



LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA
(HOUSEKEEPING) DALAM OPERASIONAL
HOTEL SAN SUI SITUBONDO

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

Asal:	Hasil	Klass
Oleh : <i>Aji Jatmiko</i>	<i>Terima</i>	647.728.5
NIM. 980103101034	Tgl : 08 MAR 2002	FAT
	No. Induk : 0522	p c.1
	OSIR / PENYALIN :	

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2001

**PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA
(HOUSEKEEPING) DALAM OPERASIONAL
HOTEL SAN SUI SITUBONDO**



PENGESAHAN

Pengawas/Penanggung Jawab



Herlin Budihartatik

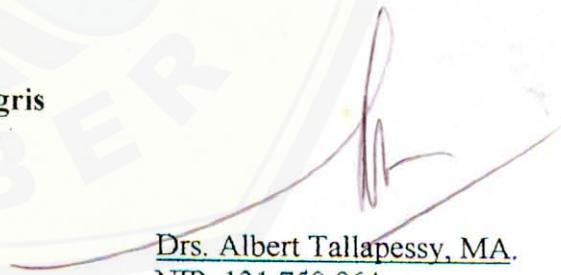
General Manager
Hotel SAN SUI Situbondo

Dosen Pembimbing



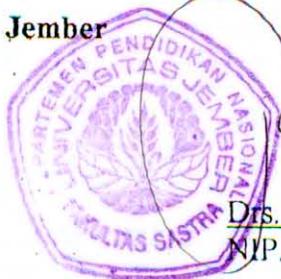
Drs. Imam Basuki, MHum.
NIP. 131 832 317

Ketua Program Studi DIII Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. Albert Tallapessy, MA.
NIP. 131 759 864

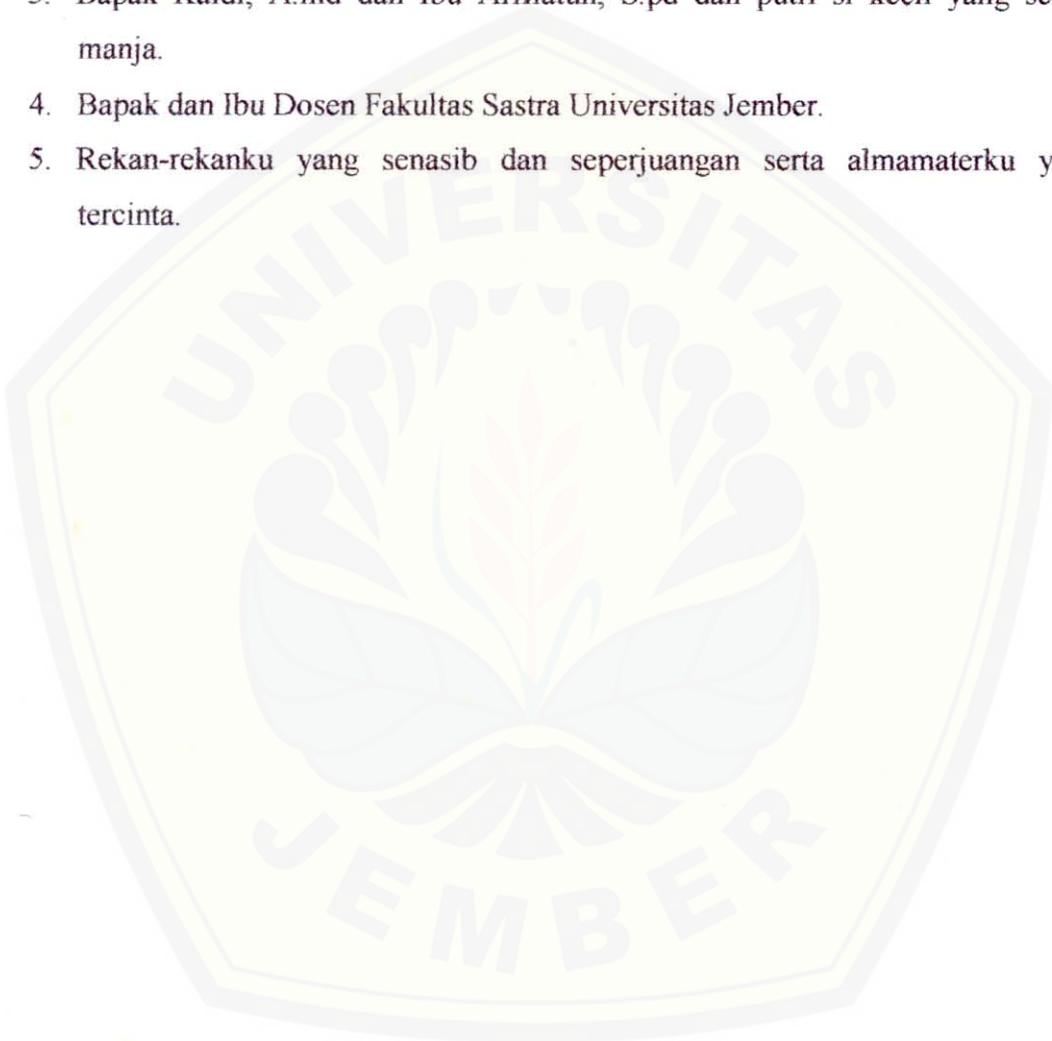
Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. H. Marwoto
NIP. 130 368 790

LAPORAN INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

1. Ayah dan ibuku tercinta yang senantiasa berdo'a ke hadirat Allah SWT demi kemuliaan anak dan cucunya.
2. Adik-adikku tercinta, yaitu: Tisna Harimurti, Wira Permadi dan Rahmat Adi Wijaya sebagai penerus cita-cita perjuangan bangsa dan negara.
3. Bapak Kaidi, A.md dan Ibu Arifiatun, S.pd dan putri si kecil yang selalu manja.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Sastra Universitas Jember.
5. Rekan-rekanku yang senasib dan seperjuangan serta almamaterku yang tercinta.



MOTTO

Kunci keberhasilan adalah menjalankan ketaatan-Nya (taqwa) secara murni, tulus dan ikhlas.

(Q S. An Naba' 31)

Apabila mati seorang anak Adam maka putuslah amal perbuatannya, kecuali tiga perkara yaitu:

1. *Amal jariyah.*
2. *Ilmu yang bermanfaat.*
3. *Anak sholeh yang mendo'akan kedua orang tuanya.*

(HR. Muslim)

Tuntutlah ilmu, sesungguhnya menuntut ilmu adalah pendekatan diri kepada Allah SWT dan mengajarkannya kepada orang yang tidak mengetahuinya adalah shodaqoh.

(HR. Ar-Rabii)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis dengan baik sebagai laporan Praktik Kerja Nyata yang berjudul: **“PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA (*HOUSEKEEPING*) DALAM OPEERASIONAL HOTEL SAN SUI SITUBONDO”**.

Laporan ini dibuat sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Nyata ini.

Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat penulis harapkan demi perkembangan dan kesempurnaan laporan ini.

Mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis maka dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Nyata ini, penulis banyak memerlukan bantuan dan dorongan dari pihak-pihak lain. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak dan Ibuku, yang telah memberikan semangat dan dorongan dalam hidupku.
2. Bapak Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Joseph Supardjana, MS, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Sastra Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA, selaku Ketua Program Studi DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
5. Bapak Drs. Hairus Salikin, Med, selaku Sekretaris Program Studi DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
6. Bapak Drs. Imam Basuki, MHum, selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Nyata ini.
7. Ibu Herlin Budihartatik, selaku General Manager Hotel SAN SUI Situbondo.

8. Seluruh karyawan dan staf Hotel SAN SUi Situbondo yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan serta membantu dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.
9. Teman-teman yang senasib dan seperjuangan serta seluruh mahasiswa DIII Bahasa Inggris Angkatan 1998.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu jalannya kegiatan dan penyusunan laporan Praktik Kerja Nyata ini.

Atas bantuan, bimbingan dan dorongan semua pihak yang telah diberikan kepada penulis, semoga Allah SWT memberikan imbalan yang setimpal dan semoga karya tulis ini bermanfaat. Amin.

