

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

SISTEM OPERASIONAL FRONT OFFICE DI BAGIAN PELAYANAN RESERVATION UNTUK PENINGKATAN JUMLAH KONSUMEN PADA HOTEL SAHID SURABAYA

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

Oleh :

VANINA VANDAMA CANDRA

NIM. 970110101076

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER**

2001

Asal	: Hadiah	Klass
	Pembelian	508.4
Terima	: 9/7/01.	CAN
No. Buk.	: 10236086.	✓

PENGESAHAN

Pengawas/Penanggung Jawab



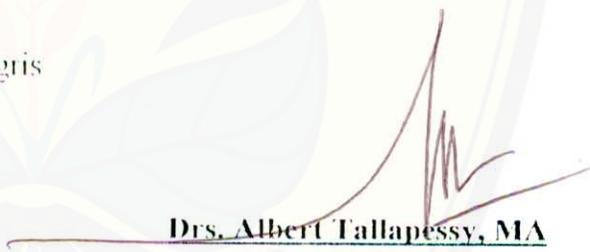
Pamudji Rahardjo
Personnal Manajer

Dosen Pembimbing



Drs. Hairus Salikin, M.ED.
NIP. 131 832 315

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris



Drs. Albert Tallapessy, MA
NIP. 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. H. Marwoto
NIP. 130 368 790

MOTTO

Perjuangan tidak akan berhasil

Tanpa pengorbanan



PERSEMBAHAN

Tulisan ini kupersembahkan kepada :

- Mama dan Papa tercinta
- Kakakku Medy tersayang
- Adik-adikku terkasih (Arik & Ifa)
- Dia yang mengisi hari-hariku.
- Teman seperjuanganku dan Hotel Sahid Surabaya, Mas Rizal
- Shobat-shobat dan teman-temanku, terima kasih hari-hari indahny.
- Almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT penulis panjatkan, karena hanya dengan rahmad-Nya, penulis dapat menyelesaikan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan di Hotel Sahid Surabaya dan sekaligus dapat menyelesaikan laporan hasil Praktek Kerja Nyata dengan judul **“SISTEM OPERASIONAL FRONT OFFICE DI BAGIAN PELAYANAN RESERVATION UNTUK PENINGKATAN JUMLAH KONSUMEN PADA HOTEL SAHID SURABAYA”**.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu patutlah kiranya penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra, Universitas Jember..
2. Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Hairus Salikin, M. Ed, selaku Sekretaris Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember.
4. Ibu Dra. Dewi Rikzah Rindang, MA, Dosen Wali.
5. Bapak Drs. Hairus Salikin, M.Ed, selaku Dosen Pembimbing.
6. Bapak Julius Muladi, General Manager Hotel Sahid Surabaya.
7. Bapak Afriyanto dan Bapak Ari Suryono selaku Departemen Head Front Office Hotel Sahid Surabaya.
8. Bapak Pamudji Rahardjo selaku Personnal Manager Hotel Sahid Surabaya.
9. Bapak Freddy dan Bapak Ibnu Duty Manager Hotel Sahid Surabaya.
10. Mbak Martha dan Mbak Ratna Bagian Reservation Hotel Sahid Surabaya.
11. Seluruh karyawan dan karyawanati Hotel Sahid Surabaya.
12. Sahabat-sahabatku, Vany, Lina, Heri, Vika dan Yuyun.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga ikut membantu dan mendukung kelancaran pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Akhirnya penulis menyadari bahwa hasil laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dengan segala keterbukaan dan kekurangan yang ada pada penulis dengan senang hati akan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Besar harapan penulis semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Amin ya robbal alamin.

Jember, Januari 2001

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Lapangan	1
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Lapangan	1
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Lapangan	2
1.3 Objek dan Waktu Praktek Kerja Lapangan	2
1.4 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan	2
1.5 Kegiatan Utama Praktek Kerja Lapangan	3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Hotel	4
2.2 Klasifikasi Hotel	4
2.3 Pembagian Departemen Dalam Hotel	7
2.4 Fungsi dan Peranan Departement Front Office	8
2.4.1 Fungsi Departement Front Office	8
2.4.2 Peranan Departement Front Office	8
2.5 Definisi Front Office	10

2.6	Prosedur Kerja Front Office	11
2.7	Sistem Operasional Siklus Perputaran Tamu di Kantor Depan Hotel	13
2.7.1	Penggunaan Beberapa Sistem Operasional di Kamar Hotel	13
2.7.2	Siklus dan Perputaran Kegiatan Tamu	14
2.7.3	Hubungan Kerja Antara Front Office Departemen dengan Departemen yang lain	17
 BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		
3.1	Sejarah Singkat Hotel	21
3.2	Susunan Organisasi dan Sistem Kerja di Hotel	23
3.2.1	Susunan Organisasi Hotel Beserta Tugas dan Tanggung Jawab Masing-masing Bagian.	23
3.2.2	Sistem Pembagian Kerja di Hotel Sahid Surabaya	34
 BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA		
4.1	Pengenalan	38
4.1.1	Bagian Pemesanan Kamar (reservation section)	38
4.1.2	Jenis – Jenis Pemsanan Kamar	38
4.1.3	Media Pemesanan Kamar	40
4.2	Sumber – Sumber Reservasi	41
4.3	Fonfirmasi atau Kepastian Pemesanan	42
4.4	Mengatasi Pemesanan Kamar yang Bermasalah	43
4.5	Pelaporan Reservasi dan Perhitungan Jumlah Rate yang ditetapkan Oleh Hotel Sahid Surabaya Pada Tahun 2001	44
4.5.1	Pelaporan Reservasi	44
4.5.2	Perhitungan Jumlah rate yang ditetapkan oleh Hotel Sahid Surabaya pada tahun 2001	44

4.5.3 Perhitungan harga kamar dan rekapitulasi kamar 46
4.6 Over Booking atau Kelebihan Pemesanan 47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 49
5.2 Saran 49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata

Era globalisasi dan kemajuan ekonomi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Demikian juga yang terjadi dalam dunia kepariwisataan. Dunia kepariwisataan dimasa lalu memang juga telah memberikan sumbangan dalam perekonomian suatu negara, tetapi saat ini porsinya menjadi semakin besar. Kebutuhan akan wisata telah menjadi wabah yang mendunia. Tak bisa di bayangkan wajah dunia modern yang telah diwarnai oleh wisata.

Demikian pula yang dialami oleh Indonesia saat ini. Kepariwisataaan di negara kita telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, jasa boga atau restaurant, transportasi jasa angkutan, tempat penukaran mata uang asing, atraksi wisata, cinderamata dan biro perjalanan. Semua itu merupakan unsur yang terdapat dalam industri pariwisata. Nah dalam hal ini penulis mencoba mengungkapkan salah satu aspek kepariwisataan dari unsur akomodasi, yakni yang menyangkut perhotelan. Tetapi penulis mencoba menjabarkan yang lebih khusus lagi, yakni salah satu bagian departemen yang terdapat didalamnya, yakni kantor Depan Hotel (Front Office) tepatnya pada bagian *Reservation*. Untuk itulah berdasarkan penjabaran diatas, penulis dalam laporan hasil Praktek Kerja Nyata ini mengambil judul **“SISTEM OPERASIONAL FRONT OFFICE DI BAGIAN PELAYANAN RESERVATION UNTUK PENINGKATAN JUMLAH KONSUMEN PADA HOTEL SAHID SURABAYA”**.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

1. Untuk mengetahui dan mengerti fungsi dan tanggung jawab Departemen Front Office khusus

2. Sebagai perbandingan antara teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan praktik kerja nyata khususnya mengenai perhotelan (*English for Hotel*).
3. Untuk melengkapi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Negeri Jember.

1.2.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata

1. Menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai tatacara di reservation
2. Memperkaya wawasan dan memperluas pengetahuan didunia perhotelan khususnya direservation hotel
3. Penerapan teori yang telah diberikan dengan pelaksanaan praktik kerja nyata dibidang perhotelan

1.3 Obyek Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Praktik kerja nyata ini dilaksanakan sekurang-kurangnya 240 jam efektif atau 1 (satu) bulan setengah mulai tanggal 1 juli sampai 15 Agustus 2000. Adapun jam kerja yang dipakai sama dengan jam kerja karyawan hotel tersebut, 8 jam setiap harinya yaitu:

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| 1. Pagi | : 07.00 s/d 15.00 WIB |
| 2. Sore | : 14.00 s/d 22.00 WIB |
| 3. Shift penyelia | : 11.00 s/d 19.00 WIB |

Dengan masa jam kerja dan 1 hari libur selain hari minggu.

1.4 Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

1. Mencari tempat praktik kerja nyata
2. Menyerahkan transkrip nilai pada fakultas
3. Menyerahkan surat permohonan praktik kerja nyata pada hotel
4. Menyerahkan surat persetujuan praktik kerja nyata dari hotel pada pihak fakultas
5. Pelaksanaan praktik kerja nyata

6. Mengenal obyek praktik kerja nyata dan mengadakan observasi kegiatan
7. Menyusun catatan penting yang akan digunakan sebagai bahan pembuatan laporan praktik kerja nyata
8. Konsultasi secara periodik dengan dosen pembimbing
9. Menyusun laporan praktik kerja nyata
10. Ujian laporan praktik kerja nyata
11. Pelaksanaan wisuda untuk memperoleh gelar ahli madya pada program Diploma III (Tiga) Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Negeri Jember

1.5 Kegiatan Utama Praktik Kerja Nyata

Kegiatan utama yang dilaksanakan oleh penulis dalam pelaksanaan praktik kerja nyata di bidang perhotelan, khususnya yang berhubungan secara langsung sebagai reservation di Hotel Sahid Surabaya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Hotel

Pengembangan hotel dewasa ini di negara kita amatlah penting peranannya khususnya disamping sektor migas. Adapun dalam hal ini pemerintah sangat mengaharapkan sektor perhotelan lebih maju dibandingkan sektor lain. Dimana kita tahu bahwa sebenarnya arti hotel itu sendiri bukan hanya sekedar tempat untuk tidur dan menginap saja, namun untuk lebih menguatkan pengertian hotel ada baiknya dikutip definisi hotel dalam surat keputusan Menparpostel yaitu SK : KM / 34 HK 103 / MPPT 87, Sebagai berikut:

“ Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam surat keputusan “

2.2 Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel dapat dirumuskan berdasarkan beberapa segi, antara lain dari segi Plan System (harga jual), dari segi jumlah kamar, dari segi tipe tamu, dari segi Length of Stay (lama tinggal), atau dari segi lokasinya. (Yayuk Sri Perwani)

I. Dari segi harga jual

- European Plan Hotel
Hotel dengan harga jual hanya untuk kamar saja
- American Plan Hotel
Hotel dengan harga jual untuk kamar dengan satu kali, dua kali atau tiga kali makan
- Deluxe Hotel
Hotel dengan harga jual paling mahal
- First Class Hotel
Hotel dengan harga jual de

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Hotel

Pengembangan hotel dewasa ini di negara kita amatlah penting peranannya khususnya disamping sektor migas. Adapun dalam hal ini pemerintah sangat mengaharapkan sektor perhotelan lebih maju dibandingkan sektor lain. Dimana kita tahu bahwa sebenarnya arti hotel itu sendiri bukan hanya sekedar tempat untuk tidur dan menginap saja, namun untuk lebih menguatkan pengertian hotel ada baiknya dikutip definisi hotel dalam surat keputusan Menparpostel yaitu SK : KM / 34 HK 103 / MPPT 87, Sebagai berikut:

“ Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam surat keputusan “

2.2 Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel dapat dirumuskan berdasarkan beberapa segi, antara lain dari segi Plan System (harga jual), dari segi jumlah kamar, dari segi tipe tamu, dari segi Length of Stay (lama tinggal), atau dari segi lokasinya. (Yayuk Sri Perwani)

1. Dari segi harga jual

- European Plan Hotel
Hotel dengan harga jual hanya untuk kamar saja
- American Plan Hotel
Hotel dengan harga jual untuk kamar dengan satu kali, dua kali atau tiga kali makan
- Deluxe Hotel
Hotel dengan harga jual paling mahal
- First Class Hotel
Hotel dengan harga jual de

- Economi Hotel
Hotel dengan harga jual terendah
2. Dari segi jumlah kamar
- Hotel Kecil
Hotel dengan jumlah kamar terendah, maksimal 25 kamar
 - Hotel Menengah (standart)
Hotel dengan jumlah kamar diantara hotel kecil dan hotel besar, misalnya antara 26 sampai dengan 299 kamar. Medium hotel bisa di bagi menjadi dua bagian yaitu:
 - Average Hotel
 - Above Average Hotel
 - Hotel Besar
Hotel dengan jumlah kamar minimal 300 buah
3. Dari segi tipe tamu hotel (diambil persentase terbesar jumlah tamu menginap):
- Family Hotel : Hotel untuk keluarga
 - Busines Hotel : Hotel untuk pengusaha
 - Tourist Hotel : Hotel untuk wisatawan
 - Transit Hotel : Hotel untuk tamu transit
 - Cure Hotel : Hotel untuk tamu yang ingin berobat, juga dikenal dengan sebutan Spa, Thermale (contoh : Javana Spa dikaki gunung jalak)
4. Dari segi lamanya tamu hotel singgah/tinggal:
- Transit Hotel: : Hotel yang lama tinggal tamu rata-rata semalam
 - Residentil Hotel : Hotel dengan lama tinggal tamu cukup lama

- Semi Residentil Hotel : Hotel dengan lama tinggal tamu lebih dari sehari tetapi tetap dalam jangka waktu pendek.

