



**PERANAN ROOMBOY STATION UNTUK MENINGKATKAN
KELANCARAN KERJA ROOMBOY/ROOMAID
PADA DEPARTEMEN HOUSE KEEPING
DI HOTEL GRAHA CAKRA MALANG**

LAPORAN HASIL KULIAH KERJA



Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par)
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universita Jember

Oleh :

Ni Puspita Wulandari

Nim : 990903102198

Dosen Pembimbing :

Drs. Mud'har Syarifudin, Msi
Nip : 131 577 295

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2002

Asai:	Hadiah	Klass
Terima Tol:	Pembelian 29 AUG 2002	647.94
No. Induk:	1489	wul
KLASIR / PEJAYATI:	655	P

MOTTO

“Kedisiplinan yang tinggi dalam
melakukan pekerjaan, dapat
meningkatkan kualitas kemampuan
dan keahlian seseorang”

MOTTO

“Kedisiplinan yang tinggi dalam
melakukan pekerjaan, dapat
meningkatkan kualitas kemampuan
dan keahlian seseorang”

Dengan segenap hati kupersembahkan
Laporan Kuliah Kerja ini kepada :

- Bapak dan Ibu tercinta
Terima kasih atas doa dan bimbingannya selama ini
- Adik-adikku tersayang (Nengah, Pipieng, Dinol)
Terima kasih atas support kalian
 - Tante Reni dan Om Ririek
Terima kasih atas dukungan moril dan materiil
- Sahabat terbaikku (Veni, Wulan, Ulil, Lenny)
Kebersamaan kita tak kan pernah kulupakan
 - Moch. Toufan Sahara Maha
Terima kasih atas dukungan, nasehat, kasih sayang dan
kebersamaan kita selama ini
 - Almamaterku
Kekompakan kita akan selalu kukenang

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

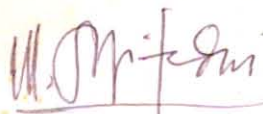
PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Ni Puspita Wulandari
Nim : 990903102198
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Peranan Roomboy Station untuk meningkatkan kelancaran kerja Roomboy/Roomaid Pada Departement House Keeping Di Hotel Graha Cakra Malang

Jember, Mei 2002

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Drs. Mud'har Syarifudin, Msi

NIP : 131 577 295

Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Administrasi
Diploma III Pariwisata

Pengesahan

Telah dipertahankan dihadapan Sidang panitia penguji laporan hasil kuliah kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

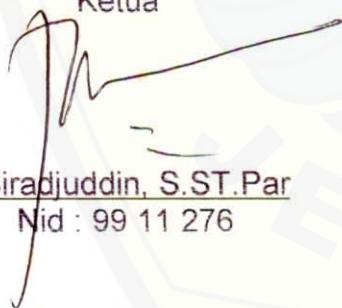
Nama : Ni Puspita Wulandari
N i m : 990903102198
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

“Peranan Roomboy Station Untuk Meningkatkan Kelancaran Kerja Roomboy/roomaid Pada Departemen House Keeping di Hotel Graha Cakra Malang”.


Hari : Jum'at
Tanggal : 17 Mei 2002
Jam : 18.00 WIB
Bertempat : Fisip Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus

Panitia Penguji

Ketua


Siradjuddin, S.ST.Par
Nid : 99 11 276

Sekretaris


Drs. Mud'har Syarifudin, Msi
Nip : 131 577 295

Mengesahkan
Dekan Fisip
Universitas Jember


Drs. H. Moch. Toerki
Nip : 131 524 832

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmad-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja dengan judul “ PERANAN ROOMBOY STATION UNTUK MENINGKATKAN KELANCARAN KERJA ROOMBOY/ROOMAID PADA DEPARTEMEN HOUSE KEEPING DI HOTEL GRAHA CAKRA MALANG “ yang merupakan salah satu syarat dalam meraih gelar ahli madya pariwisata (A.Md.Par) Universitas Jember.

Dalam penulisan Laporan Kuliah Kerja ini penulis menyadari adanya kekurangan-kekurangan, oleh sebab itu kiranya kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis hargai demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Terselesainya Laporan Kuliah Kerja ini tidak luput dari bantuan banyak pihak, maka tidak berlebihan bila penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs.H.Moch.Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Bapak Drs Rudi Eko Pramono,Msi, selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Universitas Jember
3. Bapak Drs Mud'har Syarifudin,Msi, selaku Dosen Pembimbing, dengan segala kerelaan, ketelatenan, dan kesabaran hati untuk membimbing penulis sehingga penulisan Laporan Kuliah Kerja ini dapat terselesaikan
4. Bapak dan Ibu Dosen Pengasuh serta segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah banyak membantu kelancaran penyelesaian Laporan Kuliah Kerja ini
5. Seluruh staff serta karyawan Hotel Graha Cakra Malang

6. Bapak, Ibu, Adik-adik (Nengah, Pipieng, Dinol) tersayang yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada penulis sehingga penyusunan Laporan Kuliah Kerja ini dapat terselesaikan
7. Sahabat sejati (Veni, Wulan, Ulil) yang telah membantu dengan ikhlas, mengusahakan kepustakaan yang penulis perlukan, sehingga penyusunan Laporan Kuliah Kerja ini dapat terselesaikan.

Sebagai akhir kata, semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal pada mereka yang telah membantu penulis, serta budi baik dan kerelaannya dalam terselesaikannya Laporan Kuliah Kerja ini. Penulis berharap semoga Laporan Kuliah Kerja ini bermanfaat bagi pembaca dan kemajuan dunia Perhotelan pada masa yang akan datang.