Jember, Maret 2001

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Praktik Kerja Nyata.....	2
1.3 Manfaat Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	3
1.4 Jangka Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	3
1.4.1 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	3
1.4.2 Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	3
1.5 Objek Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	4
1.6 Disiplin Ilmu.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Hotel	
2.1.1 Pengertian Hotel secara Umum.....	5
2.1.2 Berdasarkan SK. MENPARPOSTEL No. KM 34/ <i>Housekeeping</i> 103/MPPT-87.....	5
2.1.3 Berdasarkan SK. MENHUB No. 10/pw/301/phh/77 Tanggal 12 Desember 1977 Bab I Pasal 1.....	5
2.2 Pengertian Tata Graha (<i>Housekeeping</i>).....	5
2.3 Tugas dan Tanggung Jawab Tata Graha.....	6

2.3.1 Tanggung Jawab Tata Graha Terhadap Tamu	7
2.3.2 Tanggung Jawab Tata Graha Terhadap Departemen Lainnya	7
2.3.3 Tanggung Jawab Tata Graha Terhadap Staf	7
2.4 Ruang Lingkup Kegiatan Tata Graha	7

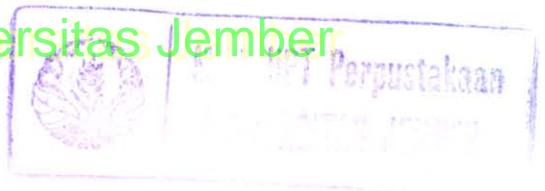
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Latar Belakang Berdirinya Hotel SAN SUI Situbondo.....	9
3.2 Tujuan Didirikannya Hotel SAN SUI Situbondo	
3.2.1 Tujuan Jangka Pendek	9
3.2.2 Tujuan Jangka Panjang	10
3.3 Klasifikasi Hotel SAN SUI Situbondo	10
3.4 Posisi Hotel SAN SUI Situbondo	11
3.5 Jenis-jenis Kamar di Hotel SAN SUI Situbondo	11
3.6 Departemen-departemen di Hotel SAN SUI Situbondo.....	12
3.7 Susunan Organisasi dan Denah Hotel SAN SUI Situbondo	13
3.8 Sistim Pembagian Kerja	13
3.9 Fasilitas di Hotel SAN SUI Situbondo	14

BAB IV KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA

4.1 Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	18
4.2 Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Tata Graha	
4.2.1 Tugas Bagian Tata Graha	19
4.2.2 Tanggung Jawab Bagian Tata Graha	19
4.2.3 Sasaran Bagian Tata Graha	20
4.2.4 Metode Pembersihan Kamar	20
4.3 Tugas dan Sikap Sebagai Seorang <i>Room Boy/Maid</i>	
4.3.1 Tugas Sebagai Seorang <i>Room Boy/Maid</i>	22
4.3.2 Sikap Sebagai Seorang <i>Room Boy/Maid</i>	23

4.4 Ketentuan-ketentuan bagi Seorang <i>Room Boy/Maid</i>	24
4.5 <i>Room Section</i>	25
4.6 Hubungan Tata Graha (<i>Housekeeping</i>) dengan Bagian Lainnya	26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	29
5.2 Saran	
5.2.1 Saran untuk Pihak Fakultas	30
5.2.2 Saran untuk Pihak Hotel.....	30
5.2.3 Saran untuk Para Calon Mahasiswa yang akan Melaksanakan Praktik Kerja Nyata.....	31
DAFTAR PUSTAKA.....	32
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	33



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap mahasiswa Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember wajib melaksanakan Praktik Kerja Nyata yang kegiatannya dilakukan di instansi pemerintah atau instansi swasta. Kegiatan ini bertujuan agar mahasiswa dapat menerapkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan dalam dunia kerja. Di samping itu, mereka juga mendapatkan gambaran secara nyata mengenai dunia kerja terutama kegiatan kerja pada instansi pemerintah maupun instansi swasta tempat pelaksanaan praktik kerja nyata.

Dalam kegiatan Praktik Kerja Nyata, setiap mahasiswa diwajibkan mengumpulkan data-data atau informasi yang penting yang diperlukan untuk penyusunan laporan Praktik Kerja Nyata sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan kelulusan akademis Program Studi DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata, mahasiswa diberikan kebebasan memilih tempat Praktik Kerja Nyata. Berkaitan dengan hal itu, penulis memilih Hotel SAN SUI Situbondo sebagai tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata karena Hotel SAN SUI Situbondo merupakan hotel di kota Situbondo dengan klasifikasi Hotel Melati III dengan fasilitas hotel berbintang sehingga banyak dikunjungi tamu dalam negeri dan tamu asing. Dengan demikian, penulis dapat mempraktikkan mata kuliah yang berhubungan dengan bidang perhotelan, khususnya mempraktikkan kemampuan Bahasa Inggris. Dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata, penulis memilih departemen di hotel tersebut yang banyak berkesempatan untuk bertemu dengan tamu, baik tamu dari dalam maupun luar negeri sehingga penulis dapat berkomunikasi dan dapat memberikan pelayanan langsung kepada para tamu dan penulis dapat memperoleh pengalaman

kerja dalam dunia perhotelan. Departemen ini adalah Departemen Tata Graha (*Housekeeping*).

Fungsi Departemen Tata Graha dalam hotel sangat penting. Kelancaran, penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh Tata Graha. Karena pendapatan hotel yang paling besar berasal dari penyewaan kamar maka Tata Graha harus diperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel. Selain itu, Tata Graha sangat berperan dalam meningkatkan pamor hotel. Suatu hotel akan lebih dikenal dan disukai apabila pelayanan kamar dan pelayanan serta keamanannya terjamin. Penentu citra di Tata Graha adalah *Room Boy/Maid* yang harus memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Apabila hal tersebut dapat terwujud maka sistim pelayanan dengan sopan dan ramah akan memberikan citra yang baik pula pada suatu hotel terutama bagian Tata Graha hotel tersebut. Oleh karena itu, dalam penyusunan laporan ini penulis memilih judul **“PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA (HOUSEKEEPING) DALAM OPERASIONAL HOTEL SAN SUI SITUBONDO”**.

1.2 Tujuan Praktik Kerja Nyata

Adapun tujuan Praktik Kerja Nyata yang dilaksanakan di Hotel SAN SUI Situbondo adalah sebagai berikut:

- A. Agar mahasiswa dapat menerapkan teori yang didapat selama masa perkuliahan/pendidikan.
- B. Untuk mendapatkan bahan-bahan atau referensi yang akan digunakan untuk menyusun laporan yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswa Program Studi D III Bahasa Inggris yang telah menyelesaikan Praktik Kerja Nyata.
- C. Agar mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mendapatkan pengalaman kerja pada suatu instansi resmi atau perusahaan.
- D. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan kegiatan pada suatu hotel, khususnya Departemen Tata Graha.

1.3 Manfaat Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Manfaat yang diperoleh selama melakukan praktik kerja nyata di Hotel SAN SUI Situbondo adalah sebagai berikut:

- 1 Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai lingkungan kerja hotel serta tugas-tugas di masing-masing bagian.
- 2 Sebagai persyaratan kelulusan akademis bagi Program D III Bahasa Inggris di Fakultas Sastra dengan pembuatan laporan setelah melaksanakan Praktik Kerja Nyata.
- 3 Berlatih berkomunikasi langsung dengan tamu baik tamu dalam negeri atau luar negeri agar dapat menambah pengalaman di dalam dunia kerja di kemudian hari.
- 4 Mengetahui dan menambah keterampilan dalam melaksanakan tugas-tugas di bagian Tata Graha.

1.4 Jangka waktu dan prosedur pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

1.4.1 Jangka waktu dan pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

praktik kerja nyata dilakukan di Hotel SAN SUI Situbondo selama 240 Jam kerja. Waktu tersebut sesuai dengan ketentuan dari pihak Fakultas Sastra untuk program D III Bahasa Inggris. Masa 240 jam ini dipandang cukup sesuai untuk memahami dan mendalami bidang kerja yang dipilih agar nantinya dapat dijadikan sebagai pengalaman untuk memasuki dunia kerja.

