.	17 Agustus 1999					DO
9.	18 Agustus 1999	06.00	<i>[Signature]</i>	14.00	<i>[Signature]</i>	
10.	19 Agustus 1999	06.00	<i>[Signature]</i>	14.00	<i>[Signature]</i>	
11.	20 Agustus 1999	14.00	<i>[Signature]</i>	22.00	<i>[Signature]</i>	
12.	21 Agustus 1999	06.00	<i>[Signature]</i>	14.00	<i>[Signature]</i>	
13.	22 Agustus 1999	06.00	<i>[Signature]</i>	14.00	<i>[Signature]</i>	
14.	23 Agustus 1999	14.00	<i>[Signature]</i>	22.00	<i>[Signature]</i>	
15.	24 Agustus 1999					DO
16.	25 Agustus 1999	14.00	<i>[Signature]</i>	22.00	<i>[Signature]</i>	
17.	26 Agustus 1999	06.00	<i>[Signature]</i>	14.00	<i>[Signature]</i>	



18.	27 Agustus 1999	06.00	<i>[Signature]</i>	14.00	<i>[Signature]</i>	
19.	28 Agustus 1999		S		S	
20.	29 Agustus 1999		S		S	
21.	30 Agustus 1999	14.00	<i>[Signature]</i>	22.00	<i>[Signature]</i>	
22.	1 September 1999	14.00	<i>[Signature]</i>	22.00	<i>[Signature]</i>	
23.	2 September 1999	14.00	<i>[Signature]</i>	22.00	<i>[Signature]</i>	
24.	3 September 1999	06.00	<i>[Signature]</i>	14.00	<i>[Signature]</i>	
25.	4 September 1999	06.00	<i>[Signature]</i>	14.00	<i>[Signature]</i>	
26.	5 September 1999	14.00	<i>[Signature]</i>	22.00	<i>[Signature]</i>	
27.	6 September 1999	14.00	<i>[Signature]</i>	22.00	<i>[Signature]</i>	
28.	7 September 1999					DO
29.	8 September 1999	14.00	<i>[Signature]</i>	22.00	<i>[Signature]</i>	
30.	9 September 1999	14.00	<i>[Signature]</i>	22.00	<i>[Signature]</i>	

Front Office Supervisor

Ronny Chrys Tj, SH





# Tampiarto Plaza

**HOTEL, RESTAURANT & SWIMMING POOL**

Jl. Suroyo No. 15 PO Box 120 Phone : (0335) 421288 422436 422104  
 PROBOLINGGO - EAST JAVA

## ROOM RATE

SPECIAL DELUXE Single / Twin	201.500	Bath tub & shower, running hot and cold water, mini bar, wall to wall carpeted, TV, sound system, telephone, air condition.
SUPERIOR Single / Twin	158.500	Bath tub & shower, running hot and cold water, mini bar, wall to wall carpeted, TV, sound system, telephone, air condition.
MODERATE Single / Twin	96.500	Bath tub & shower, running hot and cold water, mini bar, wall to wall carpeted, TV, sound system, telephone, air condition.
STANDARD Single / Twin	78.500	Shower, running hot and cold water, TV, sound system, telephone, air condition.
Family	134.500	
<b>TRIPLE</b>	<b>99.000</b>	
ECONOMY with AC with BATH Single / Twin	32.500	Air Condition
Triple	47.500	
ECONOMY non AC with BATH Single / Twin	24.000	
No BATH Single / Twin	16.500	
Extra Bed	12.500	Per - each

- The above rates are include breakfast
- Running hot water will be served in the morning ar 05.00 - 09.00 am and in the evening at 17.00 - 21.00 pm
- Check out time 12.00 noon.
- The extra charge will be addaed for staying after check out time :
  - Until 16.00 pm : 50%
  - Until 18.00 pm : 100%
- Rates are subject to change without prior notice.

*Please, enjoy your stay*



Lampiran 13

**Hotel Tampi Arto Plaza**

Jl. Suroyo No. 15 P.O. Box 120  
Phone : 21288  
PROBOLINGGO - EAST JAVA

**A**  
MISCELLANEOUS - CHARGE

No 003186

Date :

Room :

Sign of Guest :

Paid :

Tampiarato Hotel

No. \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

BUFFE BREAKFAST ( 06.00 - 09.00 )  
COUPON

( Please present this coupon to the waiter before ordering )

Group \_\_\_\_\_

Guest's Name \_\_\_\_\_

Room No. \_\_\_\_\_

Restaurant \_\_\_\_\_

valte 5.000,- Rupiah

Condition :

- This coupon is for food interns only
- tax & servise charge included
- This coupon is only valid for the date and place shown and is not tranfemble
- No cash refunds allowed.