5. Dari segi lokasi hotel

- City Hotel
Hotel yang terletak dikota-kota besar terutama ibu kota
- Urban Hotel
Hotel yang terletak didekat kota
- Suburb Hotel
Hotel terletak di daerah pinggiran kota/kota satelit
- Resort Hotel
Hotel terletak didaerah peristirahatan, misalnya :
 - Beach hotel di beach resort
 - Mountain hotel di mountain resort
 - Lake hotel di lake resort
- Airport Hotel
Hotel yang terletak di area pelabuhan udara

6. Dari segi aktivitas tamu hotel dan bagian lainnya:

- Sport Hotel
Hotel yang merupakan bagian dari satu kompleks olah raga .
Misalnya The Century Park Hotel Senayan
- Ski Hotel
Hotel Khusus untuk tamu yang akan bermain ski
- Convention Hotel
Hotel sebagai bagian dari komplek konvensi
- Budget Motel
Motel yang biaya pembangunannya murah

2.3 Pembagian Departemen Dalam Hotel

Didalam suatu hotel ada bermacam-macam departemen, dan bisa dibedakan satu sama lain berdasarkan beberapa segi, yaitu:

1. Dari segi keuangan :

Dari segi keuangan, departemen yang ada di dalam suatu hotel bisa dibedakan menjadi dua departemen, ditinjau dari segi yang menghasilkan uang dan yang membutuhkan uang :

1. Revenue departement

Departement yang bisa menghasilkan uang dalam pengoperasiannya, misalnya:

- Front Office departemen
- Food and beverage departemen

2. Non revenue departement

Departemen yang membutuhkan biaya dalam operasinya, misalnya:

- House keeping departemen
- Engineering departemen
- Personal departemen

3. Dari segi istilah :

- Major departemen

Departemen utama, misalnya :

- House keeping departemen
- Personal departemen
- Minor departemen

Departemen Pendukung atau pñunjang misalnya:

- Telepon
- Cigar and News
- Guest laundry
- Barbershop

Ada juga istilah room division, yan terdiri-dari :

- House keeping departemen
- Front office departemen

2.4. Fungsi dan Peranan Departemen Front Office

2.4.1 Fungsi Departemen Front Office

Hampir semua kegiatan yang ada dikantor depan berhubungan dengan tamu baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu kantor depan hotel memiliki peranan penting dalam operasi sebuah hotel. Seperti dikatakan oleh Valllen (1985:24) dalam bukunya *Check-in-Check out, principles of effective front office manajemen* bahwa front office adalah: *It is indeed the heart and the hub and the nerve center of guest activity* (sesungguhnya *front office* adalah jantung, pusat dari segala macam kegiatan tamu)

2.4.2 Peranan Departemen Front Office

Dalam operasi sehari-hari, front office mempunyai macam-macam peranan. Peran ini penting untuk memperlancar kegiatan dan menjalin kerjasama erat antar departemen. Untuk itu ada 8 (delapan) peran penting dari *front office department*, yaitu :

- Merupakan wakil dari menejemen

Dalam keadaan tertentu kantor depan hotel dapat berperan sebagai wakil dari menejemen untuk menghadapi/menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya hanya bisa diselesaikan oleh pihak menejemen. Hal ini sering kali terjadi ketika masalah terjadi diluar jam kantor, ketika menejemen tidak sempat menyelesaikan masalah terutama dimalam hari, atau tiba-tiba tamu yang sangat penting (para pejabat tinggi) tiba-tiba datang kehotel untuk keperluan santai/bermain tenis dengan sejawat

- Orang-orang yang mampu menjual

Setiap orang yang berada di jajaran kantor depan diharuskan mampu dan memiliki salesmanship, karena karyawan kantor depan lebih banyak berhubungan dengan tamu ataupun pengunjung jika dibandingkan dengan bagian / departemen yang lain. Yang dimaksud dengan mampu menjual disini bukan saja menjual produk yang berupa kamar, melainkan juga fasilitas lain yang disediakan pihak hotel.

- Pemberi Informasi (*Information Giver*)

Seluruh petugas kantor depan diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel. Selain itu petugas kantor depan juga harus mengetahui kejadian-kejadian yang sedang berlangsung di hotel dan ataupun peristiwa-peristiwa penting diluar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu, baik untuk kebutuhan bisnis ataupun rekreasi (*relax*)

- Penyimpan data (*Record Keeper*)

Front office departement merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan sehari-hari di hotel. Semua data dan laporan akan direcord dari bagian lain lalu di "record" oleh front office dalam bentuk laporan dan data statistik. Front office juga menyimpan data riwayat tamu.

- Dapat melakukan tindakan secara diplomatis (*Diplomatic Agent*)

Seorang petugas kantor depan diharapkan pada situasi dan kondisi tertentu mampu melakukan tindakan secara diplomatis yang dimaksud dengan tindakan yang diplomatis adalah menjaga dan menetralsir suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel. Sebab pada dasarnya hotel dapat dikatakan sebagai negara kecil didalam suatu negara maksudnya, tamu-tamu yang menginap dari berbagai negara dan mereka dilindungi hukum negara masing-masing oleh perwakilan diplomatiknya dinegara yang bersangkutan.

- Pemecah Masalah (*-problem solution*)

Sebagai *the hub of activities*, kantor depan merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan-keluhan tamu. Merupakan hal yang wajar, bila karyawan *front office* menerima keluhan yang bukan masalah kantor depan, melainkan masalah dari departemen lain.

- Sebagai wakil dari hubungan (*public relation agent*)

Karyawan kantor depan juga harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel disitu para petugas diharapkan dapat

berperan sebagai *internal public relations* yang dapat mengkoordinasikan dan memberikan citra baik kepada tamu hotel maupun pengunjung

- Sebagai koordinator kegiatan pelayanan (*service coordinator*) Kantor depan hotel juga berperan sebagai tempat koordinasi pelayanan informasi dan kegiatan departemen lain yang dikomunikasikan melalui kantor depan, yang paling jelas adalah pada saat ada tamu rombongan dan adanya kegiatan konvensi, atau kegiatan lain yang melibatkan tamu dan pengunjung.

Sedangkan fungsi *front office* departemen dalam kegiatan sehari-hari meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Menjual akomodasi hotel
- b. Menyambut dan mendaftarkan tamu-tamu yang akan check – in
- c. Melayani pemesanan kamar
- d. Mementau perkembangan situasi kamar (*room status*) secara akurat
- e. Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu (*guest bill*)
- f. Menangani semua surat yang masuk dan keluar hotel
- g. Menangani fasilitas komunikasi
- h. Melayani dan memberikan informasi serta permintaan-permintaan pelayanan lainnya.
- i. Melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu
- j. Melayani penitipan barang-barang berharga
- k. Melakukan kerja sama yang baik dengan departemen lain untuk kelancaran operasional hotel

2.5. Definisi Front Office (FO)

Kantor depan hotel merupakan departemen yang bertanggungjawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel & memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap dihotel. Boleh dikatakan bahwa

bagian kantor depan hotel merupakan jantung/pusat kegiatan utama hotel, sehingga para karyawan yang bekerja dibagian ini harus memiliki kemampuan mengenai pengetahuan produk hotel, cara menjual yang baik serta kemampuan komunikasi yang baik pula.

Selain itu karyawan kantor depan hotel harus mampu mengenali wajah para tamu, mengingat nama, dapat menyesuaikan diri dengan mudah, senang terhadap pekerjaan yang dinamis seperti mengantar /menemani tamu, menjelaskan semua fasilitas hotel dengan baik & ramah, memeriksa kamar dengan efisien & cepat, & mampu mengatasi setiap masalah.

2.6. Prosedur Kerja Front Office (FO)

a. Persiapan penerima tamu tiba (check-in)

Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, petugas meja depan harus sudah tahu jenis tamu yang akan ia layani, yakni tamu yang sudah membuat reservasi sebelumnya (*reserved check-in guest*) dan tamu yang belum membuat reservasi kamar sebelumnya (*walk-in*). Jenis tamu yang rombongan (*guest in group*), tamu penting (VIP), Individual

b. Memeriksa daftar kedatangan tamu.

Petugas resepsionis sebelum melakukan tugasnya harus mengetahui jumlah yang akan tiba (check-in) dengan mengecek data dalam komputer atau dengan melakukan print out untuk memperoleh daftarnya. Hal ini dilakukan untuk mempermudah melakukan persiapan, seperti kartu registrasi (*registration card*) bagi tamu yang sudah melakukan reservasi, voucher welcome drink, voucher makan pagi bagi tamu yang telah ditentukan untuk memperolehnya, fruit basket untuk tamu VIP dan lain-lain , sehingga dapat melakukan tugasnya dengan cepat dan efisien.

c. Memeriksa persediaan kamar hotel

Sebelum melakukan tugasnya, petugas resepsionis dan reservasi harus terlebih dahulu mengetahui jumlah persediaan kamar hotel yang

tersedia untuk dijual pada hari itu dengan mengeceknya dalam komputer. Petugas ini harus tahu dengan pasti berapa jumlah kamar secara rinci, seperti jumlah kamar standart, jumlah kamar eksekutif, jumlah kamar suite, dan jumlah kamar presidential yang masih tersedia dan yang telah terjual. Dengan demikian mereka dapat melakukan tugasnya dengan mudah dan cermat, dan mereka dapat menjawab setiap reservasi dengan pasti dan menerima setiap pemesanan kamar sesuai dengan jumlah kamar yang masih tersedia sehingga tidak menimbulkan masalah atau *trouble booking*.

d. Menyediakan kartu registrasi tamu.

Kartu Registrasi (RC) adalah kartu tempat mencatat data lengkap tamu yang menginap, yakni nama tamu, kamar, nomor folio, tanggal kedatangan, tanggal keberangkatan, jumlah tamu dalam satu kamar, tempat dan tanggal lahir, nomor kartu identitas atau pasport (orang asing), alamat nomor telepon, dan nomor rekening pembayaran (kartu kredit). Bagi tamu yang telah memesan kamar sebelumnya, kartu registrasinya telah dipersiapkan dengan melakukan print out pada kartu tersebut sesuai data yang telah diinput oleh bagian reservasi kedalam komputer, pada saat tamu akan check-in, petugas penerima tamu cukup menyerahkan kartu tersebut untuk ditandatangani oleh tamu, dan apabila kartu tersebut belum lengkap diisi, petugas penerima tamu meminta tamu yang bersangkutan untuk melengkapinya atau petugas resepsion membantu untuk melengkapinya dengan meminta kartu identitas tamu. Dan bagi tamu yang sudah melakukan reservasi yang pasti (*confirmet reservation*) dapat ditentukan kamarnya dengan melakukan bloking pada komputer, sehingga petugas resepsion dapat menyediakan kunci kamarnya, segala sesuatu yang harus diperoleh tamu sesuai permintaannya pada saat reservasi dan komplementarinya, seperti welcome drink, voucher meal, fruit basket, dan lain-lain. Hal ini juga

dilakukan pada persiapan penerima tamu rombongan dan tamu khusus.

2.7 Sistem operasional siklus perputaran tamu di kantor depan hotel

Semakin canggihnya teknologi membuat sistem operasional hotel memiliki sejumlah pilihan yang bisa diterapkan sendiri-sendiri maupun secara bersamaan. Penerapan sistem tergantung pada tuntutan kebutuhan suatu hotel. Ada tiga macam teknologi yang di gunakan untuk mencatat kegiatan hotel, yakni : secara manual, secara semi otomatis, secara otomatis sepenuhnya atau komputerisasi.

2.7.1 Penggunaan beberapa sistem operasional di kamar hotel.

a. Operasi Manual

Pengoperasian secara manual mendominasi kegiatan perhotelan di seluruh dunia sebelum tahun 1920 hingga sekitar tahun tujuh puluhan. Sementara itu di Indonesia hotel makin marak sejak dibangunnya hotel Indonesia di Jakarta sehubungan dengan **ASIAN GAMES** pada waktu itu. Saat ini kondisi perhotelan di Indonesia masih banyak yang menggunakan cara manual. Hal ini memang beralasan sebab ukuran hotelnya memang masih kecil.