1.4.2 Prosedur pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

- 1 Mengurus surat izin PKN
- 2 Perkenalan dengan personalia, General Manager Hotel SAN SUI Situbondo serta para karyawan Hotel SAN SUI Situbondo.
- 3 Pengarahan dari personalia dan General Manager Hotel SAN SUI Situbondo
- 4 Mempelajari kegiatan yang dilakukan pada bagian Tata Graha
- 5 Menerima tugas-tugas yang berhubungan dengan Tata Graha.
- 6 Mengumpulkan data-data yang akan digunakan sebagai bahan laporan.
- 7 Konsultasi dalam penyusunan laporan.
- 8 Menyusun laporan praktik kerja nyata.

7. Konsultasi dalam penyusunan laporan.
8. Menyusun laporan Praktik Kerja Nyata.

1.5 Obyek Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Mahasiswa bebas menentukan obyek Praktik Kerja Nyata, namun instansi pemerintah atau instansi swasta yang dipilih harus sesuai atau berhubungan dengan mata kuliah yang ditempuh di Program Studi DIII Bahasa Inggris. Dalam hal ini, penulis menentukan Hotel SAN SUI Situbondo sebagai obyek pelaksanaan Praktik Kerja Nyata karena berbagai pertimbangan. Pertama, lokasi Hotel SAN SUI Situbondo yang strategis terletak dekat objek pariwisata Pantai Pasir Putih dan mudah mengadakan perjalanan ke kota Situbondo dengan kendaraan umum maupun pribadi.

Hal lain yang menjadi pertimbangan sebagai tempat Praktik Kerja Nyata adalah untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah yang berhubungan dengan bidang perhotelan.

1.6 Disiplin Ilmu

Beberapa bidang ilmu yang diberikan di perkuliahan yang menunjang pelaksanaan Praktik Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

1. English for Hotels, membantu penulisan untuk mengetahui istilah-istilah dalam dunia perhotelan dalam rangka pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.
2. Speaking, membantu penulis dalam berkomunikasi dengan tamu asing.
3. Manajemen Pariwisata, membantu penulisan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan pariwisata.
4. Transportasi dan Akomodasi Wisata, membantu penulisan untuk mengetahui jasa akomodasi hotel yang dijual.
5. Guiding, membantu penulisan dalam mempraktikkan kemampuan memandu, khususnya para tamu asing.
6. Wisata Budaya, membantu penulis untuk mengetahui aset-aset wisata di daerah yang perlu dikembangkan serta pengenalan budaya daerah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel secara Umum

Menurut Charles E. Steadman dan Michael L. Casava dalam bukunya "*Managing Front Office*" dari AHMA (*American Hotel and Motel Association*) tahun 1978, "Hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum yaitu: pelayanan makanan, kamar, barang bawaan, pencucian pakaian serta dapat menggunakan fasilitas perabotan dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya". (Richard Sihite, *House Keeping*, 1974: 53).

2.1.2 Berdasarkan SK. MENPARPOSTEL No. KM 34/*Housekeeping* 103/MPPT-87

"Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan". (Richard Sihite, *House Keeping*, 1974: 51).

2.3.1 Berdasarkan SK. MENHUB No. 10/pw/301/phh/77 tanggal 12 Desember 1977 Bab I Pasal 1 adalah sebagai berikut:

"Hotel adalah suatu jasa akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial". (Richard Sihite, *House Keeping*, 1974: 50).

2.2 Pengertian Tata Graha (*Housekeeping*)

Departemen Tata Graha secara umum mengandung pengertian yaitu bagian yang sangat penting dalam rangka pelayanan kamar di hotel, khususnya perawatan, pemeliharaan dan perawatan area umum serta area tamu. (Richard Sihite, *House Keeping*, 1974: 18).

Sedangkan Departemen Tata Graha secara detail dapat diartikan sebagai salah satu bagian yang ada di hotel yang mempunyai tugas pokok di dalam hal kerumahtanggaan yang meliputi pemeliharaan kebersihan, kerapian dan kenyamanan seluruh ruangan yang ada di hotel serta penyiapan dan perawatan segala perlengkapan kamar yang akan dijual kepada tamu. (Richard Sihite, *House Keeping*, 1974: 19).

2.3 Tugas dan Tanggung Jawab Tata Graha

Tugas Tata Graha di dalam hotel sangat penting. Tugas tersebut antara lain:

- a. menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman dan aman.
- b. memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
- c. penyiapan, penataan dan pemeliharaan kamar-kamar.
- d. bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh *outlet* dan ruangan umum hotel.

Selain itu, tanggung jawab pimpinan Tata Graha meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Memeriksa kesiapan dan kelengkapan area umum dan area tamu, misalnya: kamar tamu, *Lobby*, koridor, toilet umum, taman di dalam bangunan hotel.
2. Memeriksa kebersihan, kerapian dan keindahan ruangan, ruang umum dan ruang untuk makan.
3. Memimpin *briefing*/pengarahan dan inspeksi kepada bawahan.
4. Menangani kesulitan yang timbul, baik dengan tamu maupun dengan karyawan.
5. Menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas dan kelengkapan ruang untuk tamu.

A. Tanggung Jawab Tata Graha terhadap Tamu

- I. Menciptakan ruangan yang *comfortable* (menyenangkan).
- II. Mngusahakan ruangan yang terjamin kebersihan dan keamanannya. Misalnya: air yang tergenang harus dikeringkan dan dibersihkan, jenis-jenis serangga kecil yang pada umumnya mengganggu kenyamanan tamu harus disingkirkan dan dibersihkan, memperhatikan hal-hal yang kecil namun penting, misalnya ruangan yang gelap, kursi yang melintang, lantai yang terlalu licin atau puntung rokok yang masih menyala dan sebagainya.

B. Tanggung Jawab Tata Graha terhadap Departemen Lainnya.

A. Terhadap kantor depan hotel.

Menjalin kerjasama dan komunikasi timbal balik yang baik, dimana kantor depan hotel berfungsi menjual produk Tata Graha.

B. Terhadap bagian makanan dan minuman.

Menciptakan ruangan restoran dan *public area* yang bersih, termasuk segala keperluan untuk memasak dan keperluan lainnya.

C. Terhadap bagian teknik dan perawatan.

Menciptakan komunikasi timbal balik yang baik dengan bagian teknik dan perawatan agar setiap kerusakan secepatnya dapat diperbaiki supaya kamar segera siap digunakan oleh tamu yang akan menginap.

C. Tanggung Jawab Tata Graha Terhadap Staf.

1. Saling membantu dan menunjang tanpa mengurangi wewenang masing-masing.
2. Saling menghargai dan disiplin.

2.4 Ruang Lingkup Kegiatan Tata Graha.

Ruang lingkup kegiatan Tata Graha mencakup hampir semua operasional hotel dan seluruh area hotel. Karena Tata Graha merupakan bagian yang mengatur dekorasi hotel. Penampilan suatu hotel yang indah, rapi dan asri tergantung pada

penataan dan perawatan bagian Tata Graha. Selain itu, ruang lingkup kegiatan Tata Graha berhubungan langsung dengan tamu. Segala sarana dan kebutuhan tamu dapat dilimpahkan pada bagian Tata Graha karena tamu akan sering menjumpai orang-orang bagian Tata Graha dalam menjalankan tugas dan pada saat melayani mereka.



2.2 Pengertian Tata Graha (*Housekeeping*)

Departemen Tata Graha secara umum mengandung pengertian yaitu bagian yang sangat penting dalam rangka pelayanan kamar di hotel, khususnya perawatan, pemeliharaan dan perawatan area umum dan area tamu. (2000, hal.18).

Sedangkan Departemen Tata Graha secara detail dapat diartikan sebagai salah satu bagian yang ada di hotel yang mempunyai tugas pokok di dalam hal kerumahtanggaan yang meliputi pemeliharaan kebersihan, kerapian dan kenyamanan seluruh ruangan yang ada di hotel serta penyiapan dan perawatan segala perlengkapan kamar hotel yang akan dijual kepada tamu. (2000, hal. 19).

2.3 Tugas dan Tanggung Jawab Tata Graha

Tugas Tata Graha dalam hotel sangat penting. Tugas tersebut antara lain:

- a) menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman dan aman.
- b) memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu supaya merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
- c) penyiapan, penataan dan pemeliharaan kamar-kamar.
- d) bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh *outlet* dan ruangan umum hotel.