Jember, April 2002

Penulis

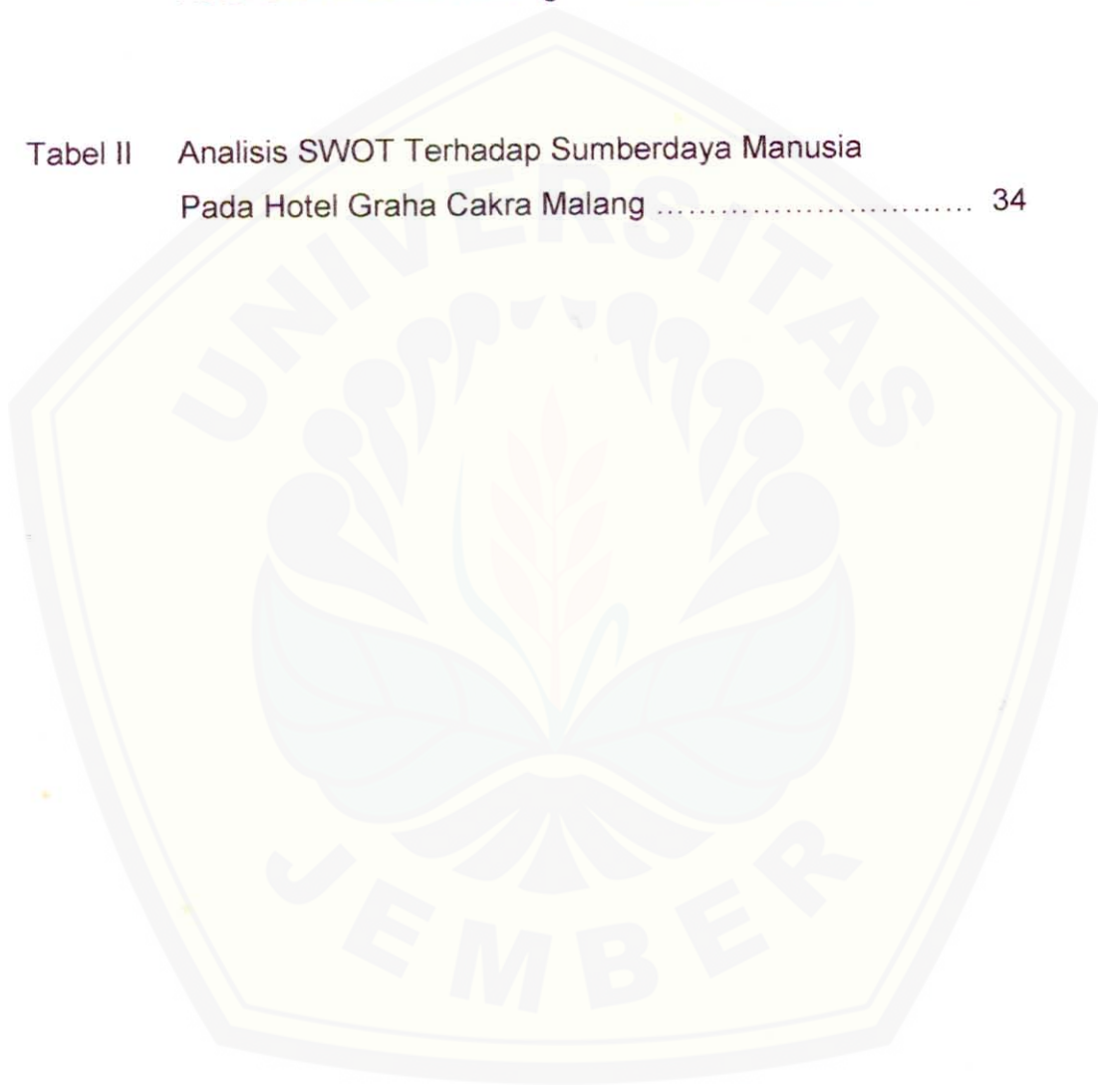
DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Motto	ii
Halaman Persembahan	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja	3
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja	3
1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja	3
Bab II Gambaran Umum Lokasi Kuliah Kerja	5
2.1 Gambaran Umum Hotel	5
2.1.1 Pengertian Hotel	5
2.1.2 Klasifikasi Hotel	6
2.2 Gambaran Umum Hotel Graha Cakra Malang	8
2.2.1 Sejarah Hotel Graha Cakra Malang	8
2.2.2 Klasifikasi Hotel Graha Cakra Malang	9
2.2.3 Fasilitas-fasilitas Hotel Graha Cakra Malang	9
2.3 Visi dan Misi	11
2.3.1 Visi	11
2.3.2 Misi	11

2.4	Sistem Organisasi Hotel.....	13
2.4.1	Struktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang	13
2.4.2	Penggolongan Personalia Hotel	14
2.4.3	Struktur Organisasi House Keeping Departement Hotel Graha Cakra Malang	17
2.4.4	Job Description	17
Bab III Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja		21
3.1	Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja	21
3.1.1	Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan	33
3.2.1	Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap House Keeping Departement .	33
3.2.2	Hasil Analisis SWOT Terhadap House Keeping Departement.....	37
Bab IV Penutup		39
Daftar Pustaka		40
Lampiran-lampiran		