map/acc/00

**PAID**  
TAMPI ARTO PLAZA





Lampiran 15

TARPIARTO HOTEL

GUEST LIS

DATE	
DATE	

P.O. DEPARTEMENT

ROOM NO	NAME OF GUEST	N'LITY	TO	C.I	C.O	RESV W.I	COMPANY (AGENT)
101							
102							
103							
104							
105							
106							
107							
108							
109							
110							
111							
112							
113							
114							
115							
116							
117							
118							
119							
120							
121							
122							
123							
124							
125							
126							
127							
128							
129							
130							
131							
132							
133							
134							

ROOM	SOURCE OF GUEST					GUEST NATIONALITY
	CO	PO	PAX	CO	RO	
AVAIL	A			G		
O.O.O.	B			H		
VARIANT	C			I		
COMPL	D			J		
ACCOPIET	E			K		
% OCC.	F			L		
ARRIVAL/TODAY	Depar		Today	Resv		W.I
ROOM	Pax	ROOM	Pax:	ROOM:		ROOM

Clerk :









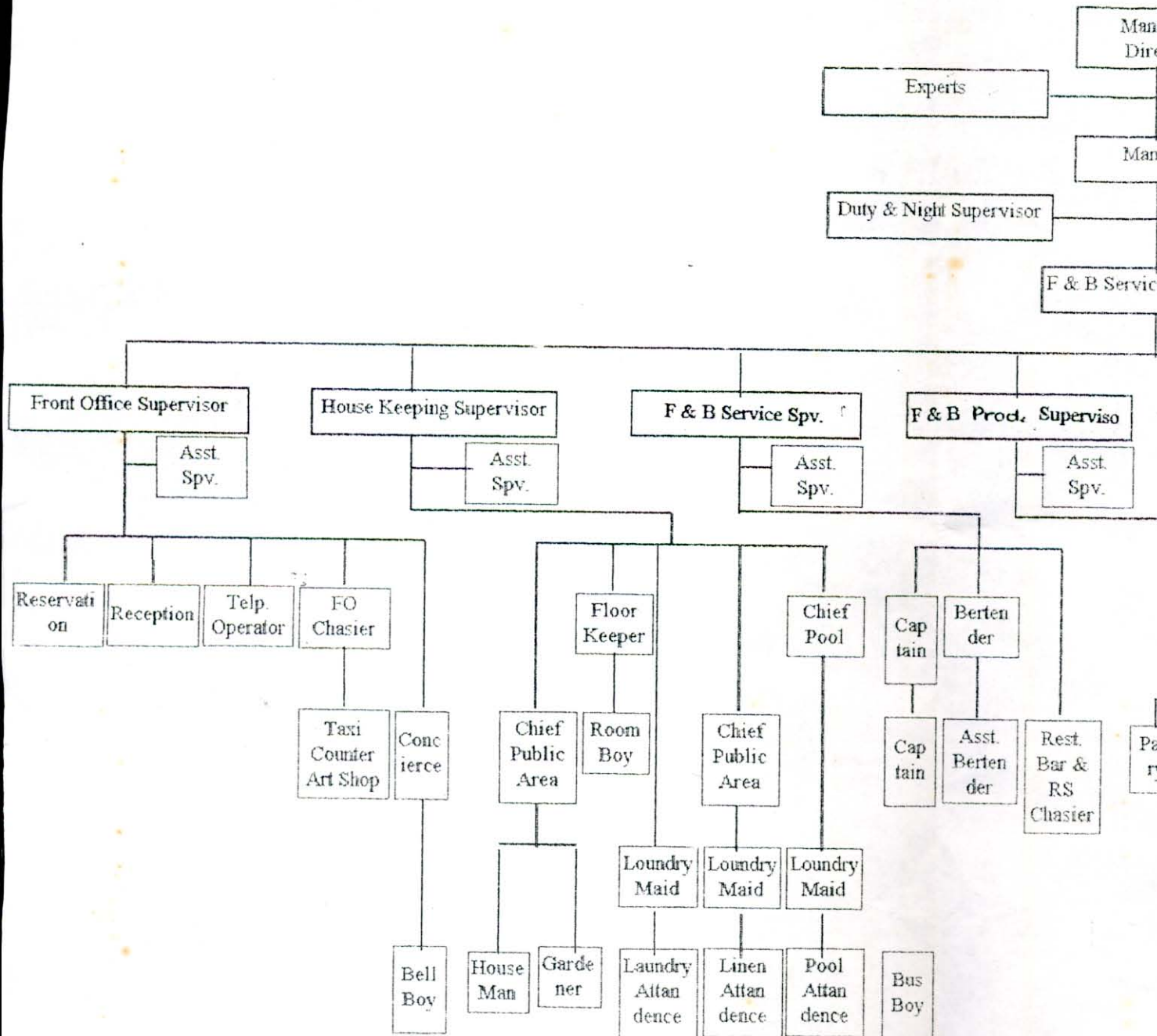




ORGANISA

TAMPIAR

PROBO



ON CHART

D HOTEL

NGGO