Selain itu, tanggung jawab pimpinan Tata Graha meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Memeriksa kesiapan dan kelengkapan area umum dan area tamu, misalnya: kamar tamu, *lobby*, koridor, toilet umum, taman di dalam bangunan hotel tersebut.
2. Memeriksa kebersihan, kerapian dan keindahan ruangan, ruang umum dan ruang untuk makan.
3. Memimpin *briefing*/pengarahan dan inspeksi kepada bawahan.
4. Menangani kesulitan yang timbul, baik dengan tamu maupun dengan karyawan lainnya.
5. Menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas dan kelengkapan ruang untuk tamu.

A. Tanggung Jawab Tata Graha terhadap Tamu

- I. Menciptakan ruangan yang *comfortable* (menyenangkan).
- II. Mngusahakan ruangan yang terjamin kebersihan dan keamanannya. Misalnya: air yang tergenang harus dikeringkan dan dibersihkan, jenis-jenis serangga kecil yang pada umumnya mengganggu kenyamanan tamu harus disingkirkan dan dibersihkan, memperhatikan hal-hal yang kecil namun penting, misalnya ruangan yang gelap, kursi yang melintang, lantai yang terlalu licin atau puntung rokok yang masih menyala dan sebagainya.

B. Tanggung Jawab Tata Graha terhadap Departemen Lainnya.

- A. Terhadap kantor depan hotel.

Menjalin kerjasama dan komunikasi timbal balik yang baik, dimana kantor depan hotel berfungsi menjual produk Tata Graha.

- B. Terhadap bagian makanan dan minuman.

Menciptakan ruangan restoran dan *public area* yang bersih, termasuk segala keperluan untuk memasak dan keperluan lainnya.

- C. Terhadap bagian teknik dan perawatan.

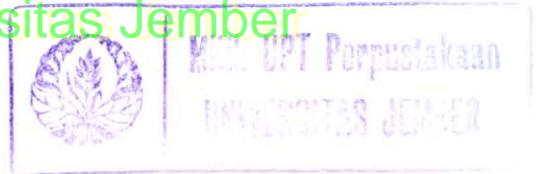
Menciptakan komunikasi timbal balik yang baik dengan bagian teknik dan perawatan agar setiap kerusakan secepatnya dapat diperbaiki supaya kamar segera siap digunakan oleh tamu yang akan menginap.

C. Tanggung Jawab Tata Graha Terhadap Staf.

- 1 Saling membantu dan menunjang tanpa mengurangi wewenang masing-masing.
- 2 Saling menghargai dan disiplin.

2.4 Ruang Lingkup Kegiatan Tata Graha.

Ruang lingkup kegiatan Tata Graha mencakup hampir semua operasional hotel dan seluruh area hotel. Karena Tata Graha merupakan bagian yang mengatur dekorasi hotel. Penampilan suatu hotel yang indah, rapi dan asri tergantung pada



BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Latar Belakang Berdirinya Hotel SAN SUI Situbondo

Hotel SAN SUI Situbondo merupakan suatu hotel yang bergerak di bidang jasa, khususnya bidang jasa perhotelan. Hotel SAN SUI Situbondo berdiri pada tahun 1995. Perjalanan Hotel SAN SUI Situbondo dimulai sejak tahun 1997, tepatnya pada tanggal 1 September 1997. Pada waktu itu, pihak manajemen hotel masih mengoperasikan 5 buah kamarnya. Satu minggu kemudian, pihak manajemen hotel menambah 5 buah kamarnya lagi. Dalam kurun waktu minggu-minggu tersebut, manajemen hotel memberikan *discount* 20 % untuk setiap jenis tipe kamar. Pemberian *discount* tersebut, berlaku untuk hari Senin - Jum'at, mengingat pada waktu itu masih diadakan perbaikan fisik gedung (*renovasi*). Perjalanan Hotel SAN SUI Situbondo semakin hari semakin menampakkan hasil yang memuaskan. Hingga sekarang, Hotel tersebut telah mengoperasikan 44 buah kamarnya. Masing-masing terdiri dari: 10 buah kamar tipe *Standart*, 31 buah kamar tipe *Superior* dan 3 buah kamar tipe *Deluxe*.

Saat ini, pemilik Hotel SAN SUI Situbondo adalah Ibu Emy, beralamat di Arjasa-Situbondo. Ibu Emy menunjuk Herlin Budihartatik sebagai *General Manager* pada hotel tersebut hingga sekarang. Di samping itu, Hotel SAN SUI Situbondo telah memiliki tenaga kerja sebanyak 41 orang.

3.2 Tujuan Didirikannya Hotel SAN SUI Situbondo

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan, Hotel SAN SUI Situbondo mempunyai tujuan, yaitu:

3.2.1 Tujuan Jangka Pendek

1. Untuk mencapai target penjualan kamar dan pendapatan di bidang perhotelan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

2. Mengusahakan pengelolaan hotel seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengamati naik turunnya *income* (pendapatan) sepanjang tahun serta menghindari pemborosan.

3.2.2 Tujuan Jangka Panjang

1. Memperluas bidang usaha hotel, seperti: *Coffee Shop* dan kegiatan lain secara intensif.
2. Menekan pengeluaran atau biaya seminimal mungkin untuk memperoleh keuntungan atau pendapatan semaksimal mungkin demi peningkatan dan kemajuan hotel.

3.3 Klasifikasi Hotel SAN SUI Situbondo

Klasifikasi Hotel SAN SUI Situbondo adalah suatu sistem pengelompokan hotel ke dalam tingkatan tertentu. Klasifikasi hotel yang ada di Indonesia diatur dalam SK. MENHUB No. PM.10/PW.01/Pdb.77, yaitu penilaian klasifikasi secara minimum yang didasarkan pada:

1. Jumlah kamar.
2. Fasilitas.
3. Peralatan yang tersedia.
4. Mutu pelayanan.

Berdasarkan penilaian tersebut, hotel-hotel yang ada di Indonesia digolongkan menjadi:

1. Hotel kelas Melati I, Melati II dan Melati III.
2. Hotel Bintang I, Bintang II, Bintang III, Bintang IV dan Bintang V.

Ditinjau dari klasifikasi hotel tersebut maka Hotel SAN SUI Situbondo termasuk dalam klasifikasi hotel Melati III.

3.4 Posisi Hotel SAN SUI Situbondo

Hotel SAN SUI Situbondo adalah hotel yang terletak di jalur lalu-lintas kota Situbondo. Tentu saja setiap hari silih berganti orang-orang yang melewati Hotel SAN SUI Situbondo tersebut. Mau tidak mau orang pasti akan melihat bangunan Hotel SAN SUI Situbondo yang berdiri dengan megahnya. Hotel SAN SUI Situbondo terletak di jalan raya Situbondo desa Klatakan kec. Kendit kab. Situbondo 68352 dengan nomor telepon (0338) 675432, 672194 Fax. (0338) 673757. Hotel SAN SUI Situbondo dapat ditempuh selama 5 menit dari tempat pariwisata Pantai Pasir Putih dan 20 menit dari pusat kota.