Untuk pengoperasian hotel secara manual ini semua data dan sistem pelaporan masih menggunakan tulisan tangan dalam pengisian formulir-formulir tentu saja formulir blangkonya sudah di cetak.

b. Operasi semi otomatis

Sistem semi otomatis ini bisa disebut juga sebagai *electromechanical* sistem yakni penggabungan cara manual dengan komputerisasi atau menggunakan peralatan elektronik lainnya. Sistem semi otomatis ini banyak digunakan pada tahun tujuh puluhan. Pada waktu itu sistem teknologinya memang baru berkembang hinnga taraf itu.

Ada kelemahan pada sistem ini karena peralatan semi otomatis sulit untuk dipelajari , rumit dalam pengoperasian, tidak teintegrasi dengan sistem (outlet) yang lain. Dalam sistem ini komputer

pendataan berdiri sendiri, misalnya Front Office Cashier tidak on-line (di hubungkan secara otomatis dengan cashiering – cashiering yang lain) dengan coffer shop cashier.

c. Operasi otomatis atau komputerisasi

Semua pendataan tamu sudah dikerjakan secara otomatis oleh program komputer yang di set-up khusus untuk keperluan saling menghubungkan satu outlet dengan outlet yang lain. Dengan demikian dimanapun kita membuka sistem, disitu kita temukan data yang diinginkan. Hotel dengan operasi *full computerized* ini populer dan banyak digunakan pada permulaan tahun 1980-an hingga kini banyak keuntungan diperoleh dengan adanya sistem ini. Keuntungan yang paling mencolok adalah adanya sistem pelayanan yang terpadu. Memang biaya untuk set-up program ini cukup mahal. Tetapi ditemukannya teknologi terbaru telah membuat semakin globalnya program dari industrialisasi yang satu ini. Hal itu meringankan penggunaan program komputer karena biaya pemasangan sekarang relatif lebih murah. Selain itu cara pengoperasiannya pun menjadi lebih mudah. Untuk apa bekerja dengan program tersebut, seseorang tidak perlu mendapatkan pelatihan yang makan waktu lama dan rumit.

2.7.2 Siklus dan perputeran kegiatan tamu.

Semua tamu yang datang dan menginap di hotel pasti mempunyai maksud dan tujuan tertentu, misalnya untuk berbisnis atau sekedar bersantai. Semua proses tersebut dapat disederhanakan dalam empat dasar kegiatan yang merupakan siklus dan perputaran kegiatan tamu selama menginap.

a. Sebelum kedatangan (Pre-Arrival)

Sebelum memutuskan untuk tinggal di hotel biasanya tamu lebih dulu menentukan hotel mana yang akan di pilih. Pilihan itu dipengaruhi oleh beberapa hal seperti: apakah sudah pernah tinggal disitu, mendengar cerita tentang hotel tersebut, melalui brosur, iklan, rekomendasi dari perjalanan atau perusahaan penerbangan, petugas yang berada di bandar

udara, melalui promosi dari tukang taxi atau adanya afiliasi atau mata rantai hotel.

Keputusan bisa juga karena pembuatan pesanan (reservasi) yang begitu mudah dan menyenangkan atau karena keterangan manis dari petugas reservasi yang begitu ramah tamah yang menjelaskan dengan baik mengenai fasilitas hotel, harga kamar serta amenities suatu layanan tambahan yang diberikan kepada tamu yang khusus sifatnya seperti tamu VIP, antara lain welcome letter dari manajemen, mini alcoholic drink, welcome chocolate dan lain-lain yang akan diberikan kepada tamu bila chek-in di hotel.

Perilaku sikap kerja yang efisien, dan pengetahuan karyawan bagian reservasi demikian baik dimata pemesan sewaktu melakukan pemesanan juga merupakan faktor penting dalam pertimbangan menentukan pilihan hotel. Seorang petugas reservasi harus mampu menjual produk hotel sebaik mungkin.

Petugas reservasi harus mampu menjawab dengan cepat dan akurat akan kebutuhan tamu untuk reservasi yang akan datang. Bila tamu sudah dinyatakan konfirm untuk memperoleh kamar, maka petugas harus mengirimkan *confirmation reservation letter* (surat tanda persetujuan memperoleh kamar).

b. Pada saat kedatangan (*arrival*)

Kedatangan tamu bisa diketahui dari pemesanan kamar, baik melalui nomor penerbangan untuk tamu yang mempergunakan pesawat udara ataupun bentuk pemesanan lainnya. Tetapi ada juga yang tidak bisa diramalkan karena tak ada *expected arrival time* (waktu kedatangan tamu yang diharapkan), misalnya tamu yang melakukan kunjungan mendadak. Proses kedatangan ini diawali dengan datangnya tamu menuju ke reception atau registration desk untuk mendaftarkan diri. Oleh petugas reception biasanya ditanyakan apakah sudah membuat reservasi atau belum. Bila tamu belum membuat reservasi, receptionist akan memberikan blangko registrasi untuk diisi. Kepada tamu yang pernah

menginap sebelumnya tapi pada saat tersebut walk-in tamu check-in ke hotel tanpa membuat pemesanan kamar sebelumnya cukup dimintai tanda tangan dikartu registrasinya (*registration card*). Data lainnya sudah ada di *guest history* sehingga bisa diisi sendiri oleh petugas.

c. Saat tinggal di hotel (*occupancy*)

Saat tinggal di hotel adalah saat yang paling penting bagi tamu. Dan ketika tamu berada di kamar serta menjalankan aktifitas dia akan membuktikan sampai sejauh mana kualitas staf hotel dalam memberikan layanan. Dalam hal inilah kantor depan menjalankan fungsi vitalnya. Sebagai koordinator kegiatan, F.O dapat memberikan kepuasan maksimal.

Tujuan kepentingan dalam memberikan layanan terbaik selama tamu tinggal adalah agar tamu memiliki kesan sehingga akan datang kembali. Maka keluhan tamu yang terjadi pada saat itu harus segera diatasi.

Perasaan aman selama tinggal harus juga dijamin, untuk itu petugas keamanan harus berjaga-jaga selama dua puluh empat jam. Hotel senantiasa berupaya agar tamu banyak melakukan transaksi selama tinggal, seperti makan di restoran yang ada (tidak diluar hotel), menggunakan fasilitas laundry dan dry cleaning, busines center, sport, fasilitas room service, telepon, bar, diskotik, dan lain-lain. Transaksi tamu yang paling tinggi selama menginap adalah biaya sewa kamar (*room charges*). Bagi tamu yang check-in dengan menggunakan sistem pembayaran credit card harus selalu dimonitor credit limitnya, agar tidak terjadi over limit.

d. Tamu meninggalkan hotel (*Departure*)

Saat check out adalah saat yang sensitif karena berhubungan dengan masalah uang. Karena itu seorang *Front Office Chasier* dituntut untuk bekerja dengan tenang, sabar dan dapat mengendalikan dirinya sendiri.

Digital Repository Universitas Jember

Pada saat check out kamar tamu dikosongkan lalu dibersihkan dan siap untuk dijual kepada tamu yang lain. Proses check out dimulai ketika tamu menghubungi *Bell Captain* agar mengirimkan *bell Boy* untuk mengangkut barang-barang bawaannya. Lalu pergi ke *front office cashier* untuk membayar semua rekeningnya, kunci kamar harus diserahkan (khususnya yang kuncinya masih manual)

Front office costumer akan menanyakan apakah tamu akan memakai fasilitas minibar sebelum meninggalkan kamar. Bila tamu menyatakan tidak mengonsumsi apapun dari minibar, maka ada satu cara mengeceknya, yakni dengan menggunakan semacam radio pager yang berhubungan langsung dengan minibar checker. Petugas yang dipager harus bergegas ke kamar. Bila terlihat ada pemakaian minibar ada cara agar transaksi minibar segera masuk posting ke F.O.C ialah: bila hotel sudah *full computerized* termasuk *connected telephone*, maka minibar checker dapat melakukan billing dari pesawat telepon tersebut, beberapa saat kemudian minibar checker akan menulis bon dengan tangan lalu dibawa ke F.O.C.

2.7.3 Hubungan kerja antara Front Office departemen dengan departemen yang lain.

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

a. F.O Departemen dengan House Keeping

House keeping departemen adalah salah satu bagian hotel yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, kerapihan kamar dan *public area* (daerah yang dipakai oleh umum) Hubungan kerja antara F.O dengan House Keeping departemen adalah:

1. Masalah status kamar
2. Masalah room discrepancy
3. Masalah perpindahan kamar
4. Masalah kedatangan dan keberangkatan tamu
5. Masalh housekeeping depart
6. Dll

b. F.O departemen dengan F & B Departemen

F&B dept. ini adalah departemen yang secara umum menghasilkan pendapatan terbesar kedua bagi hotel setelah rooms division. Bagian ini menyediakan makanan dan minuman bagi tamu. Beberapa hotel memiliki beberapa restoran dengan berbagai jenis makanan.

Hubungan kerja dengan F.O dept adalah

1. Penanganan daily buffet sehari-hari dan coffeeshop (untuk tamu dan rombongan yang mempergunakan fasilitas *meal coupon*)
2. Penyediaan makanan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian kamar
3. Untuk pemesanan complimentary
4. Penanganan masalah function room
5. Penanganan masalah minuman selamat datang (*Welcome drink*)
6. Penanganan *meal coupon*.

c. F.O Departemen dengan personal dan trainning departemen.

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

Sedangkan *training departement* bertugas memberikan pelatihan pada karyawan agar lebih terampil dalam bekerja.

Hubungan kerja antara F.O departemen dengan personil dan training departemen adalah sebagai berikut :

1. Penerimaan karyawan baru.
2. Mutasi, promosi dan rotasi karyawan.
3. Program orientasi karyawan.
4. Tour ke hotel.
5. Masalah PTER (*Period Tax and Employee Relation*)

d. Engginering and Maintenance Departement dengan F.O departement

Engginering dan maintenance departement adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan struktur bangunan, masalah listrik, dan mesin-mesin yang ada.

Hubungan yang erat antara F.O departement dengan engginering dan maintenance departemen adalah sebagai berikut :

- Penanganan working atau memo order sehubungan dengan kerusakan yang terjadi pada asas-asas di F.O departement.
- Pembuatan kunci duplikat (bila hotel masih mnggunakan kunci manual)
- Penanggulangan bahaya kebakaran.
- Penaggulangan kerusakan AC (penyejuk udara)
- Masalah transportasi tamu dan karyawan.
- Informasi mengenai kerusakan peralatan elektronik.

e. F.O departement dengan Accounting departement

Bagaian accounting adalah bagian yang berhubungan dengan masalah keuangan hotel. Hubungan kerja dengan accounting meliputi hal-hal sebagai berikut :

- Masalah penagihan kredit tamu yang belum terbayar.
- Masalah *Petty Cash*.
- Masalah *Safety deposit box*.
- Masalah *Remitenance of funds*.

- Penggajian bulanan yang berhubungan dengan over time.
- Penanganan *hight audit*.
- Hotel *room revenue*.

f. F.O departement dengan security departement

Security departement atau bagaian keamanan secara khusus menjaga keamanan dan ketertiban sebenarnya seluruh karyawan wajib menjaga keamanan para tamu, pengunjung dan karyawan lain, tetapi kewajiban itu lebih merupakan kewajiban moral, sedangkan beban tanggung jawab formalnya diberikan kepada bagian keamanan.

Hubungan kerja antara kedua adalah :

- Menjaga dan mengawasi kamar tamunya yang diduga akan "Skipper"
- Melindungi barang-barang milik tamu, hotel dan pengunjung.
- Memberikan perasaan aman pada tamu, karyawan dan pengunjung, baik secara fisik maupun rohani.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Hotel

Hotel Sahid berdiri pada bulan Juni tahun 1973, ketika perusahaan Indonesia P.T Bima Sakti mulai dengan pembangunan hotel yang direncanakan memiliki 100 kamar dengan dana yang dibagi untuk *stockholder* dan BBD (Bank Bumi Daya). Pada waktu itu penamaan hotel tersebut adalah Hotel Bima Sakti dan direncanakan untuk menambah jumlah kamar menjadi 250, namun pada akhir tahun 1975 ketika gedung sudah terlengkapi sebesar 60% rencananya menjadi tertunda sementara sampai keuangan menipis.