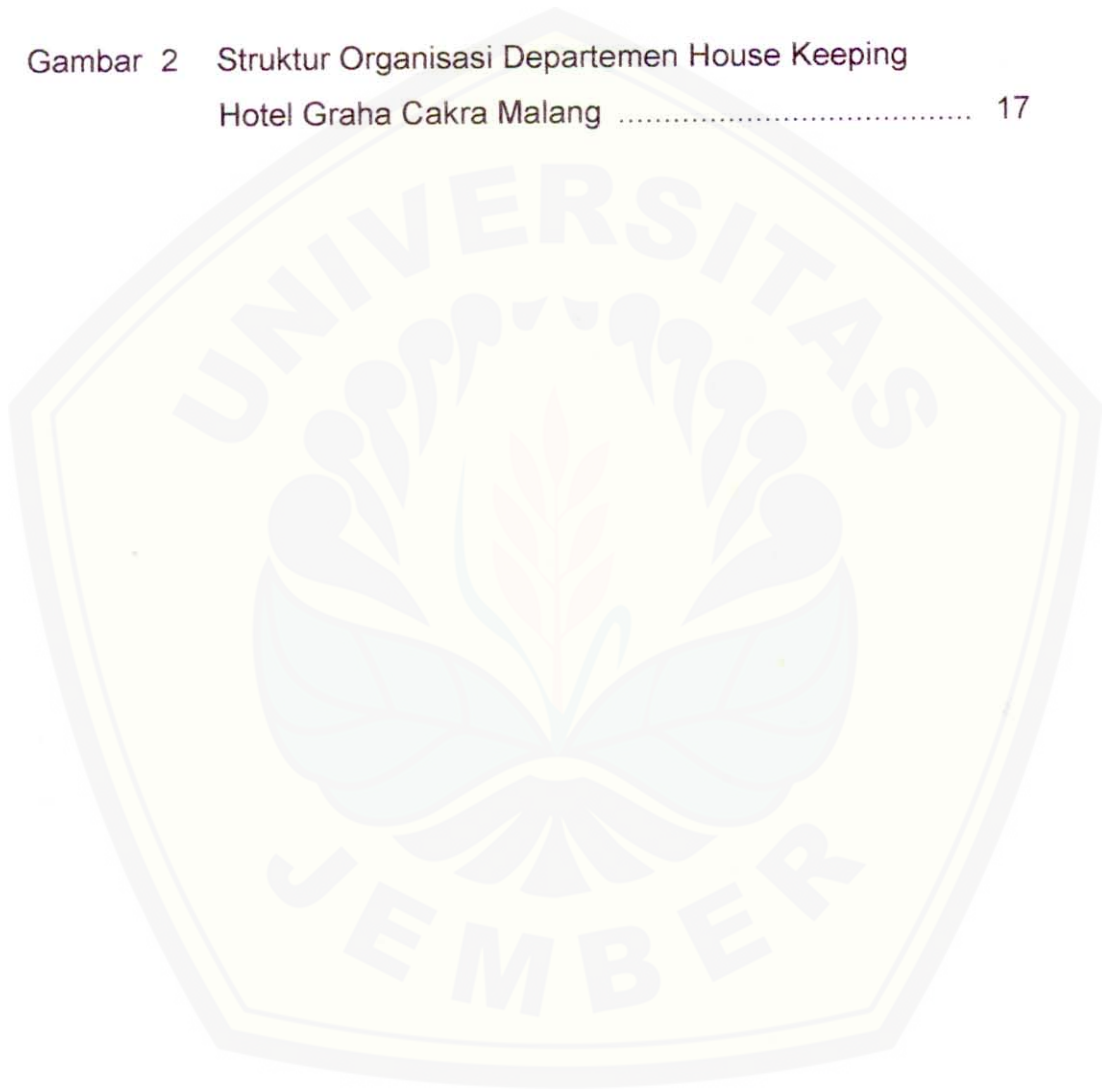
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Tingkat Pendidikan Karyawan House Keeping Hotel Graha Cakra Malang	14
Tabel II Analisis SWOT Terhadap Sumberdaya Manusia Pada Hotel Graha Cakra Malang	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang	13
Gambar 2	Struktur Organisasi Departemen House Keeping Hotel Graha Cakra Malang	17





I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara di kawasan Asia yang mempunyai kekayaan alam yang berlimpah. Kekayaan alam yang dimiliki Indonesia tidak terbatas, hanya berupa kekayaan alam material yang terkandung di dalamnya melainkan juga kekayaan alam yang berupa keindahan alam dan ragam seni budayanya yang sudah menjadi pusat perhatian bangsa lain. Pemerintah memanfaatkan potensi ini sebagai alternatif perolehan *Devisa* non migas negara. Keindahan alam dan beragam seni budaya kita dikemas menjadi satu bentuk Industri Pariwisata. Dalam rangka mensukseskan sektor pariwisata di Indonesia, para pengusaha mendirikan jasa akomodasi berupa hotel yang menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta fasilitas-fasilitas yang dapat mendukung suksesnya kepariwisataan di Indonesia.

Hotel sebagai usaha komersial dalam memberikan pelayanan segala kebutuhan yang diperlukan seperti pelayanan akomodasi, makan, minum, transportasi, dan lain sebagainya. Selain itu faktor yang penting adalah bagaimana kita sebagai penyedia jasa pelayanan harus bisa mengerti yang dibutuhkan oleh pengguna jasa. Hal itu tidak lepas dari cara mengelola hotel secara profesional sesuai dengan aturan hotel yang berlaku. Supaya hotel tersebut bisa mempertahankan mutu tidak lepas dari peran *House Keeping Department* yang bertanggung jawab penuh atas kebersihan, kenyamanan kamar dari area hotel lainnya. Dan untuk menjalankan peran *House Keeping* secara profesional harus ditunjang oleh peralatan, perlengkapan, dan *Roomboy Station* untuk menyimpan semua kebutuhan *House Keeping*.

Roomboy Station biasanya langsung berhubungan dengan *House Keeping Department* karena berhubungan langsung dengan peralatan, perlengkapan, dan ketepatan waktu kerja sehingga dapat meringankan kerja *Roomboy/Roomaid* dalam menjalankan aktivitas kerja.

Penerapan *Roomboy Station* pada *Departemen House Keeping* harus selalu diperhatikan khususnya disetiap *floor* dengan tidak melupakan kenyamanan tamu disekitar *floor*. Sehingga tamu yang tinggal di hotel tidak terganggu oleh keberadaan *Roomboy Station* yang ada.

Hotel yang tingkat hunian kamarnya cukup ramai keberadaan *Roomboy Station* sangat berpengaruh dan bermanfaat sekali bagi *Roomboy/Roomaid* di *Departemen House Keeping* karena akan membantu meringankan kerja dan mempermudah aktivitas kerja sehari-hari, sehingga pelayanan akan semakin cepat dan memuaskan. Hal ini juga akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan hotel khususnya di *House Keeping*, tetapi apabila dalam menjalankan aktivitas kerja *Roomboy/Roomaid* tidak dibantu dengan adanya *Roomboy Station* akan sangat berpengaruh sekali terhadap mutu pelayanan. Pekerjaan menjadi lambat, serampangan dan tidak terencana.

Roomboy Station yang ada di Hotel Graha Cakra Malang, kurang memenuhi syarat baik letak, ukuran, dan keadaannya. Hal ini sangat berpengaruh terhadap aktivitas kerja *Roomboy/Roomaid* dalam menjalankan tugas sehari-hari. Kekurangan yang lain yaitu letak *Roomboy Station* dekat dengan tangga dan *lift* yang digunakan oleh tamu, hal ini menyebabkan kenyamanan tamu yang tinggal menjadi terganggu.

Roomboy Station yang ada sekarang perlu dibenahi atau diperbaiki, hal ini untuk kelancaran tugas *House Keeping* pada saat itu ataupun mendatang. Untuk meningkatkan *efisiensi* dan *efektivitas* pelayanan didalam kamar tamu dan kelancaran tugas-tugas operasional di seksi kamar. Apabila hal ini tidak dipikirkan oleh manajemen, tidak menutup kemungkinan kamar tamu berubah menjadi *Roomboy Station* atau gudang. Akibatnya kelancaran ideal yang diharapkan oleh *Roomboy/Roomaid* memenuhi hambatan. Adapun lokasi *Roomboy Station* yang baik adalah ditempat yang strategis (letaknya diantara kamar satu dengan kamar yang lain), sehingga memudahkan *Roomboy/Roomaid* untuk mempersiapkan kamar dan memudahkan dalam membagi tugas

mengadakan pengawasan. Kondisi struktur bangunan Hotel Graha Cakra yang berbentuk *Stories Hotel* atau bertingkat sebaiknya *Roomboy Station* dibuat disetiap *floor/lantai* dekat dengan *service elevator* dan letaknya sebaiknya ditengah-tengah antara kamar tamu dan tidak mengganggu kenyamanan tamu yang tinggal.