3.5 Jenis-jenis Kamar di Hotel SAN SUI Situbondo

Hotel SAN SUI Situbondo apabila diklasifikasikan menurut jenis-jenis hotel, termasuk hotel Melati III. Berikut ini adalah jenis-jenis kamar yang ada di Hotel SAN SUI Situbondo:

1. *Standart Room.*

Merupakan kamar yang *rate*-nya paling rendah, yaitu:

Single Accupancy (1 orang per kamar per malam) Rp. 105.000,00 /*nett*

Double Accupancy (2 orang per kamar per malam) Rp. 115.000,00 /*nett*

2. *Standart Plus Room.*

Merupakan kamar yang *rate*-nya:

Single Accupancy (1 orang per kamar per malam) Rp. 110.000,00 /*nett*

Double Accupancy (2 orang per kamar per malam) Rp. 120.000,00 /*nett*

3. *Superior Room.*

Merupakan kamar yang *rate*-nya:

Single Accupancy (1 orang per kamar per malam) Rp. 120.000,00 /*nett*

Double Accupancy (2 orang per kamar per malam) Rp. 130.000,00 /*nett*

4. *Superior Plus Room.*

Merupakan kamar yang *rate*-nya:

Single Accupancy (1 orang per kamar per malam) Rp. 125.000,00 /*nett*

Double Accupancy (2 orang per kamar per malam) Rp. 135.000,00 /*nett*

5. *Deluxe Room.*

Merupakan kamar yang *rate*-nya paling tinggi, yaitu:

Single Accupancy (1 orang per kamar per malam) Rp. 165.000,00 /*nett*

Double Accupancy (2 orang per kamar per malam) Rp. 175.000,00 /*nett*

Untuk semua jenis kamar di atas, semuanya dilengkapi dengan fasilitas:

1. AC (*Air Conditioning*).
2. TV *Programme* dengan saluran nasional dan internasional.
3. *Bath Tub and Shower* dengan air panas dan dingin.
4. *Refrigerator* (kulkas), kecuali untuk jenis *Standart Room*.
5. *Telephone calls*.

3.6 Departemen-departemen di Hotel SAN SUI Situbondo

Adapun departemen-departemen yang ada di Hotel SAN SUI Situbondo meliputi departemen-departemen sebagai berikut:

1. *Front Office Departement.*

Departemen ini merupakan tonggak keberhasilan dalam penjualan kamar. Dari departemen inilah kesan pertama dari tamu akan muncul.

2. *Housekeeping Departement.*

Departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian dari kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang ada di hotel, fasilitas tamu hotel dan sekitar area hotel. Fasilitas-fasilitas tamu hotel antara lain: handuk, sabun, *dental kit*, *shampoo*, gelas, *tissue* dan air mineral.

3. *Food and Beverage Service.*

Departemen ini mengurus segala hal yang berhubungan dengan makanan dan minuman, ruang kerja restoran, *kitchen bar* serta servis dalam kamar.

4. *Security Departement.*

Fungsi departemen ini adalah untuk memperhatikan segi keamanan serta berusaha menciptakan ketenangan bagi para tamu, karyawan dan perusahaan, dalam hal ini pihak hotel.

Demikian departemen – departemen yang ada di Hotel SAN SUI Situbondo yang dalam operasionalnya senantiasa bekerja sama untuk mencapai pelayanan yang terbaik.

3.7 Susunan Organisasi Hotel SAN SUI Situbondo

Besar kecilnya organisasi hotel jelas tidak sama. Hal ini dipengaruhi oleh besar kecilnya operasional hotel tersebut; terutama jumlah kamar yang ada. Semakin besar jumlah kamar yang tersedia atau siap untuk dijual, semakin banyak pula departemen dan karyawan yang diperlukan. Demikian pula sebaliknya, bila operasional hotel kecil maka susunan organisasinya juga kecil.

Peranan struktur organisasi dalam hotel sangat penting. Dengan adanya struktur organisasi maka dapat diketahui dengan jelas tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang dimiliki tenaga kerja. Sehingga setiap fungsi dan kesatuan tanggung jawab dapat diarahkan demi tercapainya tujuan hotel itu. Selain itu, koordinasi dapat dilaksanakan dengan mudah dan akan mendidik serta mendorong bagi setiap bagian dalam organisasi hotel untuk saling bekerja sama sehingga terbentuklah kekompakan kerja dalam organisasi hotel tersebut. Sebagai ilustrasi tentang hal ini, dapat dilihat pada bagan organisasi Hotel SAN SUI Situbondo yang dapat dilihat di lembar halaman akhir bab ini.

3.8 Sistem Pembagian Kerja

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

1. *Morning Shift* : pukul 07.00-15.00 WIB.
2. *Afternoon Shift*: pukul 15.00-23.00 WIB.
3. *Evening Shift* : pukul 23.00-07.00 WIB.

Di Hotel SAN SUI Situbondo diberlakukan pengecualian dalam hal pembagian kerja untuk karyawan laki-laki terutama bagi *Room Boy, Gardener, Bell Boy*, yaitu *Morning Shift* menjadi pukul 07.00-16.00 WIB, sedangkan untuk *Afternoon Shift* dan *Evening Shift* tetap 8 jam.

3.9 Fasilitas di Hotel SAN SUI Situbondo

Dalam menunjang usahanya, Hotel SAN SUI Situbondo memiliki beberapa fasilitas, antara lain:

1. P U B.

Merupakan ruangan yang disediakan dalam bidang kegiatan hiburan, misalnya: karaoke, pemutaran film (VCD) yang dilengkapi dengan *Longe Bar* yang digunakan untuk memesan minuman, baik minuman segar, minuman ringan dan makanan ringan.

2. Restoran.

Merupakan ruangan yang disediakan untuk tamu dengan menyediakan berbagai aneka masakan/menu pilihan, antara lain: *Indonesian Food, Chinese Food* dan aneka *Biefsteak*.

3. Telephone Calls.

Hotel menyediakan fasilitas telepon bagi tamu hotel yang ingin menelpon ke luar kamar, baik lokal, interlokal dan internasional.

4. Kolam Renang.

Merupakan fasilitas bagi tamu hotel. Tamu hotel dapat membeli tiket masuk di ruang *Lobby*.

5. Ruang Pertemuan.

Ruangan yang disewakan untuk acara-acara penting, seperti pertemuan, pesta dan rapat besar lainnya berkapasitas 400-500 orang.

Gedung ini terbagi menjadi 2 bagian, yaitu bagian I di sebelah selatan kolam renang dan bagian II di sebelah utara kolam renang.

6. *Laundry Service.*

Penerimaan cucian sebelum pukul 09.00 WIB akan dikirim pada hari itu juga, sedangkan cucian yang diterima setelah pukul 09.00 WIB pengirimannya akan dilakukan keesokan harinya. Dan yang berhak mengambil dan mengirimkan cucian adalah *Room Boy*.

7. *Parking Area.*

Tempat parkir yang luas berkapasitas 60-80 mobil.

8. *Credit Card.*

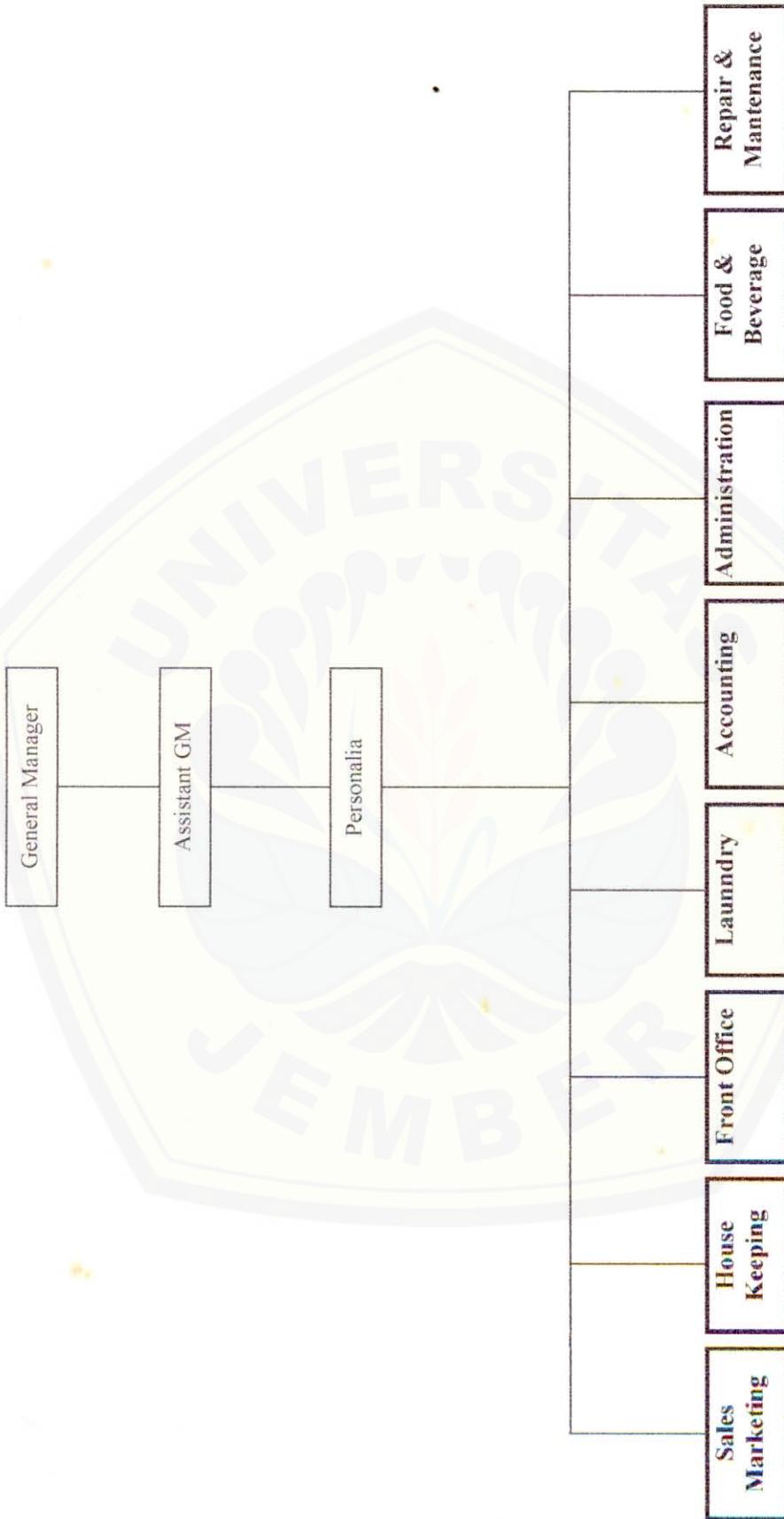
Kartu kredit ini digunakan sebagai alat pembayaran di Hotel SAN SUI Situbondo, seperti: *BCA Card, Visa Card dan Master Card.*