Masalah itu berlanjut sampai selama 6 tahun. Pada akhir tahun 1981 pembagian penting dari saham PT Bima Sakti dijual kepada PT Sahid Group, sehingga konstruksinya berlanjut dari permulaan tahun 1982 sampai akhir tahun 1984 setelah gedungnya terselesaikan sebesar 80 %. Ketika proyeknya tertunda lagi, saat itu ada masalah intern antara berbagai *stockholder*. Investor utama BBD menghentikan proyek sampai masalah terpecahkan. Masalah ini memakan waktu lima tahun sebelum tercapai solusi, selama waktu itu semua pemegang saham dari proyek itu menjual sahamnya ke BBD dan Sahid Group. Pada waktu itulah hotelnya dinamakan Hotel Sahid Surabaya, tahun 1990 konstruksinya dilanjutkan dan diselesaikan.

Hotel Sahid Surabaya membuka kantornya pada tanggal 9 November 1990 oleh Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi. Pertama kali hotel ini memiliki 100 kamar, namun pada Juni 1991 jumlahnya menjadi 219.

Hotel Sahid Surabaya terkenal sebagai hotel berbintang tiga, dengan cabang-cabangnya diseluruh Indonesia sampai Saudi Arabia. Cabang-cabangnya antara lain:

1. Pulau Jawa

- Sahid Jaya Hotel and Towers (Jakarta)
- Sahid Raya (Solo)
- Kusuma Sahid Prince

- Sahid Lippo Hotel (Cikarang)
 - Sahid Topas Galeria Hotel (Bandung)
2. Pulau Sulawesi
 - Kawanua City Hotel (Manado)
 - Sahid Manado Hotel (Mnanado)
 - Sahid Toraja Hotel (Toraja)
 - Makasar City Hotel (Ujung Pandang)
 3. Pulau Bali
 - Sahid Bali Seaside Hotel (Bali)
 4. Irian Jaya
 - Sahid Mariat Hotel (Sorong)
 5. Pulau Batam
 - Sahid Rosinta Hotel (Batam)
 6. Pulau Lombok
 - Sahid Tamara Hotel (Lombok)
 - Sahid Istana Hotel (Mataram)
 7. Pulau Sumatra
 - Sahid Krakatau Hotel (Lampung)
 8. Saudi Arabia
 - Sahid Mecca Hotel
 - Sahid Madina Hotel

Dari jumlah kamar yang terdapat dihotel Sahid Surabaya sebanyak 219 dibagi menjadi :

- a. Standart rooms sebanyak 100 kamar
- b. Junior rooms sebanyak 8 kamar
- c. Executive room sebanyak 20 kamar
- d. Suite room sebanyak 1 kamar

Semua kamar dilengkapi dengan AC , radio, Televisi, Phone, Mini bar, Suite kamar mandi mewah

3.2 Susunan Organisasi dan Sistem Kerja di Hotel

3.2.1 Susunan Organisasi Hotel beserta tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian

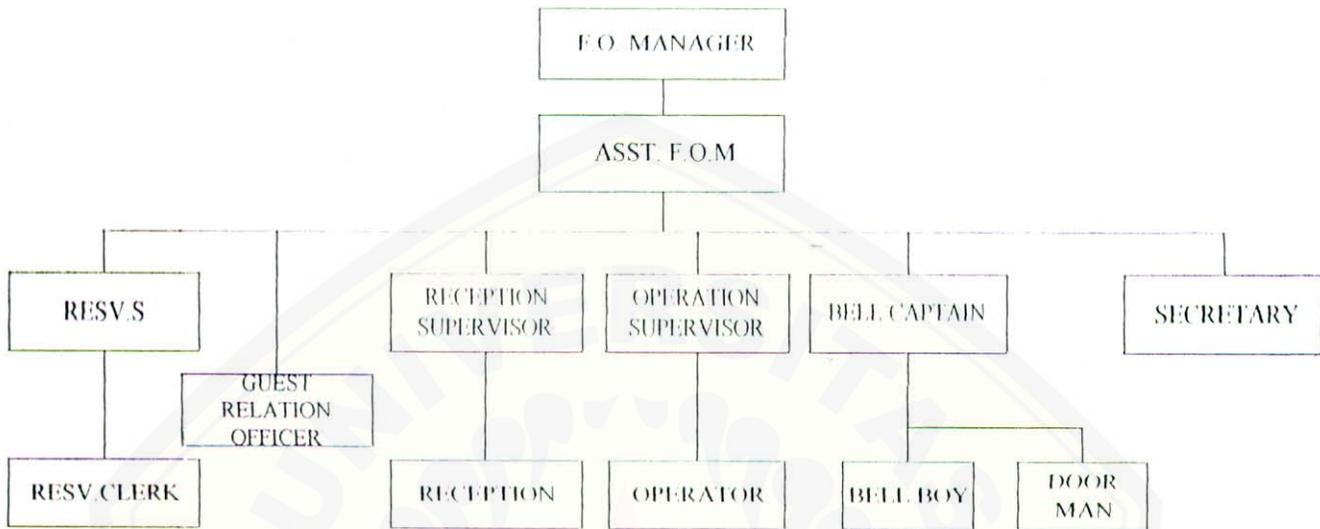
Besar kecilnya organisasi hotel jelas tidak sama. Hal ini dipengaruhi oleh besar kecilnya operasional hotel tersebut, terutama jumlah kamar yang ada. Semakin besar jumlah kamar yang *available* atau siap untuk dijual, semakin banyak pula departemen dan karyawan yang diperlukan. Faktor yang mempengaruhi besar kecilnya organisasi hotel adalah jenis kepemilikan hotel (*Type of company owning*), jenis bisnis hotel (*Type of hotel business*) dan kemampuan / jumlah karyawan yang tersedia (*The available of rooms*)

Sebelum membicarakan organisasi hotel, haruslah diketahui susunan organisasi secara umum terlebih dahulu. Hal-hal yang terkandung dalam suatu susunan organisasi, adalah sebagai berikut.

- a. Fungsi dari masing-masing bagian
- b. Tanggung jawab masing-masing bagian
- c. Jalur satu alur suatu sistem pelaporan
- d. Tingkatan kewenangan
- e. Hubungan horisontal dan vertikal karyawan

Susunan organisasi kantor depan hotel juga ditentukan oleh hal-hal yang telah disebutkan diatas. Banyaknya bagian dan jumlah karyawan sangat ditentukan oleh jumlah kamar yang bisa dijual. Ilustrasi susunan organisasi F.O departement Hotel Sahid Surabaya seperti yang terlihat pada gambar (1.a) dibawah ini :

Gb. 1.a
Ilustrasi Struktur F.O Departemen t Hotel Sahid Surabaya



Tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian.

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

a. Tugas dan tanggung jawab F.O Manajer

Tugas Utama :

Mengarahkan dan mengawasi seluruh bawahan secara langsung dan menjamin bahwa operasional sehari-hari dikantor berjalan dengan lancar.

Tugas dan Tanggung jawabnya:

1. Berpartisipasi terhadap proses seleksi dan penerimaan karyawan dibagian kantor depan hotel.
2. Merencanakan pelatihan, cross train, dan pelatihan kembali pada karyawan di F.O.
3. Membuat dan mengatur jadwal kerja karyawan.
4. Mengawasi pekerjaan bawahan terutama pada saat pergantian shift dan jam-jam sibuk.
5. Mengevaluasi kemampuan kerja bawahan.
6. Memelihara hubungan kerja dan komunikasi yang baik dengan seluruh departemen dihotel.
7. Mengontrol dan mengawasi penggunaan *master key* (untuk hotel yang masih menggunakan kunci manual)
8. Mengontrol kondisi kamar yang paling akhir, untuk mencegah hal-hal yang tidak terkontrol dalam penjualan kamar.
9. Menyelesaikan permasalahan tamu dengan cepat, efisien dan penuh keramahan.

10. Memperoleh data paling mutakhir dari tamu yang datang berombongan, memelihara hubungan baik dengan *travel agent*
11. Men-check dan memeriksa ulang laporan batas kredit para tamu.
12. Bekerja dengan alokasi budget yang telah ditetapkan.
13. Memeriksa informasi paling akhir dari manajer departemen lain yang berhubungan dengan pekerjaan di kantor depan.
14. Men-check petty cash dari F.O.C pada setiap akhir shift nya.
15. Menjaga dengan ketat peredaran uang tunai dan kebijaksanaan kredit.
16. Memeriksa dan men-check kelengkapan dan kerapian seragam kerja karyawan.
17. Membuat jadwal teratur pertemuan dengan bawahan atau dengan departemen lain.
18. Tetap menjaga komitmen hotel sebagai *hospitality industry*.

Hubungan Kerja :

Pelaporan pada assistant general manager atau general manager

Pengawasan seluruh staff bawahan

b. Assistant Front Office Manager (FOM)

Tugas utama :

Menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawab F.O.M bila yang bersangkutan berhalangan atau tidak dapat menjalankan tugasnya

Tugas dan Tanggung jawabnya :

1. Membantu F.O.M dalam membuat pogram pelatihan, pembuatan *job discription*, standar prosedur operasional serta merencanakan program pelatihan karyawan.
2. Membantu F.O.M dalam seleksi penerimaan dan pelatihan karyawan baru.
3. Mengontrol dan memastikan bahwa seluruh karyawan bagian depan sudah menjalankan kewajibannya sesuai dengan tugas dan standar yang berlaku.
4. Menciptakan dan memelihara hubungan baik dalam suasana kerja yang menyenangkan, menumbuhkan semangat kerja dalam kelompok, dan sedapat mungkin memperkecil karyawan yang keluar.

5. Memonitir dan mengontrol situasi kamar yang ada hubungannya dengan reservasi, tingkat penghunian kamar sehari-hari dan kemampuan kamar yang ada untuk memaksimalkan penjualan kamar dan keuntungannya.
6. Mengawasi pekerjaan *concierge*, *bell captain*, *reception*, juga operator telepon pada kondisi-kondisi tertentu agar operasional di F.O berjalan lancar.
7. Mengecek ulang apakah distribusi laporan ke departemen lain telah dilakukan oleh stafnya dengan baik dan benar.
8. Menghadiri pertemuan antar pimpinan bagian bila F.O.M berhalangan hadir.
9. Mengadakan *briefing* dengan staff untuk menghadapi acara-acara tertentu.
10. Menjalin kerjasama yang baik diantara staff sehingga tidak timbul komunikasi yang salah.
11. Dapat bekerja sama dengan *accounting departement*, juga mengetahui dengan baik standart operating procedur di F.O.C.
12. Dapat memahami karyawan yang melakukan kesalahan atau belum memahami jenis pekerjaannya, terutama dalam ketrampilan tertentu dan mengetahui prosedur kerjanya.
13. Dapat mengetahui situasi gawat darurat seperti kebakaran mati listrik sesuai dengan prosedur yang berlaku.
14. Mengkoordinir dan bekerjasama dengan bagian keamanan (*security*) menyangkut masalah keamanan disekitar lobi.
15. Membantu proses penerimaan tamu V.I.P. dan memberikan perhatian khusus pada mereka.
16. Membantu F.O.M. dalam pekerjaan administrasi sehari-hari.
17. Memeriksa keadaan kamar, area disekitar lobi agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Hubungan kerja :

Pelaporan kepada : F.O.M.

Pengawasan terhadap : Head Front Desk beserta seluruh stafnya

c. F.O.M Secretary.

Tugas pokok : Memproses pekerjaan administrasi di F.O, secara khusus ia bertanggung jawab terhadap pekerjaan administrasi F.O.M serta membantu kegiatan operasional F.O dalam hal surat menyurat.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Memeriksa surat-surat yang masuk.
2. Setiap pagi meletakkan semua laporan yang harus diperiksa oleh F.O.M dimeja kerja F.O.M
3. Menyimpan dan mengarsipkan semua surat yang masuk.
4. Menerima telepon yang masuk sehubungan dengan pekerjaan F.O.M.
5. Menyambungkan telepon keluar jika diminta oleh F.O.M
6. Menerima pesan untuk F.O.M
7. Mencatat atau notulen bagi pertemuan from dengan para stafnya
8. Membuat store room requisition untuk F.O.M departemen.
9. Memproses faksimili masuk maupun keluar.
10. Mengecek kerapian dan kebersihan ruangan F.O.M.
11. Mengorganisir perjanjian bisnis F.O.M
12. Membantu proses seleksi dan wawancara dengan calon karyawan atau trainner untuk F.O departement.
13. Menyebarkan informasi penting terhadap departemen lain
14. Melakukan surat menyurat yang dibuat dengan mesin ketik manual ataupun komputer.
15. Membantu pekerjaan lain yang berhubungan dengan opsional di F.O. seperti membuat konfirmasi pemesanan dan lain-lain.
16. Mengawasi pekerjaan *office boy* dalam pendistribusian surat.

Hubungan kerja:

Pelaporan kepada : F.O.M.