Lokasi yang demikian diharapkan *sirkulasi Lena* dan *Supplies* berjalan lancar sehingga *Roomboy/Roomaid* dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pengawasan terhadap *sirkulasi Lena* dan *Supplies* secara maksimal.

1.2. Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja

1.2.1. Tujuan Program Kuliah Kerja

Adapun tujuan diadakannya Program Kuliah Kerja ini untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan *Roomboy Station* dalam aktivitas *Roomboy/Roomaid* sehari-hari
2. Sejauh mana peranan *Roomboy Station* didalam melaksanakan operasional kerja di Hotel Graha Cakra Malang

1.2.2. Manfaat Program Kuliah Kerja

Hasil Program Kuliah Kerja ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Penulis
 - a. Sebagai penambah dan penerapan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan
 - b. Sebagai usaha untuk mengembangkan pengetahuan, wawasan serta pengalaman baru yang berguna bagi penulis di masa depan
2. Bagi Lembaga
 - a. Menambah khasanah pustaka tentang pentingnya pengetahuan yang harus dimiliki sehingga dapat dipergunakan sebagai sumber ilmiah oleh setiap

mahasiswa/mahasiswi Diploma III Pariwisata Universitas Jember

- b. Sebagai bahan perbandingan antara teori yang diperoleh di kampus dengan praktek yang ada di Hotel
3. Bagi Pihak Hotel
 - a. Sebagai masukan tentang sejauh mana pentingnya Roomboy Station bagi *Roomboy/Roomaid* guna kepuasan tamu di Hotel Graha Cakra Malang
 - b. Sebagai masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Hotel pada masa yang akan datang
4. Bagi Keilmuan
 - a. Sebagai informasi tambahan pengetahuan pada pembaca mengenai dunia perhotelan pada umumnya serta *House Keeping Department* pada khususnya
 - b. Sebagai informasi bagi setiap Hotel terutama Hotel-hotel kecil.



II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

2.1. Gambaran Umum Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel

Kata Hotel berasal dari bahasa latin, yaitu *Hospitium*, artinya ruangan tamu yang berada didalam *Monastery*. Kata *Hospitium* dipadukan dengan kata *Hospes* dari bahasa Prancis, menjadi *Hospice*. Kata Hotel mempunyai batasan pengertian yang masing-masing berbeda dalam penguraiannya. Ada dua pendapat tentang pengertian Hotel, Menurut buku Himpunan Peraturan usaha Akomodasi (1992 : 2) :

“Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial, sert memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi.”

Selain itu, I.G.K Agung Djanuraga (19988:1) menyatakan bahwa :

“Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil yang disediakan kepada orang yang membutuhkannya untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman.”

Bertitik tolak dari kedua pendapat tersebut, jelas bahwa hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang dikelola secara komersil, yang menyediakan fasilitas pelayanan penginapan, makan, dan minum kepada para tamu yang tinggal untuk sementara waktu ditempat tersebut. Jadi dapat dikatakan bahwa dimanapun lokasinya, berapapun jumlah kamar, bagaimanapun bentuk bangunan dan fasilitasnya, serta apapun motifasi kehadiran tamunya, asal telah memenuhi unsur-unsur pokok yang dimaksud bangunan atau badan usaha tersebut sudah dapat dikatakan sebuah hotel.

2.1.2 Klasifikasi Hotel

Hotel sebagai tempat akomodasi dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk yaitu :

1. Menurut Besar Kecil Hotel
 - a. Hotel Kecil (small hotel) yaitu hotel yang mempunyai kamar kurang dari 50 kamar.
 - b. Hotel Sedang (medium hotel) yaitu hotel yang mempunyai kamar antara 50 sampai dengan 200 kamar.
 - c. Hotel Besar (large hotel) yaitu hotel yang mempunyai kamar lebih dari 200 kamar.
2. Klasifikasi menurut jenis tamu
 - a. Keluarga
 - b. Pengusaha
 - c. Wisatawan
 - d. Tamu transit (singgah sementara)
 - e. Keperluan pengobatan
3. Klasifikasi berdasarkan lama tamu menginap
 - a. Transient hotel atau komersial hotel (Commercial Hotel)

Tamu yang menginap di hotel ini kebanyakan para pedagang, orang yang dalam perjalanan transit atau tamu yang menginap hanya semalam atau kurang.
 - b. Resident Hotel (Residential Hotel)

Para tamu biasanya tinggal untuk minimal dalam jangka waktu satu bulan, dan tamu harus menandatangani surat perjanjian sewa mengenai syarat-syarat pembayaran secara terperinci tentang kewajiban-kewajibannya dan tanggung jawab diantara kedua belah pihak.
 - c. Semi Resident Hotel

Disamping menerima tamu yang menginap tetap (lama) atas dasar perjanjian, hotel ini juga dapat menerima tamu yang akan menginap hanya samalam.

4. Klasifikasi Berdasarkan Bintangnya

- a. Bintang satu (One Star Hotels)
- b. Bintang dua (Two Star Hotels)
- c. Bintang tiga (Three Star Hotels)
- d. Bintang empat (Four Star Hotels)
- e. Bintang lima (Five Star Hotels)
- f. Bintang lima Berlian (Diamond Hotels)

5. Klasifikasi Berdasarkan Plan System

Yang dimaksud dengan plan system adalah sistem pemberian tarif harga kamar dengan atau makan dalam satu tarif tertentu yang dapat dibedakan ke dalam dua kelompok yaitu :

a. European Plan (EP)

Tarif yang ditentukan tidak termasuk biaya makan hanya biaya kamar. Biaya tambahan akan dikenakan untuk setiap hidangan makanan dan minuman yang diambil.

b. American Plan

Tarif termasuk sewa kamar dan tiga kali makan yaitu makan pagi, siang dan malam. American Plan dibagi menjadi 4 kelompok yaitu sebagai berikut :

- a) Full American Plan yaitu tarif yang dikenakan gabungan antara harga kamar dengan tiga kali makan.
- b) Modified American Plan adalah tarif yang dikenakan sudah termasuk dua kali makan
- c) Continental Plan adalah tarif harga kamar termasuk biaya menu continental breakfast yang biasanya terdiri kue, kopi, dan jus.
- d) Bermuda Plan adalah gabungan antara harga kamar dan makan pagi lengkap dalam satu tarif.