9. *Security Post.*

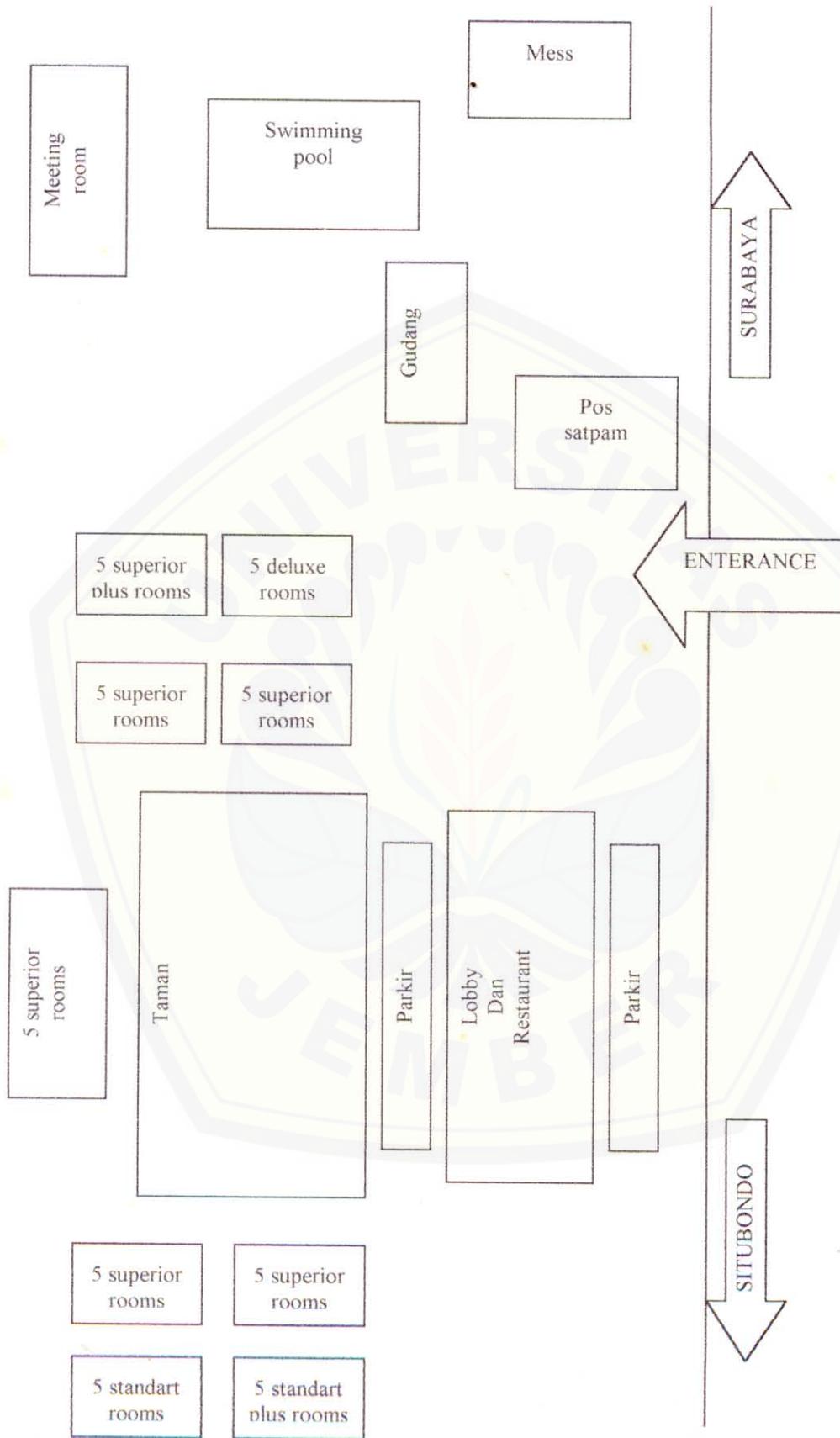
Security post adalah bagian keamanan yang berjaga selama 24 jam. Menjaga keamanan hotel, tamu dan sebagainya.

2.9 Struktur Organisasi dan Denah Hotel San Sui

2.9.1. Struktur Organisasi Hotel San Sui



2.9.2. Denah Hotel San Sui



BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN



5.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan Praktik Kerja Nyata di Hotel SAN SUI Situbondo selama satu bulan mengenai kegiatan di bagian Tata Graha maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan mutu pelayanan hotel, Hotel SAN SUI Situbondo benar-benar memperhatikan bagian Tata Graha. Hal ini terbukti dengan adanya suasana maupun kesan bersih yang diciptakan oleh pihak Tata Graha dapat memberikan kepuasan kepada tamu hotel pada saat mereka menginap maupun berkunjung ke Hotel SAN SUI Situbondo.
2. Bagian Tata Graha di Hotel SAN SUI Situbondo telah menjalin hubungan kerja sama dengan departemen-departemen lainnya. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan tugas sehari-hari dari masing-masing departemen hotel, khususnya Departemen Tata Graha dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar dalam menciptakan dan mengelola kebersihan di Hotel SAN SUI Situbondo.

Dalam uraian di atas, terlihat jelas bahwa Tata Graha merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam mengelola kebersihan hotel. Oleh karena itu, bagian Tata Graha di Hotel SAN SUI Situbondo berfungsi sebagai tulang punggung hotel dalam menentukan dan meningkatkan penjualan kamar sebagai produk utama hotel.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Pihak Fakultas

1. Pihak fakultas sebaiknya menambah disiplin ilmu yang mempunyai orientasi dan spesifikasi pada dunia kerja tertentu, seperti Perhotelan.
2. Pihak fakultas seharusnya meningkatkan kemampuan dan kesiapan mahasiswa dalam melaksanakan Praktik Kerja Nyata, misalnya *pra training* keahlian tertentu yang berhubungan dengan instansi atau perusahaan tempat melakukan Praktik Kerja Nyata.