Pengawasan terhadap : Office boy.

d. Duty Manager.

Tugas utama :

Diluar jam kerja resmi, para “departement head” terutama pada malam hari bertanggung jawab terhadap masalah dengan tamu ataupun pengunjung hotel. Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Menggantikan tugas F.O.M atau asisten F.O.M jika yang bersangkutan berhalangan hadir.
2. Memproses kedatangan tamu rombongan.
3. Memblokir kamar V.I.P dan group.
4. Memeriksa log book reception.
5. Mencatat kejadian-kejadian penting dalam *log book duty manager*.
6. Menyetujui atau menolak pengaduan-pengaduan tentang berbagai hal yang dikemukakan oleh tamu.
7. Menyetujui “*Paid Out*” pada tamu tertentu untuk dibebankan kekamarnya.
8. Mengatasi masalah ketinggalan tas dan barang-barang dibandar udara sesuai dengan pengaduan tamu.
9. Membuat *invoice* untuk penggunaan transportasi taksi karyawan dengan seijin hotel, seperti lembur atau peristiwa khusus.
10. Mengontrol “*master key*” dan membukakan kamar tamu yang double lock dengan kunci master.
11. Mengatasi dan menyelesaikan semua keluhan atau pengaduan tamu yang tidak puas.
12. Bekerjasama dengan departemen lain menyangkut kedatangan tamu rombongan.
13. Bila diperlukan, melakukan pengecekan terhadap complimentary untuk tamu-tamu V.I.P. *Tour leader* atau *long stying bus*.

Hubungan kerja :

Pelaporan terhadap : F.O.M, Assistant F.O.M, dan General assistant.

e. **Reservation Manager.**

Tugas utama : Membantu F.O.M atau Assistant F.O.M dalam membantu dan mengontrol akurasi kemampuan kamar yang bisa dijual agar tercapai *occupancy* (tingkat penghunian kamar) yang tinggi serta jika mungkin

dengan harga kamar yang paling maksimal. Mengawasi serta ikut bekerjasama staff dalam lingkup bagian pemesanan kamar, khususnya dalam pemeriksaan, proposal dan persetujuan pemesanan kamar.

Tugas, wewenang dan tanggung jawab:

1. Melatih, motivasi dan mendisiplinkan bawahan dibagian pemesanan
2. Secepat mungkin menjawab secara lisan/tertulis terhadap semua pemesanan kamar, harga, fasilitas hotel dan pelayanan
3. Mempersiapkan semua laporan yang menyangkut pemesanan kamar sehari-hari seperti perkiraan penjualan, statistik dan jumlah kamar yang terjual dalam satu malam (*room night production*)
4. Bekerja sama dengan kredit depart dalam hal penyelesaian transaksi tamu selama menginap di hotel, terutama yang dianggap *over limit*
5. Menghadiri rapat yang diselenggarakan oleh bagian penjualan dan pemasaran
6. Membina dan menjalin hubungan kerjasama yang baik dan harmonis dengan pihak *travel agent* dan *air line*
7. Bekerja sama dengan bagian penjualan dalam menentukan kedatangan tamu rombongan
8. Mempromosikan/mengontrol tamu-tamu yang menjadi member hotel yang bersangkutan
9. Membuat jadwal kerja staff, terutama yang sudah berlevel supervisor
10. Mengecek prosedur kerja dibagian pemesanan kamar agar pekerjaan menjadi lancar
11. Membantu peringatan kepada karyawan yang telah melakukan tindakan diluar *job discriptionnya*
12. Mengatur pertemuan staff, khususnya bila ada *event* penting
13. Men-check semua pasokan peralatan dan formulir yang digunakan diruangan pemesanan kamar
14. Memeriksa apakah staf telah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang berlaku

Hubungan Kerja:

Pelaporan kepada : Assistan F.O.M / F.O.M

Pengawasan terhadap: Seluruh staf dibagian pemesanan kamar

f. Supervisor resepsionis

Tugas utama : mengawasi dan mengkoordinasi para resepsionis agar dapat menjalankan fungsinya untuk melayani tamu terutama pada saat kedatangan sehingga diperoleh kesan yang baik.

Tugas dan tanggung jawab :

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

Hubungan Kerja :

Pelaporan kepada : Head Front Desk

Pengawasan terhadap: Resepsionis

g. Operator telepon

Tugas utama :

Memberikan pelayanan dengan cepat, ramah tamah dan santun terhadap semua pihak yang memerlukan jasa telepon, baik yang berada didalam maupun diluar kabel.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Bertanggung jawab terhadap semua telepon yang masuk maupun yang keluar. Kalau terpaksa harus melakukan penundaan layanan, maka harus sesingkat mungkin.
2. Membuat sistem operasional komunikasi hotel agar berjalan lancar.
3. Memeriksa pesan-pesan telepon masuk dari tamu untuk ditindak lanjuti hingga tuntas.
4. Mengerjakan *Wake-up call* sesuai dengan permintaan tamu.
5. Melakukan panggilan tamu melalui pengeras suara.
6. Diharuskan hafal akan nomor-nomor telepon penting, khususnya untuk keadaan darurat.
7. Harus mengetahui dengan pasti nomor para pejabat hotel atau *departement head*, tentang fasilitas hotel,serta jenis-jenis dan pelayanan lain yang diberikan oleh hotel.
8. Memonitor musik dan program video sesuai dengan jadwal.
9. Mempunyai pengetahuan yang luas tentang sistem telepon dan dapat bekerja dengan seluruh peralatan yang ada di ruang operator telepon.
10. Menjaga agar ruang operator selau bersih dan rapi.
11. Menggunakan "suara hotel" (*Voice by the Hotel*) untuk melakukan perckapan dengan tamu.

Hubungan kerja :

Pelaporan kepada : Chief Telephone Operator

h. Bell Boy.

Tugas utama :

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

Tugas dan tanggung jawabnya:

1. Membawakan tas-tas tamu dengan efisien dan cepat ke-dan-dari kamar
2. Menyimpan koper atau tas tamu bila tamu ingin menitipkan di *bell captain counter*
3. Menyambut dan mengucapkan selamat datang kepada tamu yang baru datang dan mengantarkan ke bagian resepsion bila tidak ada *guest relation officer* yang mengantarkan tamu ke kamar.
4. Memasukkan koran yang diperlukan tamu ke kamar.
5. Memasang huruf-huruf pada *sign board* pada papan pengumuman) di lobi hotel untuk acara kegiatan hari itu.
6. Mengirimkan surat atau pesan yang mendesak ke kamar tamu.
7. Pada saat mengantarkan tamu ke kamar, menjelaskan kepadanya semua fasilitas dan produk yang ada di hotel.
8. Memindahkan barang-barang tamu bila tamu pindah kamar.

Hubungan kerja:

Pelaporan kepada: Bell Captain.

i. Doorman

Tugas utama:

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

Tugas dan tanggung jawabnya:

1. Mengucapkan salam pada tamu yang datang dan pergi untuk memberikan kesan baik.
2. Membuka dan menutup pintu mobil tamu.
3. Membantu menempatkan koper-koper para tamu kedalam mobil.
4. Memberikan penjelasan pada tamu atau pengunjung tentang kejadian atau kegiatan khusus yang ada dihotel.
5. Bekerjasama dengan *Bell Boy* untuk mengurus kedatangan dan keberangkatan tamu.
6. Mencarikan atau memanggilkan taksi bagi tamu yang memerlukan

3.2.2 Sistem Pembagian kerja di Hotel Sahid Jaya.

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

Pembagian waktu kerja (*work shift*) yang secara umum digunakan adalah dalam 3 waktu kerja, yaitu :

Shift I dimulai pukul 07.00 hingga 15.00

Shift II dimulai pukul 15.00 hingga 23.00

Shift III dimulai pukul 23.00 hingga 07.00

Sedangkan shift penyelia yang biasa disebut split shift, bertujuan untuk menjaga section kosong atau kekurangan tenaga kerja. Split shift ini berlangsung diantara pembagian kerja normal. Split shift biasanya dilaksanakan sebagai berikut :

Split Shift I pada pukul 09.00 hingga 17.00

Split Shift II pada pukul 11.00 hingga 19.00

Maksud lain dari split shift tidak lain untuk mengatasi kekosongan waktu diantara jam gilir tugas para karyawan dan saat penggantian makan. Dengan demikian pada setiap outlet atau bagian selalu ada karyawan yang bertugas.

3.3.1 Sistem Keamanan dan Kunci Kamar di F.O. hotel Sahid Surabaya.

Keamanan hotel tidak semata-mata tanggung jawab bagian keamanan (*security departement*) melainkan segenap unsur yang bekerja pada hotel tersebut. Memberikan rasa akan merupakan tanggung jawab manajemen terhadap: pengunjung, tamu hotel, karyawan dan asset hotel.

a. Peranan kantor depan hotel dalam keamanan antara lain :

1. Membantu pengawasan terhadap tamu-tamu yang mencurigakan.
2. Membantu melindungi barang-barang milik hotel.
3. Mengingatkan tamu yang membawa mobil pribadi agar tidak meninggalkan barang berharganya didalamnya.
4. Menjaga keamanan lingkungan kerja dari kemungkinan pencurian.
5. Membantu mengawasi proses simpan-ambil *safe deposit box*

b. Contoh bentuk keamanan yang dilakukan oleh karyawan F.O.

1. Jangan memberikan kunci kamar, pesan-pesan, surat-surat pada seseorang atau tamu yang tidak dikenal identitasnya.
2. Jangan sembarangan memberikan nomor kamar pada penelpon dari luar (pada pengunjung yang diragukan identitasnya)
3. Petugas kantor depan (*Duty Manager* atau *supervisor*) harus berhati-hati membawa *master key*, tidak sembarangan membuka kamar atau meletakkan *master key*.

c. Keamanan tamu, hotel dan karyawan

1. Keamanan Tamu

Keamanan yang dimaksud disini adalah rasa aman dalam jiwa seseorang pada saat ia tinggal disuatu hotel. Sedangkan keamanan fisik, materi meliputi unsur-unsur: *safe deposit box* (tempat penyimpanan barang berharga) yang dipisahkan menjadi dua bagian: (1) General safe deposit box adalah tempat penyimpanan barang berharga yang terletak dibagian belakang F.O.C yang dimaksud barang berharga antara lain : perhiasan, pasport, uang, tiket pesawat, *traveller cheque*, dan lain-lain.(2) Privat safe deposit box adalah tempat penyimpanan barang berharga yang dapat dilakukan sendiri dalam kamar. Biasanya untuk membuka dan menutup kotak tersebut menggunakan kode angka yang hanya diketahui

oleh penyimpan. Keamanan fisik atau materi lainnya yaitu: *luggage rack*, sistem telepon, area parkir, penjaga kolam renang, ruang lost dan fund, pemadam kebakaran dan *medical emergency* (klinik).

2. Keamanan karyawan

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

3. Keamanan Hotel

Sistem keamanan sebagai pencegahan terjadinya hal-hal yang kurang diharapkan oleh hotel meliputi beberapa keuntungan antara lain untuk menghindari pencurian, baik barang tamu atau milik hotel, mengurangi terjadinya tuntutan oleh pihak tamu, karena kehilangan atau kecelakaan pribadi. Dengan demikian reputasi atau kesan hotel menjadi baik dimata tamu. Keamanan barang-barang milik hotel meliputi *inventory* bulanan atau tahunan, sistem penggudangan yang baik. Adanya pemeliharaan secara rutin terhadap barang-barang inventaris hotel dan kontrol terhadap alat kerja yang baik

3.3.2. Sistem kunci kamar di FO hotel Sahid Surabaya

Hotel Sahid Surabaya menggunakan bermacam-macam sistem kunci kamar. Masing-masing Departemen memiliki sistem sendiri, khusus untuk departemen kantor

a. Sistem kunci manual

Sistem kunci manual kantor depan hotel ada tiga macam, yaitu :

- Emergency key (kunci darurat)
- Master key (kunci master)

- Individual guest room key (kunci untuk perorangan)

Kunci darurat dapat membuka seluruh kamar tamu meskipun kamar tersebut dalam keadaan di *double locked*.