6. Klasifikasi Berdasarkan lokasi

- a. City Hotel adalah hotel yang terletak ditengah kota dan biasanya berada di Central Business.

- b. Resort Hotel adalah hotel yang terletak didaerah-daerah wisata, misalnya hotel ditepi pantai, danau, pegunungan, dan lain-lain.
 - c. Highway Hotel adalah hotel yang terletak di pinggir jalan raya antar kota.
 - d. Airport Hotel adalah hotel yang berlokasi di daerah pelabuhan udara sebagai tempat tinggal sesudah atau sebelum perjalanan via pesawat dilakukan.
7. Klasifikasi Berdasarkan Lama Periode Operasi
- a. Seasonal Hotel adalah hotel-hotel yang dibuka pada waktu tertentu, misalnya musim panas, dingin liburan, dan lain-lain.
 - b. Year Tound Operating Hotel adalah hotel yang buka atau beroperasi sepanjang tahun.

2.2 Gambaran Umum Hotel Graha Cakra Malang

2.2.1 Sejarah Hotel Graha Cakra Malang

Dahulu sebelum kemerdekaan negara RI sekitar tahun 30-an dikota Malang berdiri sebuah bangunan yang biasanya digunakan sebagai tempat berkumpulnya orang-orang Belanda. Setelah kemerdekaan RI bangunan tersebut dialih fungsikan sebagai gedung radio RI di Malang pada tahun 1964. Pada tahun 1993 bangunan tersebut diambil alih oleh PT. CAKRA NILAM LESTARI yang kemudian bangunan tersebut ditambah bangunan baru yang letaknya bersebelahan dengan tidak merubah bentuk bangunan lama dan selesai tahun 1994. Kemudian pada tahun 1995 bangunan Hotel tersebut diresmikan/*soft opening* pada tanggal 21 januari 1995 dan diberi nama " *Malang lin* " .

Setelah Hotel tersebut beroperasi kurang lebih satu tahun, timbul masalah dengan nama Hotel tersebut. Karena dengan instruksi dari Menteri Penerangan serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mengenai nama-nama perusahaan, badan-badan usaha swasta dan Hotel yang menggunakan bahasa asing diharuskan mengubah namanya kedalam bahasa Indonesia yang baik dan benar sesuai dengan ejaan yang berlaku

sehingga pada awal 1996 nama *Malang lin* berubah menjadi HOTEL GRAHA CAKRA.

Hotel Graha Cakra memiliki lokasi yang strategis, karena berada ditengah-tengah kota malang, tepatnya di Jl. Cerme no. 16 Malang dengan letak hotel yang dekat dengan tempat-tempat wisata, pusat bisnis, pusat pertokoan serta tempat-tempat menarik lainnya.

2.2.2 Klasifikasi Hotel Graha Cakra Malang

Hotel Graha Cakra Malang dapat diklasifikasikan berdasarkan :

a. Jumlah Kamar

Hotel Graha Cakra memiliki 52 kamar dan termasuk dalam kategori Hotel bintang 3 (tiga).

b. Jenis tamu yang menginap

Berdasarkan lokasi yang terletak ditengah kota malang, sebagian besar tamu yang menginap merupakan tamu yang melakukan bisnis serta tamu yang bekerja diperusahaan-perusahaan di malang.

c. Lama tamu yang menginap

Hotel Graha Cakra menerima tamu yang tinggal sementara ataupun yang tinggal dalam jangka waktu yang lama.

d. Berdasarkan lokasi hotel

Hotel Graha Cakra termasuk *CITY HOTEL*, karena terletak ditengah kota malang serta dekat dengan pusat kegiatan bisnis.

2.2.3 Fasilitas-fasilitas Hotel Graha Cakra Malang

Adapun fasilitas-fasilitas yang ada di Hotel Graha Cakra Malang yaitu:

1. Cendrawasih *Coffee Shop*

Cendrawasih *Coffee Shop* tersebut menyediakan menu *A'la Carte* dan *Buffet*, baik hidangan Indonesia maupun mancanegara.

2. Satellite Program

Adapun berbagai program televisi seperti CNN, HBO, CNBC, NHK dan masih banyak lagi yang lainnya.

3. 24 hour Room Service

Room Service yang buka sampai dengan 24 jam penuh siap melayani dengan berbagai menu, mulai dari Indonesia Menu dan American Menu.

4. *Swimming Pool*

5. *Convention Hall*

Convention Hall yang ada di Hotel Graha Cakra Malang bisa menampung sampai dengan 400 orang untuk *standing party* dan 260 orang untuk *sit down party*.

6. *Pool Terrace*

Dimana anda dan keluarga bisa *rilex* di *Pool Terrace* dengan disediakan *snack* dan *afternoon tea* maupun *afternoon coffe*.

7. *Sun Terrace*

8. *Drugstore*

9. *Travel Desk*

10. *Car Rental*

Apabila anda membutuhkan sarana transportasi untuk rekreasi dalam kota maupun luar kota, anda bisa menggunakan fasilitas *car rental* yang ada di Hotel Graha Cakra Malang.

11. *News Letter (News Papers)*

Fasilitas *News Papers* baik lokal maupun luar negeri tersedia setiap harinya apabila anda rajin mengikuti berita dalam negeri maupun luar negeri.

2.3 Visi dan Misi

Sebagai perusahaan perhotelan yang bergerak di bidang jasa, Hotel Graha Cakra Malang mempunyai Visi ke depan dan Misi yang hendak dicapai untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas dari hotel itu sendiri. Visi dan Misi Hotel Graha Cakra Malang dapat dirumuskan sebagai berikut:

2.3.1 Visi

Visi adalah pandangan ke depan guna meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Graha Cakra Malang:

1. Meningkatkan produktifitas kerja karyawan secara profesional
2. Memperoleh target konsumen yang memenuhi keinginan yang sesuai dengan kebutuhan tamu
3. Hotel Graha Cakra Malang merupakan salah satu hotel andalan yang diharapkan mampu menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat malang berdasarkan atas nilai-nilai kemanusiaan dan keharmonisan hubungan antara manusia dan lingkungan
4. Promosi pariwisata melalui internet agar diketahui wisatawan *domestik* maupun wisatawan *mancanegara*.