5.2.2 Saran untuk Pihak Hotel

1. Pihak hotel diharapkan bersedia menerima dan menempatkan peserta magang sesuai dengan ilmu yang dimiliki agar tidak terjadi hal yang merugikan pihak hotel maupun peserta magang.
2. Pelaksana pembimbing peserta magang diharapkan lebih sabar dalam membimbing dan membantu peserta magang agar lebih cepat dan mudah dalam mempelajari suatu instruksi serta menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang ditangani sehingga membantu kelancaran operasional kerja hotel.
3. Para karyawan hotel harus lebih bersungguh-sungguh dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu, sehingga tamu akan lebih banyak mengunjungi Hotel SAN SUI Situbondo.
4. Pada saat hotel mengalami *overbooking*, stok perlengkapan Tata Graha seharusnya lebih diperbanyak lagi demi memperlancar tugas operasional *Room Boy*.
5. Hubungan yang tercipta antara atasan dan bawahan atau antar karyawan itu sendiri perlu ditingkatkan lagi.
6. Kebijakan manajemen hotel yang ada perlu ditingkatkan lagi.

5.2.3 Saran untuk Para Calon Magang Mahasiswa D3 Bahasa Inggris yang akan Melaksanakan Praktik Kerja Nyata

1. Hendaknya mencari tempat untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata jauh hari sebelumnya.
2. Sebaiknya memilih tempat di instansi atau perusahaan yang sesuai dengan latar belakang pendidikan yang ditempuh, yaitu Bahasa Inggris.
3. Diharapkan lebih mempersiapkan diri dengan wawasan dan pengetahuan serta keterampilan yang berhubungan dengan instansi/perusahaan atau tempat yang akan dijadikan objek Praktik Kerja Nyata sehingga tidak menemui banyak hambatan dan kesulitan.
4. Agar lebih bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugas yang telah diberikan atau ditentukan oleh instansi/perusahaan yang bersangkutan.

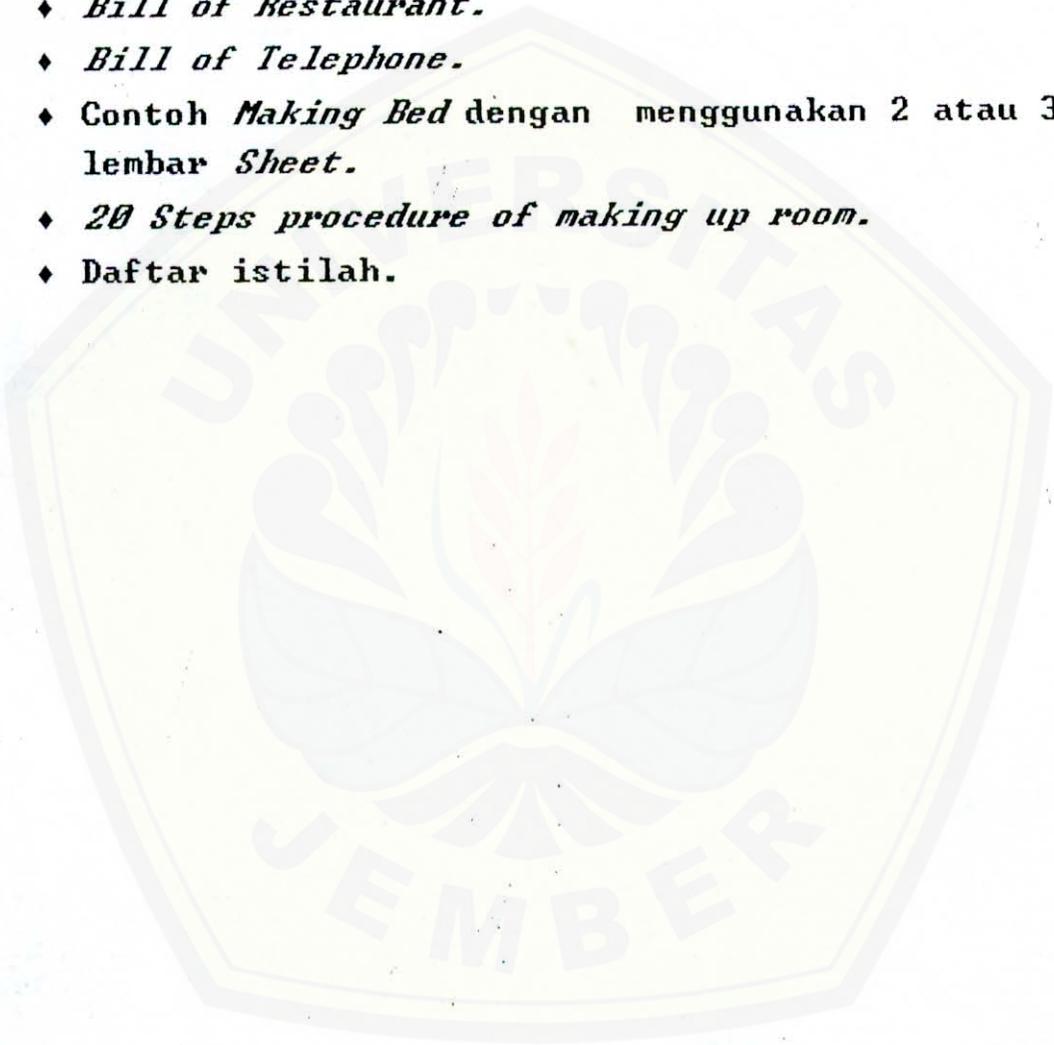
DAFTAR PUSTAKA

1. Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
2. Sri Perwani, Yayuk. 1992. *Teori dan Praktik Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make up Room*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
3. Sihite, Richard. 2000. *Tata Graha (Housekeeping)*. Surabaya: SIC.
4., *Pelatihan Tata Hidang (Food & Beverage Service) dan Tata Graha (Housekeeping) serta Pengenalan Potensi Pariwisata Bromo-Tengger-Semeru* di Hotel JOSCHI dan Balai Desa Ngadas Sukapura, Probolinggo tanggal 28-29 Nopember 1999.



LAMPIRAN-LAMPIRAN:

- ◆ *Registration Card.*
- ◆ *Bill of Mini Bar.*
- ◆ *Bill of Restaurant.*
- ◆ *Bill of Telephone.*
- ◆ Contoh *Making Bed* dengan menggunakan 2 atau 3 lembar *Sheet.*
- ◆ *20 Steps procedure of making up room.*
- ◆ Daftar istilah.





**WELCOME TO OUR
HOSPITALITY
SAN SUI Hotel**



← 6 Km. to Pasir Putih

→ 14 Km. to Situbondo



SAN SUI Hotel

For reservation please contact

SAN SUI Hotel

Ds. Klatakan Kec. Kendit Kab. Situbondo 68352
EAST JAVA - INDONESIA
Phone (0338) 675432, 672194 Fax. 673757

LOCATION

BEST LOCATION :

- A MERE 5 - MINUTE DRIVE FROM PASIR PUTIH SEASIDE RESORT.
- SPACIOUS PARKING LOT. CLEAN, QUIET, SAFE AND COMFORT WITH NICE VIEW SOF MOUNTAIN AND BEACH.

ACCOMODATION :

- COMFORTABLE ROOMS REASONABLE PRICED ALL ROOMS ARE WITH INDIVIDUALLY CONTROLLED AIR CONDITIONING, REFRIGERATOR, TV, BATHROOM (BATH TUB AND SHOWER) ATTACHED WITH HOT AND COLD WATER.
- ELECTRICITY 220 V
- CHECK - OUT TIME: 12 NOON

SERVICES AND FACILITIES :

- WELCOME DRINK.
- COMPLIMENTARY BREAKFAST.
- ROOM SERVICE.
- RESTAURANT (UNDERTAKE WEDDING RECEPTION, BANQUET, MEETING, CONFERENCE AND OTHER SOCIAL CEREMONIES, TOUR & TRAVEL)
- PUB
- SWIMMING POOL

20 steps procedure of making up room

1. Entering the room.

Memasuki kamar.

2. Turn on every light.

Menyalakan lampu.

3. Take a good look.

Memperhatikan seluruh kamar secara sekilas.

4. Open the window draperies.

Membuka tirai jendela kamar tidur.

5. Open the window.

Membuka jendela.

6. Cleaning up.

Membersihkan dan mengatur barang tamu yang berserakan.

7. Gathering soiled linen.

Mengumpulkan *linen* (sprei) yang kotor.

8. Saving steps.

Menaruh *linen* (sprei) yang kotor dan mengambil *linen* (sprei) yang bersih.

9. Enter the bathroom.

Membersihkan kamar mandi.