Sedangkan kunci kamar individu adalah kunci yang hanya dapat digunakan untuk membuka satu kamar tamu yang tidak di *double locked*.

b. Sistem kunci kamar komputerisasi

Sistem kunci kamar yang sudah di komputerisasi didalam hotel dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu *centralized electronic locking sistem* dan *mikro-fift electronic locking sistem*. Yang dimaksud dengan *centralized electronic locking sistem* adalah sistem kunci elektronik yang dioperasikan dengan komputer dan dikontrol secara langsung melalui *front desk*. Bentuk kunci ini pipih, mirip dengan kartu telepon, sedangkan *Micro fitted electronic locking sistem* adalah kunci yang dioperasikan di suatu unit individu dan masing-masing pintu memiliki *mikro processor* yang menggunakan kode-kode tertentu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan praktek kerja Nyata yang dilaksanakan penulis di Hotel Sahid Surabaya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hotel Sahid Surabaya adalah merupakan sarana penunjang kebutuhan konsumen yang melakukan bisnis dengan menggunakan hotel ini sebagai tempat menginap.
2. Pelayanan yang baik terhadap setiap tamu hotel merupakan salah satu hal yang penting dalam usaha meningkatkan jumlah konsumen atau tamu hotel.
3. Hotel Sahid Surabaya adalah merupakan satu hotel yang terletak di tengah kota dengan sarana fasilitas yang menunjang.
4. Sebagai aspek yang sangat penting yaitu penulis telah mempelajari keutamaan pelayanan konsumen yang baik.
5. Seorang pegawai hotel yang profesional tidak hanya mengetahui kewajibannya, dan bagaimana memperlihatkannya, namun lebih dari hal itu merupakan akses yang penting bagi kepercayaan kostumer.

5.2 SARAN

Untuk lebih membuat para tamu hotel meningkat jumlahnya, hendaknya hotel Sahid Surabaya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Meningkatkan mutu pelayanan yang baik, karena hal itu merupakan ujung tombak bagi peningkatan jumlah konsumen.
2. Fasilitas yang ada didalam Hotel Sahid Surabaya hendaknya ditambah, sebab hal tersebut bisa memuaskan konsumen yang tinggal di hotel tersebut, contoh: kolam renang, tenis courts, arena bermain bagi anak-anak.

Digital Repository Universitas Jember

3. Masalah keamanan lebih diperhatikan lagi, karena berbagai kasus yang telah terjadi dapat menjadi cermin gambaran bagi pengunjung hotel yang akan tinggal lebih lama lagi.

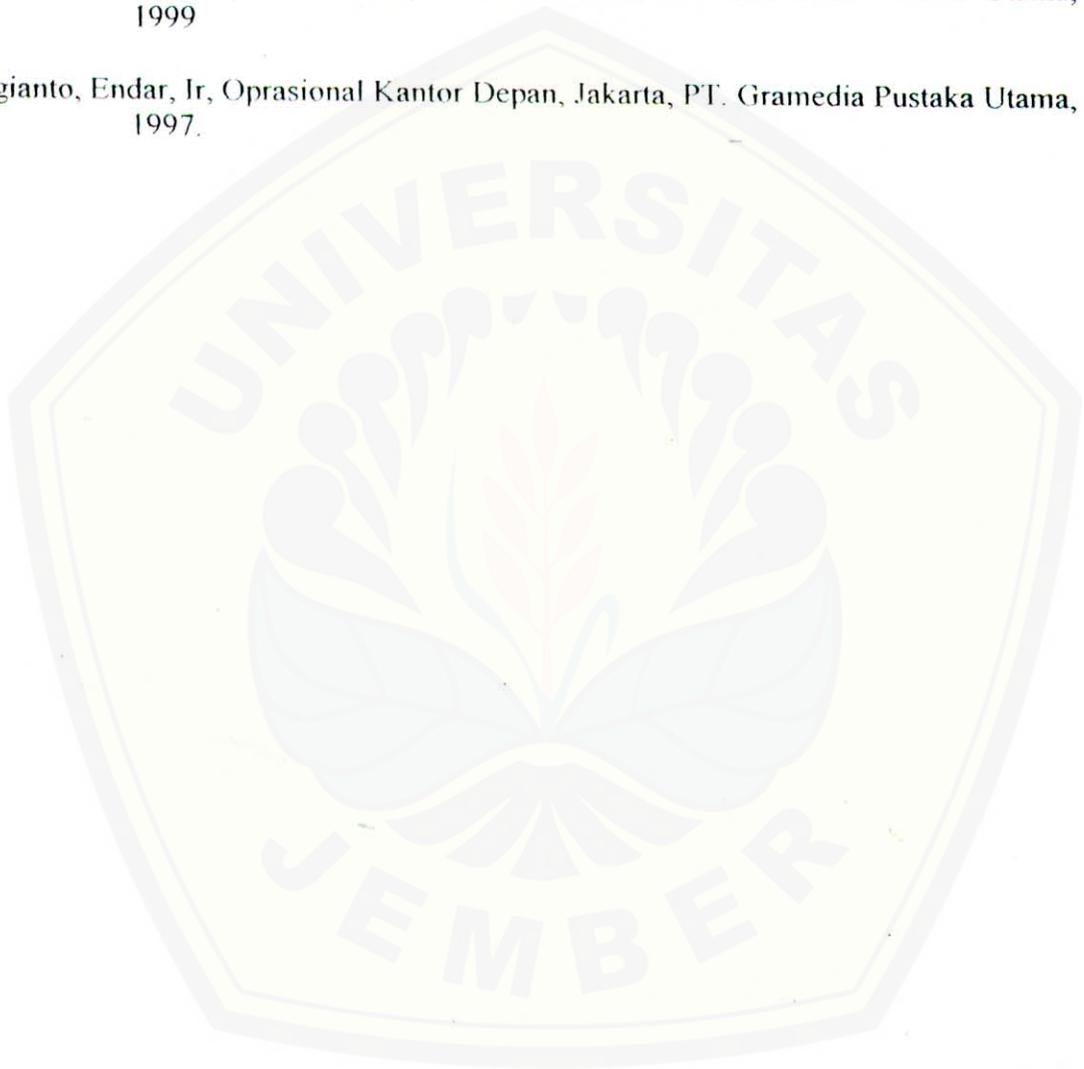


DAFTAR PUSTAKA

Ashton, Chris, Hotel Courtesy, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 1999

Sri Parwani, Yayuk, Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan, Make Up Room, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999

Sugianto, Endar, Ir, Oprasional Kantor Depan, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997.





HOTEL
SAHID SURABAYA
SURABAYA

BREAKFAST COUPON
KUPON MAKAN PAGI

SERVICE HOUR
05.00 AM - 10.00 AM

MAY ONLY BE USED AT THE COFFEE SHOP
HANYA BERLAKU UNTUK DI COFFEE SHOP

NAME NAMA	
ROOM KAMAR	
SIGNATURE TANDA TANGAN	
CHECK IN DALANG	
VALID ON BERLAKU UNTUK	
MAXIMUM VALUE HARGA MAXIMUM	

NOT REFUNDABLE / TIDAK DAPAT DIKEMBALIKAN
VALID FOR ONE PERSON / BERLAKU UNTUK SATU ORANG

RECEPTIONIST





HOTEL
SAHID SURABAYA
SURABAYA

DINNER COUPON
KUPON MAKAN MALAM

MAY ONLY BE USED AT THE COFFEE SHOP
HANYA BERLAKU UNTUK DI COFFEE SHOP

<u>NAME</u> NAMA	
<u>ROOM</u> KAMAR	
<u>SIGNATURE</u> TANDA TANGAN	
<u>CHECK IN</u> DATANG	
<u>VALID ON</u> BERLAKU UNTUK	
<u>MAXIMUM VALUE</u> HARGA MAXIMUM	

NOT REFUNDABLE / TIDAK DAPAT DIKEMBALIKAN
VALID FOR ONE PERSON / BERLAKU UNTUK SATU ORANG

RECEPTIONIST



HOTEL
SAHID SURABAYA
SURABAYA

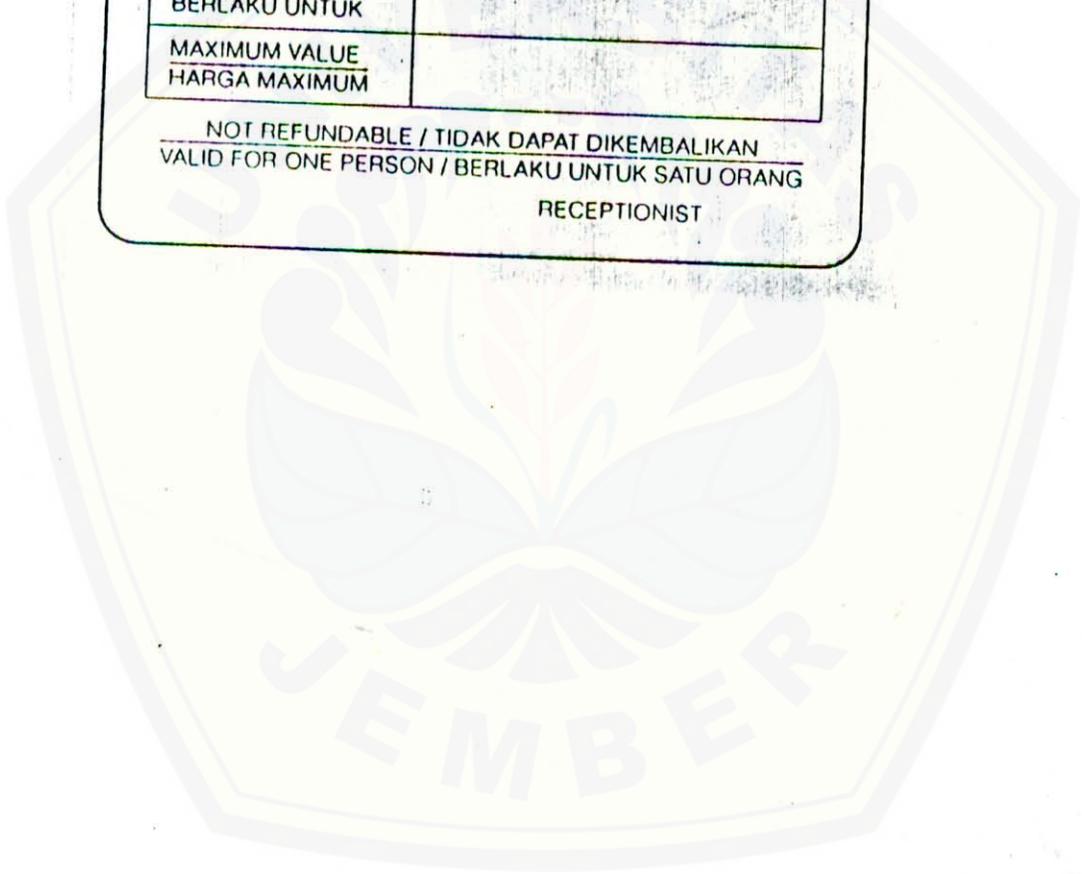
LUNCH COUPON
KUPON MAKAN SIANG

MAY ONLY BE USED AT THE COFFEE SHOP
HANYA BERLAKU UNTUK DI COFFEE SHOP

<u>NAME</u> NAMA	
<u>ROOM</u> KAMAR	
<u>SIGNATURE</u> TANDA TANGAN	
<u>CHECK IN</u> DATANG	
<u>VALID ON</u> BERLAKU UNTUK	
<u>MAXIMUM VALUE</u> HARGA MAXIMUM	

NOT REFUNDABLE / TIDAK DAPAT DIKEMBALIKAN
VALID FOR ONE PERSON / BERLAKU UNTUK SATU ORANG

RECEPTIONIST





Air sehat setiap saat

PT. TIRTA INVESTAMA

JL. RUMOGUJI NO. 3711/1/9

SL. RABAYA

PHONE: (031) 8401163-1401164 FAX: 4211165

Dear Guest,

Kartu identitas hotel ini agar selalu dibawa untuk memudahkan pengenalan sebagai tamu hotel.

PLEASE CARRY THIS CARD WITH YOU AT ALL TIMES AS IT SERVES AS AN EASY IDENTIFICATION AT THE RECEPTION AND OTHER OUTLETS OF HOTEL.

- Untuk kenyamanan dan keamanan mohon pintu di double lock dan di pasang rantai pintu sebelum berangkat
 - Hotel menyediakan Safe Deposit Box cuma-cuma di Front Office Cashier
 - Hotel tidak bertanggung jawab atas kehilangan uang atau benda bernarga di kamar.
- Terima kasih

For your comfort and security, please double lock and chain your room door before retiring. We have free of charge safe deposit boxes at the Front Office Cashier. Please use it for safekeeping of your cash or valuables, as the Hotel will not be responsible for losses in your room.

Thank You

SELAMAT DATANG WELCOME

Management dan staff Hotel Sahid Surabaya menyampaikan "SELAMAT DATANG" di Surabaya

Kami berbangga sekali anda bersedia tinggal bersama kami dan semoga kunjungan anda menyenangkan.

Kami nantikan kedatangan anda diwaktu mendatang.

The Management and staff of Sahid Surabaya Hotel wish to extend to you a warm welcome to Surabaya.

We are delighted to have you with us and wish you a most pleasant and enjoyable stay. We are looking forward to welcoming you again on your next visit.