2.3.2 Misi

Acuan yang digunakan Hotel Graha Cakra Malang untuk mencapai nilai yang hendak diraih antara lain:

1. Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan dibidang perhotelan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Hal ini dilakukan untuk memberdayakan sumber daya manusia yang ada sehingga mampu melaksanakan pelayanan/*service* sebaik mungkin terhadap tamu
2. Mengusahakan pengelolaan seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengamati naik turunnya *income* atau pendapatan

3. Memperluas bidang usaha hotel, seperti *coffee shop*, persewaan *hall*, dan kegunaan lain secara intensif sepanjang tahun serta menghindari pemborosan
4. Meningkatkan tingkat hunian kamar secara maksimal
5. Menciptakan hubungan baik antara karyawan dengan pelanggan hotel

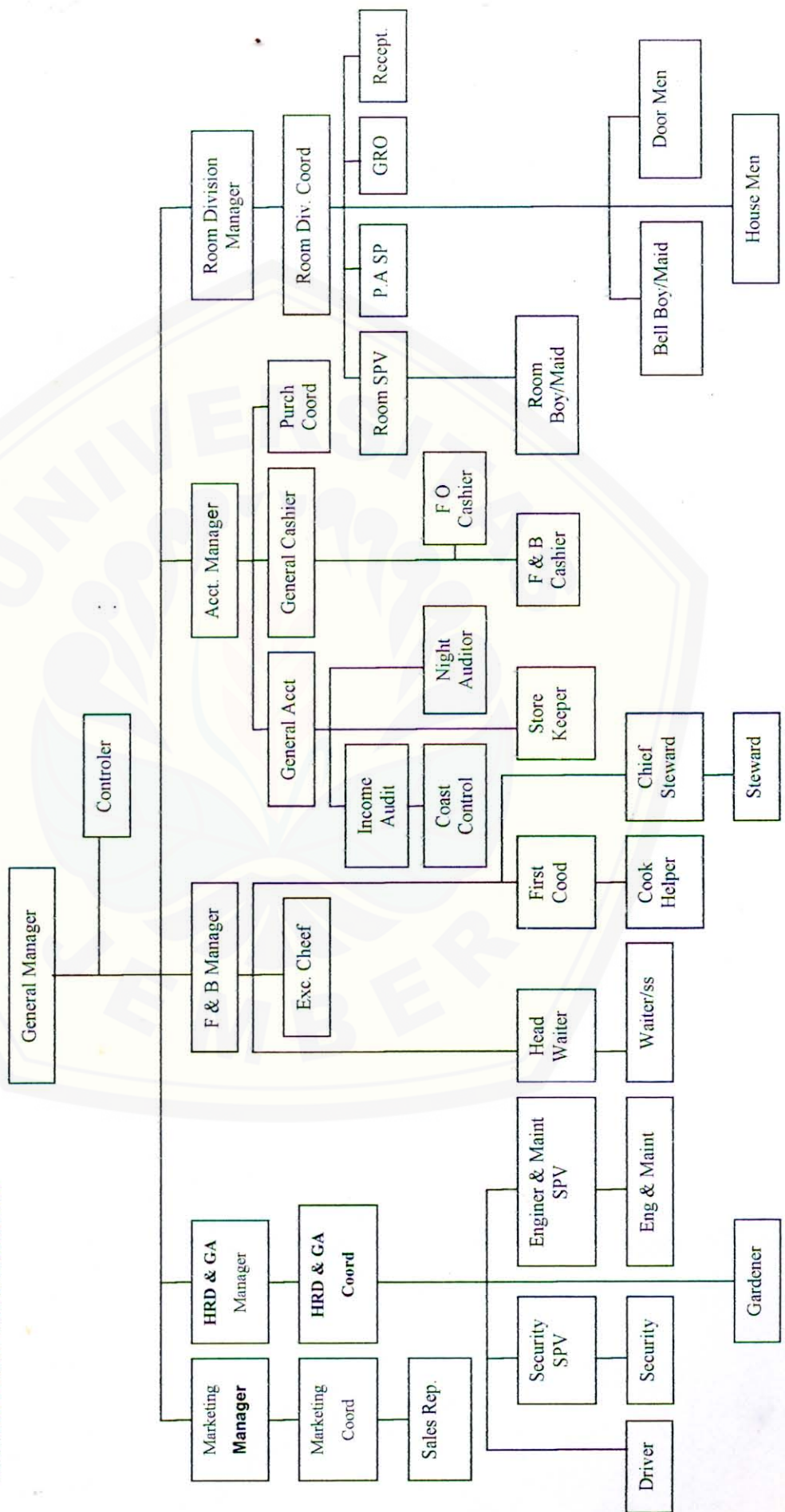


2.4 Sistem Organisasi Hotel

2.4.1 Stuktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang

GAMBAR I
STRUKTUR ORGANISASI HOTEL GRAHA CAKRA MALANG

• Sumber : Hotel Graha Cakra 2001



2.4.2 Penggolongan Personalia Hotel

Ruang lingkup Personalia Hotel, khususnya di Hotel Graha Cakra Malang, secara umum memiliki komponen sebagai berikut :

A. Karyawan

a. Jumlah Karyawan Hotel

Jumlah karyawan suatu perusahaan ditentukan berdasarkan besar kecilnya perusahaan tersebut, tetapi dalam usaha mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, dalam hal penerimaan karyawan haruslah yang berkeasitas dan mempunyai prospek yang baik. Hotel Graha Cakra memiliki 60 orang karyawan tetap dan 10 karyawan harian dimana bagi calon karyawan sebelum diangkat menjadi karyawan tetap, haruslah melewati masa percobaan selama tiga bulan (*Job Training*). Hal ini dilakukan agar dapat dilihat kualitas dari calon karyawan tersebut dan juga untuk pengenalan lingkungan hotel serta kebiasaan yang ada di dalamnya.

b. Jumlah Karyawan House Keeping

Adapun jumlah karyawan House keeping berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel I **Tingkat Pendidikan Karyawan House Keeping**
Hotel Graha Cakra Malang

No	Pendidikan	Jumlah Karyawan
1	SD	-----
2	SMP/Sederajad	-----
3	SMA/Sederajad	6
4	Diploma (I,II,III)	4

Sumber Data : Acc.SpV. Graha Cakra Malang 2001

Jumlah karyawan diatas adalah jumlah keseluruhan dari karyawan House Keeping di Hotel Graha Cakra Malang dan menunjukkan bahwa jumlah terbanyak berlatar belakang pendidikan SLTA dan sederajat yaitu 6 orang. Jadi kualitas yang ada masih kurang.