10. Clean the bath tub.

Membersihkan bak mandi.

11. Clean toilet bowl.

Membersihkan bak toilet.

12. Clean wash basin counter.

Membersihkan tempat cuci tangan.

13. Clean bathroom floor.

Membersihkan lantai kamar mandi.

14. & 15. Clean drawers.

Membersihkan laci kamar tidur untuk mengetahui apakah ada barang tamu yang tertinggal.

16. Clean waste basket.

Membersihkan tempat sampah dari kotoran atau abu bekas rokok.

17. Making the bed.

Merapikan tempat tidur.

18. Dusting.

Membersihkan bagian-bagian pintu, jendela dan semua *furniture* kamar dari debu.

19. Clean the floor.

Membersihkan lantai kamar.

20. Take a last look.

Memperhatikan seluruh kamar, apakah ada yang kurang atau salah dan yakinkan bahwa kamar benar-benar telah terkunci.

20 STEPS PROCEDURES



1



2



3a



3b



4 & 5



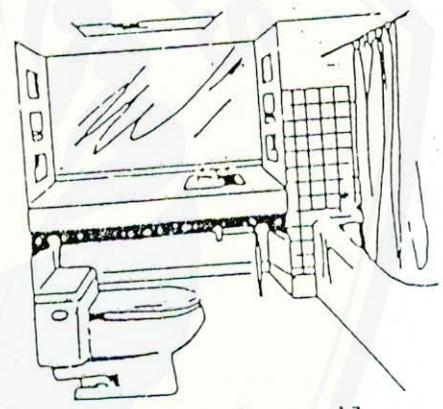
6



7



8



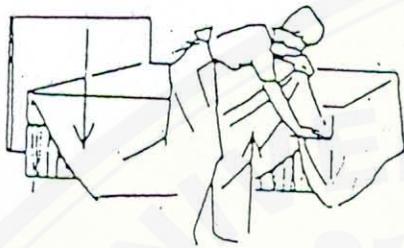
9 — 13



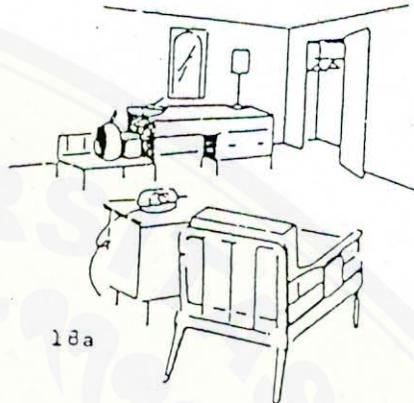
14 & 15



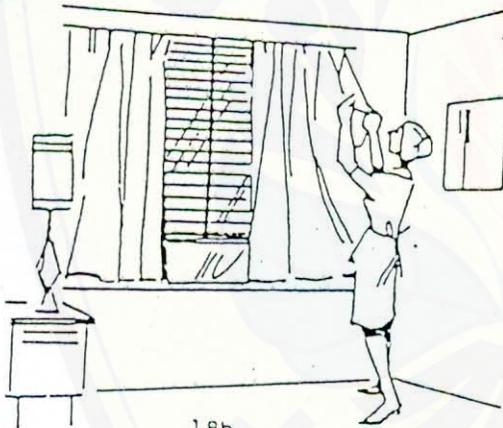
16



17



18a



18b



19



20

DAFTAR ISTILAH

- Adjoining room** Kamar tamu (*guest room*) yang bersebelahan dengan kamar lainnya.
- Air conditioner** Alat pendingin udara ruangan.
- Air freshner** Pewangi udara dalam ruangan kamar.
- Ashtray** Tempat abu rokok.
- Banquet** Ruangan besar pada hotel yang biasa disewakan untuk pesta, rapat dan lain-lain.
- Bath mat** Handuk kaki yang ditempatkan di kamar mandi.
- Bath towel** Handuk kamar mandi.
- Bath tub** Bak untuk mandi berendam.
- Bed cover** Penutup tempat tidur.
- Bed sheet** Sprei.
- Blanket** Selimut tebal yang terbuat dari wol.
- C O (Check out)** Status kamar di mana tamu telah membayar rekening dan meninggalkan hotel.
- Connecting door** Pintu tembus atau pintu penghubung dari kamar yang satu ke kamar yang lain.
- Connecting room** Dua kamar yang dihubungkan dengan *connecting door*.
- Corridor** Gang di antara kamar-kamar atau di antara ruang kantor.
- DD card (Don't disturb card)** Kartu yang menandakan bahwa tamu tidak mau diganggu. Tanda ini digantung pada pegangan pintu luar.
- Double bed room** Satu *bed* besar untuk tempat tidur dua orang pada kamar tamu.
- Dressing chair and dressing table** Kursi dan meja untuk rias.
- Dusting** Pekerjaan untuk membersihkan debu/mengelap debu.
- Entrance door** Pintu masuk.
- Extra bed** *Bed* tambahan.
- Executive housekeeper** Pimpinan bagian tata graha.
- F & B** *Food and Beverage*.

- Floor Lantai.**
- Floor captain/floor supervisor** Pengawas seksi kamar.
- Furniture** Perabot kamar yang umumnya terbuat dari kayu.
- Gardener** Petugas yang menangani tanaman-tanaman di hotel.
- Guest notice** Catatan penting yang harus diperhatikan oleh tamu di kamar.
- Guest supplies** Perlengkapan kebutuhan tamu di kamar.
- Hand towel** Handuk tangan yang disediakan di kamar mandi.
- Head board** Papan yang dipasang di atas bagian kepala tempat tidur.
- Laundry department** Bagian yang bertanggung jawab terhadap pencucian *linen*, pakaian tamu dan pakaian seragam.
- Linen cart/trolley** Kereta untuk membawa *linen-linen* kotor dan bersih.
- Lobby** Ruang tunggu tamu di hotel.
- Lounge** Ruang tunggu dengan pelayanan minuman di hotel.
- Making bed** Menata tempat tidur tamu.
- Metal polish** Obat pembersih barang-barang dari logam/metal agar mengkilap.
- Mini bar** Pelayanan minuman di kamar tamu.
- Mopping** mengempal dengan-menggunakan *mop*.
- Night lamp** Lampu yang ditempatkan pada meja kecil dekat *bed* dan berguna untuk penerangan dekat tempat tidur.
- Occupied** Status kamar yang disewa tamu.
- Out of order** Status kamar yang dalam keadaan rusak dan tidak dapat dijual atau disewakan pada tamu.
- Pass key** Kunci-kunci kamar yang digunakan *room boy/maid* untuk bekerja merapikan kamar.
- Polish** Obat untuk menggosok/mengkilapkan perabotan.
- Pramugraha** *Room boy/maid*.
- Refrigerator** Alat pendingin atau kulkas.
- Room boy station** Tempat persiapan atau tempat istirahat bagi *room boy/maid*.
- Room boy/maid** Petugas yang bertanggung jawab dalam membersihkan kamar.



- Room section** Seksi yang bertanggung jawab pada pembersihan kamar
- Room service** Seksi pelayanan makanan dan minuman di kamar dari *F & B departement*.
- Sheet** Sprei untuk menata tempat tidur.
- Shower** Pancuran di kamar mandi.
- Single bed room** Satu kamar untuk seorang tamu dengan satu tempat tidur.
- S O (Sleep out)** Status kamar yang sudah diisi oleh tamu tetapi tamu tidur di luar hotel.
- Ten card** Kartu informasi tentang fasilitas hotel yang ditempatkan di kamar tamu.
- Toilet bowl** Jamban.
- Triple bed room** satu kamar tamu yang dilengkapi dengan tiga tempat tidur untuk tiga orang tamu.
- Twin bed room** Satu kamar tamu yang dilengkapi dua tempat tidur untuk dua orang tamu.
- Uniform section** Seksi di tata graha yang bertugas mengurus pencucian ke *laundry* atau dari *laundry*.
- Vacant** Status kamar dalam keadaan rapi, bersih dan siap jual.
- Wash basin** Bak tempat cuci muka dan cuci tangan.
- Working time schedule** Jadwal kerja.
- Writing chair** Kursi tempat duduk saat menulis.