MANAGEMENT

GUEST CARD

Name _____

Room _____

Rate _____

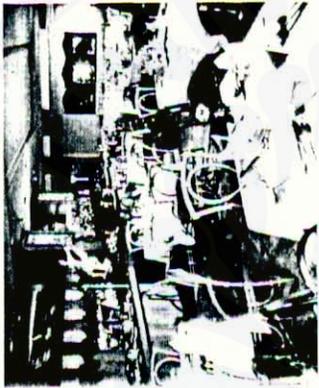
Arrival _____

Departure _____



HOTEL
SAHID SURABAYA
SURABAYA

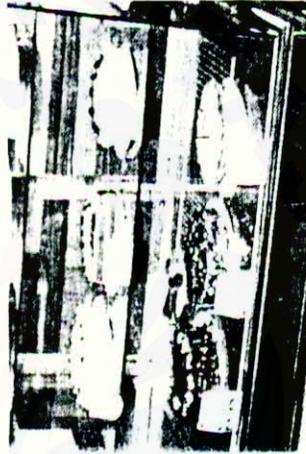
Jl. Sumatra, Surabaya - Indonesia, P.O. BOX 1000
Phone (031) 5032711 - 5031106, Fax (031) 5036292
Home page : <http://www.sahid.com/sahid-surabaya>
E-Mail : sahidsub@indosat.net.id



Candi 5 Star Coffee Shop

Open : 24 Hours

Featuring Oriental and European Cuisines



Pastry Corner

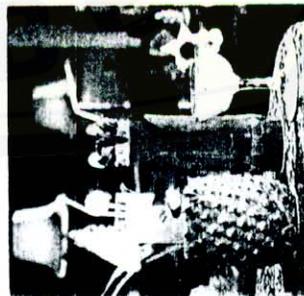
Open : 10.00 - 22.00 hours

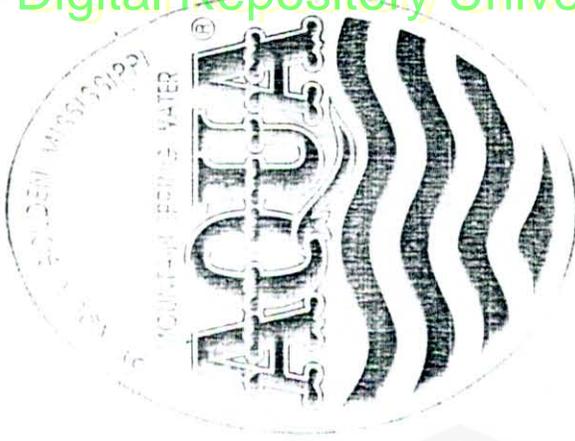


Bekisut Bar

Open : 11.00 - 01.00 hours

Offers excellent cocktails with nightly entertainment





Air sehat setiap saat

PELITIRY UNIVERSITAS JEMBER

Dear Guest,

Kartu identitas hotel ini agar selalu dibawa untuk memudahkan pengendalian sebagai tamu hotel.

PLEASE CARRY THIS CARD WITH YOU AT ALL TIMES AS IT SERVES AS AN EASY IDENTIFICATION AT THE RECEPTION AND OTHER OUTLETS OF HOTEL.

Untuk kenyamanan dan keamanan mohon bintu di double lock for all pasang kunci ini juga di kamar.

Hotel menyediakan Safe Deposit Box di semua di Front Office Cashier.

Hotel tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang atau benda berharga di kamar. Terima kasih

For your comfort and security, please double lock and chain your room door before retiring. We have a free of charge safe deposit boxes at the Front Office Cashier. Please use it for safekeeping of your cash or valuables, as the Hotel will not be responsible for losses in your room.

Thank You

SELAMAT DATANG WELCOME

Management dan staff Hotel Sahid Surabaya memusatkan SELAMAT DATANG di Surabaya

Kami berbangga sekali anda bersedia tinggal bersama kami dan semoga kunjungan anda menyenangkan

Kamiantikan kedatangan anda diwaktu mendatang

The Management and staff of Sahid Surabaya Hotel wish to extend to you a warm welcome to Surabaya.

We are delighted to have you with us and wish you a most pleasant and enjoyable stay. We are looking forward to welcoming you again on your next visit.

MANAGEMENT

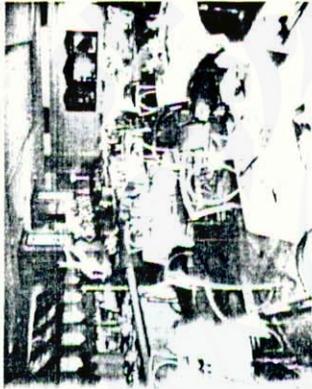
EXECUTIVE CARD

Name _____	
Room _____	
Rate _____	Departure _____
Arrival _____	



HOTEL
SAHID SURABAYA
SURABAYA

Jl. Sumatra, Surabaya - Indonesia, P.O. BOX 1000
Phone (031) 5032711 - 5031106, Fax (031) 5036292
Home page : <http://www.sahid.com/sahidurabaya>
E-Mail : sahidsub@indosat.net.id



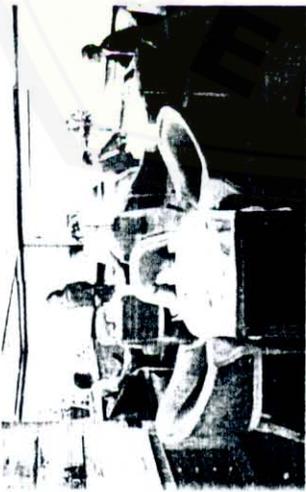
Candi Bentar Coffee Shop

Open 24 Hours
Featuring Oriental and European Cuisines



Bekisar Bar

Open : 11.00 - 01.00 hours
Offers excellent cocktails with nightly entertainment



EXECUTIVE LOUNGE 12 th Floor

Kami sajikan pelayanan dan rekreasi tersendiri untuk para tamu yang tinggal di Executive Floor secara cuma-cuma :

- Makanan makan pagi di sajikan antara pukul 05.00 - 10.00 WIB
- Aneka macam makanan kecil sambil minum teh/kopi pukul 16.00 - 10.00 WIB
- Buah-buahan segar di sajikan setiap hari

Experience the privacy and luxury of our executive lounge, we provide you a degree of service on complimentary of :

- *Tastefully breakfast each morning between 05.30 am - 10.00.am.*
- *Varieties of delicious hors d'oeuvres will be served during tea time 16.00 pm - 10.00 pm.*
- *Tropical fresh fruits available daily*

CAUTION

Hotel Sahid Surabaya is located in the centre of Surabaya's business district and shopping plazas, and is adjacent to the railway station.

The airport can be reached in 20 minutes by car.

FACILITIES

All rooms are well furnished with self adjusting Airconditioning, Telephone, TV Channels with in house Video program nightly, Radio, Mini Bar and Refrigerator.
 Grandi Bentar Coffee Shop
 Bekisar Bar
 Room Service 24 hours
 Conference Room, Raung, Semeru and Arjuno Meeting Room
 Beauty Salon
 House Clinic
 Laundry Corner
 Fitness Centre

SERVICES

Laundry - Money Changer - Car Rental
 Taxi - Dry Cleaning - Business Centre
 Drugstore - Postal

REDIT CARDS

American Express - BCA Cards - Master Card
 Dinner Club - Visa

ELECTRICITY

220 Volt. 50 Hz

RESERVATIONS**DIRECT TO HOTEL SAHID SURABAYA**

Hotline : (031) 5036632

SAHID INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT & CONSULTANT

Hotel Plaza II, 19 th floor
 Jl. Jenderal Sudirman Kav. 10 - 11 Jakarta 10220 - Indonesia
 Phone (62) (021) 5704400, Fax (62) (021) 5700620
 Resv. Ph/hotline (021) 6700617, Fax (021) 5700533

SAHID GROUP HOTELS Pte. Ltd.

91 B Orchard Road # 13-05
 Raffles Ann City Tower B - Singapore 238874
 Phone (65) 7346058, 7346072, 7347546
 Fax (65) 2352245, Telex RS 36979 SAHOT

SAHID HOTELS

Hotel Sahid Raya Solo
 Hotel Sahid Jaya
 Hotel Sahid Kusuma Raya Solo
 Hotel Sahid Raya Yogyakarta
 Hotel Sahid Kawanua
 Hotel Sahid Raya Bali
 Hotel Sahid Bandar Lampung
 Hotel Sahid Manado
 Hotel Sahid Toraja
 Hotel Sahid Surabaya
 Hotel Sahid Marlat
 Hotel Sahid Raya Lippo Cikarang
 Hotel Sahid Raya Makassar
 Hotel Sahid Legi, Mataram
 Hotel Sahid Pekanbaru
 Hotel Sahid Angkasa
 Hotel Sahid Sanghyang Anyer

Solo
 Jakarta
 Solo
 Yogyakarta
 Manado
 Kuta, Bali
 Bandar Lampung
 Manado
 Tana, Toraja
 Surabaya, Jawa Timur
 Sorong
 Bekasi
 Ujung Pandang
 Mataram, Lombok
 Pekanbaru, Riau
 Medan
 Anyer, Jawa Barat



**HOTEL
 SAHID SURABAYA
 SURABAYA**

Jl. Sumatra, Surabaya - Indonesia, PO.BOX 4000
 Phone (031) 5031106, 5032711 Fax (031) 5036292
 E-mail : sahidsub@indosat.net.id
 Reservation Hotline : (031) 5036632

2000 RATES

STANDARD

- Single US \$ 47
 - Double US \$ 47

SUITES

- Business Suite US \$ 100
 - Executive Suite US \$ 100
 - Presidential Suite US \$ 350
 - Extra Bed US \$ 15

GROUP RATES

- On request
 - All rates mentioned are subject to 21 % service charge and Government tax

FAMILY PLAN

No charge for up to 2 children (below 12 years) when sharing room with parents, single rate for 2 children occupying adjoining room

DEPOSIT

One night's room charge to guarantee reservations

SUBJECT TO CHANGE WITHOUT PRIOR NOTICE

AIRPORT TRANSFER

Free transfer for Hotel guest from the Airport to the Hotel Upon Request

CHECK OUT TIME

12 noon
 Late departure 03.00 pm
 Extra charge will be imposed for stay after check out time

Fact Sheet

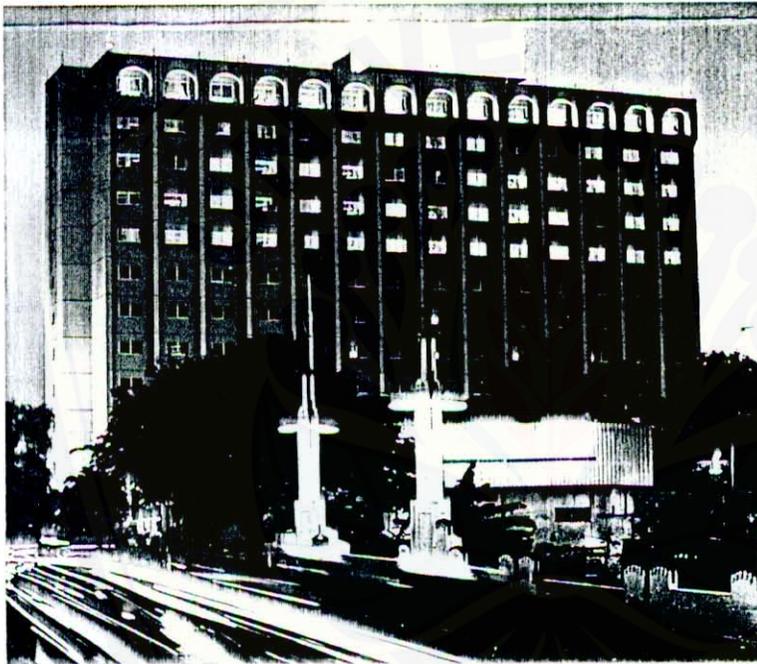
A SAHID CITY HOTEL



HOTEL
SAHID SURABAYA
SURABAYA

Close to the heart of Indonesia's second largest city.
Near key office complexes and the finest local shopping centres.
Indonesia. Chinese and Western dishes in the Candi Bentar Cafe.
And perfectly mixed cocktails in the Bekisar Bar.

Plus 219 well appointed rooms and suites (including 28 extra-spacious Executive Suites) on eleven & twelve floors. Well equipped conferencing facilities and expert banqueting services too, for groups planning special event.



• Standard	190
• Business Suite	8
• Executive Suite	20
• Puri Sahid Suite	1

Hotel - Airport	20 Km
Hotel - Seaport	15 Km
Hotel - Railway Station	100 Mtr.