B. Sistem Pengupahan

Sistem pengupahan yang berlaku bagi karyawan hotel Graha Cakra adalah sebagai berikut :

1. Gaji

Gaji yang diperoleh berdasarkan UMR (upah minimum regional) yang telah di tetapkan oleh Menteri Tenaga Kerja, gaji ini diberikan pada akhir bulan.

2. Uang Service

Selain gaji pokok karyawan juga mendapatkan uang service yang dibagikan pada pertengahan bulan.

3. Tunjangan Kesehatan.

Tunjangan kesehatan yang berhak diperoleh karyawan hotel Graha Cakra berupa :

- a. Asuransi kesehatan (Askes) yaitu hak pengobatan dari dokter apabila mengalami sakit.
- b. Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja) yang diberikan terdiri dari jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua.

4. Tunjangan Hari Raya

Tunjangan hari raya diberikan berdasarkan 1 kali gaji pokok dan lama tidaknya karyawan selama bekerja di Hotel Graha Cakra.

5. Hadiah

Hadiah diberikan kepada karyawan yang berprestasi dalam kerja atau karyawan yang mendapat *The Best Employee*.

C. Jam Kerja

Dalam industri jasa di bidang perhotelan, pengaturan jam kerja sangat perlu diperhatikan, agar karyawan mengerti jam berapa harus datang untuk bekerja dan jam berapa harus pulang, hal tersebut harus diperhatikan oleh karyawan. Pada Hotel Graha Cakra, pembagian jam kerja berdasarkan beberapa seksi seperti sebagai berikut :

1. *Seksi Operasional*, dibagi menjadi 3 Shift yaitu :

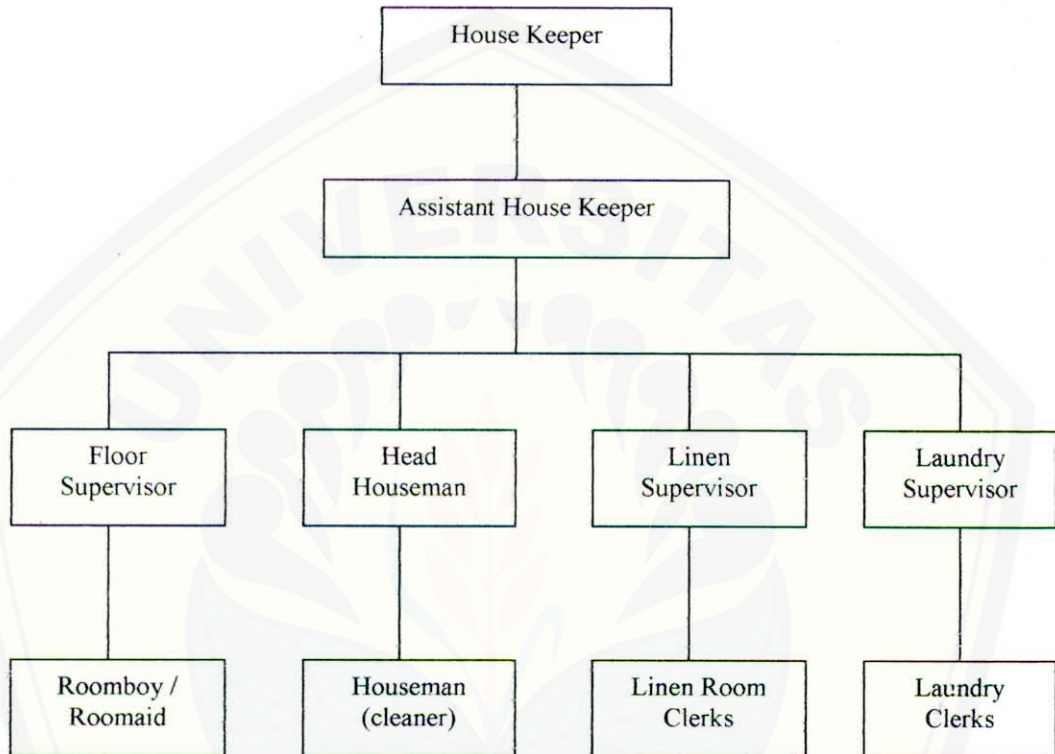
- a. Shift I : 06.30 WIB – 14.30 WIB
- b. Shift II : 14.30 WIB – 22.30 WIB
- c. Shift III : 22.30 WIB – 06.30 WIB

2. *Seksi Security*

Pada seksi ini dibagi dalam 3 Shift. Dan pembagian jam kerjanya, sama seperti seksi-seksi operasional setiap hari.

2.4.3 Struktur Organisasi *House Keeping Department* Hotel Graha Cakra Malang

Gambar 2
Struktur Organisasi di *Departemen House Keeping*
Hotel Graha Cakra Malang 2001



- Sumber data : Acc.spv.Graha Cakra Malang 2001

2.4.4 Job Description

1. *House Keeper*

- Merencanakan program kerja dan anggaran Departemen Tata Graha
- Menghubungi kantor depan untuk mendapatkan informasi mengenai *today's expected arrivals list*, *guest in the house list* dan *departure list*.
- Memberikan perhatian khusus kepada tamu VIP

- d. Mengkoordinir bidang kerja seluruh karyawan dalam lingkungan Tata Graha atau *House Keeping*
 - e. Mengerjakan pemeriksaan dan pencatatan terhadap barang-barang yang hilang atau rusak
 - f. Mengadakan pengawasan agar rencana kerja yang telah disusun dapat berjalan dengan sebaik-baiknya
 - g. Membuat evaluasi kerja bawahan setiap bulan/tahun
 - h. Membina hubungan kerjasama yang harmonis dengan kepala Departemen atau bagian lain
 - i. Mengadakan *briefing* apabila diperlukan bagi bawahannya
 - j. Bertanggung jawab atas semua pengeluaran biaya untuk keperluan operasional Tata Graha
2. *Assistant House Keeper*
- a. Membantu *House Keeper* membuat program pelatihan, petunjuk pelaksanaan tugas dan merencanakan program pelatihan karyawan
 - b. Mengontrol hasil kerja bawahan yang meliputi disiplin, hasil kerja dan mutu pekerjaan
 - c. Memonitor dan mengontrol situasi kamar yang ada hubungannya dengan kamar *check-in*, *check-out*, *room change* dan kamar yang harus diperbaiki
 - d. Mengontrol pemakaian alat-alat dan bahan pembersih serta perlengkapan tamu atau *guest supplies*
 - e. Menyelesaikan masalah yang timbul di *Departemen Tata Graha*
 - f. Mengadakan *briefing* dengan para *roomboy/roomaid*
 - g. Memimpin dan membuat jadwal kerja bawahannya
 - h. Mengkoordinir bawahannya
3. *Floor Supervisor*
- a. Mengadakan pengawasan, mengontrol tiap-tiap kerja *roomboy/roomaid* di masing-masing *floor*