Shopping
Centre

Jl. Pemuda

Jl. Jendral Sudirman

To Juanda Airport

Jl. Sumatra

Railway
Station



Hotels owned and/or operated by Sahid Hotels

Name of Hotel

Hotel Sahid Jaya Jakarta

Hotel Sahid Sanghyang Indah Jawa Barat

Hotel Sahid Lipbo Cikarang

Hotel Sahid Topas Galeria Bandung

Hotel Sahid Raya Jogjakarta

Hotel Sahid Raya Solo

Hotel Sahid Kusuma Raya Solo

Hotel Sahid Surabaya

Hotel Sahid Bandar Lampung

Hotel Sahid Raya Bali

Hotel Sahid Kawanua Manado

Hotel Sahid Manado

Hotel Sahid Toraja

Hotel Sahid Marlat Sorong

Hotel Sahid Rasirita Batam

Hotel Sahid Medan

Hotel Sahid Legi Mataram

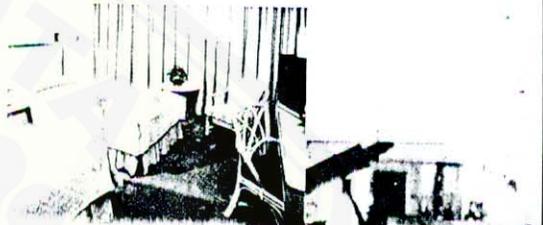
Hotel Sahid Pekanbaru

Hotel Sahid Makasar Ujung Pandang

- **Candi Bentar Cafe** : Open 24 hours.
Featuring Oriental and European Cuisines
- **Bekisar Bar** : Open 11.00 - 01.00 hours.
Offers excellent cocktails with nightly entertainment
- **Room Service** : 24 hours.
- **Pastry Corner** : Open 10.00 - 22.00 hours. Lobby level.
- **Executive Lounge** : Offering complimentary Buffet Breakfast and evening cocktails for executive suite guests.

	Dimension	Square M.	H	Theatre	Class	Dinner	Cocktail
• Bromo Room	12 x 16	192	2.6	250	135	150	300
• Ruang Room	12 x 6	72	2.8	40	30	35	50
• Semeru Room	16 x 10	160	2.6	100	60	60	80
• Arjuno Room	10 x 4	40	2.8	50	35	30	40

- **Credit Card** : AMEX, DINERS, VISA, MASTER, BCA, JCB
- **Doctor** : On call 24 hours
- **Laundry / Dry Cleaning** : Daily service
- **Fitness Center** : Open 06.00 - 21.00 hours
- **Barber Shop & Beauty Salon** : 09.00 - 19.00 hours
- **Valet Parking & Car Park**
- **Duty Manager** : 24 hours
- **Guest Relation Officer** : 07.00 - 23.00 hours
- **Taxi and Limousine** : 24 hours
- **Money Changer** : 08.00 - 19.00 hours
- **Travel Agency** : 08.00 - 17.00 hours
- **Drug Store** : 08.00 - 22.00 hours
- **Business Center** : Secretarial service typing, photo copying, telefax, language translation, printing business cards services.
Open daily 08.00 - 20.00 hours.



HOTEL SAHID SURABAYA
 Jl. Sumatra, Surabaya - Indonesia P.O. BOX 1000
 Tel : (031) 5031106, 5032711
 Fax : (031) 5036292
 E mail : sahidsub@indosat.net.id
 Reservation Hotline : (031) 5036632

SAHID HOTELS RESERVATION OFFICE
 Apartemen Istana Sahid Lt. Mezanine
 Jl. Jend. Sudirman 86
 Jakarta
 Telp. (021) 5704400 Fax. : (021) 5700620

NUMBER ONE
HOTEL RESERVATION VOUCHER

HOTEL COUPON
No. 31504

Name & Address of Hotel : PT. HARYONO TRAVEL	Phone :
Name of Guest/Group (Not transferable) : TOURISM SURABAYA	Number of Group :
Total of room : 1 (ONE)	VALID / NOT VALID FOR FOREIGNER
Type of room : SGL/DBL/TWN/TPL	Number of nights : 1 (ONE) x Rp. = Rp.
Date of Check in : 15 APR 1975	Date of Check out : 16 APR 1975
Flight Number :	Flight Number
Special request :	time : 11.30

PAYMENT : This voucher is valid for ROOM-ONLY, unless other service is requested. Invoices should be sent to HARYONO TRAVEL by presenting the Hotel Coupon.

REMARKS : This voucher is valid on the requested date only. Guests are kindly requested to contact our office to change the reservation **ONE** month before the cancellation fee will be applied. **NOT REFUNDABLE AFTER 3 MONTHS.**

Issued by : **PT. HARYONO TRAVEL SURABAYA INDONESIA**
(Stamp & Signature)



AHID SURABAYA HOTEL

GROUP RESERVATION FORM

NAME OF GROUP: Bedahulu Bali wisata

TYPE OF ACCOMODATION	RATE	ARRIVAL DATE	DEPARTURE
SINGLE <input type="checkbox"/>	\$	08 AUG '00	09 AUG '00
TWIN/DOUBLE <input type="checkbox"/>	\$	FLIGHT :	
TRIPLE <input type="checkbox"/>	\$	TIME : 09.00 WIB	16.00 WIB
JUNIOR SUITE <input type="checkbox"/>	\$		
EXECUTIVE SUITE <input type="checkbox"/>	\$		
PRESIDENT SUITE <input type="checkbox"/>	\$		
17 + 1 compl Rp. 200.000 includ 8'FAST			

NAME OF TRAVEL AGENT: Bedahulu Bali wisata

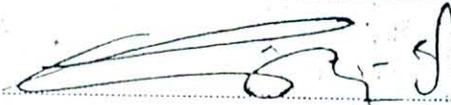
COMPANY: _____

ADDRESS: Jl. Bedahulu no 5 Denpasar 80115 Bali

CONTACT: Ibu Tari PHONE: 0361-423367
FAX: _____

DEPOSIT RECEIVED: _____

MEAL ARRANGEMENTS	TRANSFER / TOURS	ACCOUNT INSTRUCTIONS
		A/c R/O inhd 8'FAST

SIGNATURE OF CLERK:  DATE: 04 AUG '00

3 MONTH FOLLOW - UP 2 MONTH FOLLOW - UP 1 MONTH FOLLOW - UP ROOMING LIST RECEIVED



FILE	NAME	INITIALS
Mr. Mrs. Miss	MARUO	
Mr. Mrs. Miss	SHUYAMA	
Mr. Mrs. Miss		
Mr. Mrs. Miss		

DATE-MONTH-YEAR	WAS	NOW	WAS	NOW	FLIGHT	TIME
IN 08 700						
OUT 10						

REQUESTED BY	TYPE	WAS	NOW	RATE	ROOM	S.A.	V.I.P.	REMARKS	N.O.P.U.	PICK-UP
PERSONAL	SINGLE - SWB		2	125 000						
PHONE	DOUBLE - DWB				ACCOUNT INSTRUCTIONS			INCL B'fast.		
TELEX	TWIN - TWR				PERSONAL	P/A		DEPOSIT		
FAX	BUSINESS SUITE				COMPANY			C.R. No.		
CABLE	EXECUTIVE SUITE				AGENT			CONTACT	Himself.	
LETTER	PRESIDENT SUITE				OTHERS			PHONE	021. 741. 2406	
CMJ - CMS	EXTRABED - EB				CARD No. :			TELEX/FAX		

COMPANY NAME : PT Active Indonesia

ADDRESS : Jl. Jember Raya Pasia Bali NO. 12 C/2 PISANGAN
Cepu 67119 Jember

SPECIAL REQUEST :

SIGNATURE :

DATE :

07/08

ROOM - RESERVATION FORM

Digital Repository Universitas Jember



	FILE	NAME	INITIALS
CROSS REF	Mr. Mrs. Miss.		

DATE-MONTH-YEAR		WAS	NOW	WAS	NOW	FLIGHT	TIME
IN							
OUT							

REQUESTED BY	TYPE	WAS	NOW	RATE	ROOM	S.A.	VIP	REMARKS	NOP-U	PICK-UP
PERSONAL	SINGLE - SWB									
PHONE	DOUBLE - DWB				ACCOUNT INSTRUCTIONS					
TELEX	TWIN - TWB				PERSONAL			DEPOSIT		
FAX	BUSINESS SUITE				COMPANY			C.R No.		
CABLE	EXECUTIVE SUITE				AGENT			CONTACT		
LETTER	PRESIDENT SUITE				OTHERS			PHONE		
CM SMS	EXTRABED - EB				CARD No. :			TELEX/FAX		

COMPANY NAME : _____

ADDRESS : _____

SPECIAL REQUEST : _____

SIGNATURE : _____

DATE : _____

RACK SLIP

INITIALS	DATE

CHART

INITIALS	DATE



SAHID SURABAYA HOTEL

GROUP RESERVATION FORM

NAME OF GROUP :

TYPE OF ACCOMODATION	RATE	ARRIVAL	DEPARTURE
SINGLE <input type="text"/>	\$	DATE :
TWIN/DOUBLE <input type="text"/>	\$	FLIGHT :
TRIPLE <input type="text"/>	\$	TIME :
JUNIOR SUITE <input type="text"/>	\$		
EXECUTIVE SUITE <input type="text"/>	\$		
PRESIDENT SUITE <input type="text"/>	\$		

NAME OF TRAVEL AGENT :

OR COMPANY :

ADDRESS :

CONTACT : PHONE :

DEPOSIT RECEIVED :

MEAL ARRANGEMENTS	TRANSFER / TOURS	ACCOUNT INSTRUCTIONS

SIGNATURE OF CLERK : DATE :

3 MONTH FOLLOW - UP

2 MONTH FOLLOW - UP

1 MONTH FOLLOW - UP

ROOMING LIST RECEIVED

PHONE RESERVATION

LETTER RESERVATION

TELEX RESERVATION

RACK SLIP INITIAL DATE

CHARTER INITIAL DATE



SAHID SURABAYA HOTEL

Digital Repository Universitas Jember

		NAME	Initials
FILE	CROSS	Mrs	
	REF	Miss	
CROSS	REF	Mr.	
	REF	Mrs	
CROSS	REF	Miss	
	REF		
CROSS	REF	Mr.	
	REF	Mrs	
CROSS	REF	Miss	
	REF		
CROSS	REF	Mr.	
	REF	Mrs	
CROSS	REF	Miss	
	REF		

	IN	WAS	NOW	FLIGHT	TIME
	Day				
	Month				
	Day				
	Month				

REQUESTED BY	TYPE	WAS	NOW	RATE	ROOM	V.I.P.	REMARKS
PHONE	SINGLE						
LETTER	TWIN				ACCOUNT INST		DEPOSIT RECEIVED
TELEX	TRIPLE				PERSONAL		
PERSONAL	JUNIOR SUITE				COMPANY		CONTACT
FAX	EXECUTIVE SUITE				AGENT		PHONE
CABLE	PRESIDENT SUITE						

COMPANY NAME

ADDRESS

Signature _____ Date _____

RACK SLIP

Initials	Date

CHART

Initials	Date

J.P.P. AN
M.L. INDY

MSK 3791 527771 31009

Res 1414

AS/in

Digital Repository Universitas Jember

HOTEL
SAHID SURABAYA
SURABAYA

FORMULIR A No. 001014

PLEASE UNDERLINE FAMILY NAME MR/MRS/MISS NAME/NAME :		INITIALS :	DATANG TANGGAL : ARRIVAL DATE
ALAMAT RUMAH HOME ADDRESS			BERANGKAT TANGGAL : DEPARTURE DATE
KEBANGSAAN NATIONALITY :		TANGGAL LAHIR DATE OF BIRTH	DATANG DARI COMING FROM
PASSPORT NO. :		ISSUED BY :	PERGI KE : GOING TO
PEKERJAAN PROFESSION :			MAKSUD KEDATANGAN : PURPOSE OF VISIT
COMPANY AFFILIATION :			<input type="checkbox"/> PLEASURE <input type="checkbox"/> BUSINESS <input type="checkbox"/> OFFICIAL
SETTLEMENT OF MY ACCOUNT SHALL BE BY :			FOR OFFICIAL USE ONLY
<input type="checkbox"/> CASH	<input type="checkbox"/> COMPANY AND GUARANTEED BY :	<input type="checkbox"/> VOUCHER <input type="checkbox"/> GUARANTEE LETTER FOR PAYMENT	
<input type="checkbox"/> CREDIT CARD COMPANY : NO. :	Amex 3757 52777131009		
ROOM NO. 4007	PERS. 1/	RATE (INCL SERVICE AND TAX) 145.000	TANDA TANGAN /SIGNATURE M. P. INDY
	RES. BY M. P. INDY		CLERK M. P. INDY