- b. Ikut melakukan kerja sehari-hari
- c. Kerjasama yang baik antar karyawan
- d. Bertanggung jawab penuh atas tugas-tugasnya kepada atasan
- e. Melaksanakan tugas dengan baik dan lancar
- f. Mentaati peraturan yang ada

4. *Roomboy/Roomaid*

Tugas pokok bertanggung jawab atas kelengkapan dan kebersihan kamar-kamar tamu.

- a. Datang ke Hotel tepat waktu sesuai dengan jam kerja
- b. Memakai pakaian seragam
- c. Hadir di tempat kerja 15 menit sebelumnya
- d. Memeriksa keadaan semua kamar pada permulaan *shift* dan menulis situasi kamar sesuai dengan status kamar
- e. Memeriksa kelengkapan peralatan kerja yang meliputi *cleaning material, guest supplies, linen*, dan lain-lain
- f. Melaksanakan pembersihan kamar tamu yang meliputi penataan tempat tidur, melengkapi perlengkapan tamu, dan membersihkan kamar mandi
- g. Melaporkan kerusakan dan kehilangan kepada *supervisor* dan kepada *Front Office Cashier*
- h. Melaksanakan tugas tambahan yang diberikan pada atasan

5. *Houseman*

Bertanggung jawab atas kebersihan *public area* secara keseluruhan, yang meliputi kantor manajemen, *corridor lobby, restoran, public toilet*, dan lain-lain yang merupakan tanggung jawabnya

6. *Linen Supervisor*

Bertanggung jawab atas penerimaan *linen* dan uniform baik yang kotor maupun yang bersih dari *binatu*, kelengkapan pengiriman *linen* bersih ke *Roomboy Station*

- a. Mencatat jenis dan jumlah *linen* yang akan dicuci
- b. Mengirim *linen* ke binatu/laundry
- c. Mengurus *linen* yang rusak/hilang
- d. Melayani karyawan lain yang membutuhkan *linen* yang bersih

7. *Laundry Supervisor*

- a. Bertanggung jawab atas lancarnya tugas-tugas operasional dan administrasi binatu sesuai dengan *policy* dan *procedure* yang berlaku
- b. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan dan hasil kerja bawahan
- c. Membuat perhitungan pengambilan barang-barang dari *General Store* dan menyiapkan kebutuhan *binatu* yang diperlukan
- d. Menginventarisir mesin-mesin dan alat-alat kerja demi kelancaran jalannya operasional
- e. Mengusulkan rencana peningkatan mutu produk kepada atasan

IV. PENUTUP

Puji syukur kehadirat Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja ini dengan baik. Laporan Kuliah Kerja ini merupakan tugas akhir guna memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par). Tidak lupa juga penulis sampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Laporan Kuliah Kerja ini. Karena dalam penyelesaian laporan ini, penulis banyak mendapatkan sumbangan pemikiran maupun saran-saran dari berbagai pihak yang dengan rela dan senang hati memberikan uluran tangan kepada penulis.

Akhirnya penulis sadar bahwa laporan ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dari para pembaca semua. Akhirnya besar harapan penulis, semoga laporan ini bermanfaat bagi diri sendiri maupun seluruh pembaca.



DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2000. *Operasional Tata Graha Hotel*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Perwani, Yayuk Sri.1993. *Teori dan Petunjuk Praktek House Keeping*. Gramedia. Jakarta.





HOTEL
Graha Cakra ***

GRAHA CAKRA HOTEL

AWARDS THIS CERTIFICATE TO

Penghargaan ini diberikan kepada

NI PUSPITA WULANDARI

FOR THE SUCCESSFUL COMPLETION OF

yang telah berhasil menempuh dengan sukses

ON THE JOB TRAINING AT HOUSE KEEPING DEPARTMENT

Latihan Kerja di Bagian Tata Graha

ON

pada

07 - 07 - 2001 s/d 07 - 08 - 2001



Lindawati Hayasan

Dra. Lindawati Hayasan, Ak.
MANAGER



ROOM STATUS REPORT

Date :

Time :

ROOM NUMBER	ROOM STATUS	ROOM NUMBER	ROOM STATUS	ROOM NUMBER	ROOM STATUS
001		126		223	
101		127		224	
102		128		225	
103		201		226	
104		202		227	
105		203		228	
106		204		321	
107		205		322	
108		206		323	
109		207		324	
110		208		325	
111		209		326	
112		210		327	
113		211		328	
114		212		Reported by, _____	
121		213			
122		214			
123		215			
124		221			
125		222			

Occupied	(OC) =	Room	Remarks : _____ _____ _____ _____ _____
Occupied No Luggage	(OL) =	Room	
Double Lock	(DL) =	Room	
Do Not Disturb	(DD) =	Room	
Sleep Out	(SO) =	Room	
Vacant Clean	(VC) =	Room	
Vacant Dirty	(VD) =	Room	
Out Of Order	(OO) =	Room	
Total	=	Room	



DATE :

SHIFT :

FLOOR :

GUEST SUPPLIES ISSUE REPORT

NO.	I T E M D E S C R I P T I O N	QTY PER ROOM	STOCK ON TROLLEY	R O O M R E C E I V E D										TOTAL	BALANCE	
1.	DRINKING GLASS	2														
2.	BATHROOM GLASS	2														
3.	TEA CUP	2														
4.	SAUCER	2														
5.	TEA SPOON	2														
6.	ASHTRAY	2														
7.	FLOWER VASE	1														
8.	CLOTH HANGER	5														
9.	COFFEE MAKER	1														
10.	WATER PITCHER	1														
11.	BATHROOM WASTE BASKET	1														
12.	BEDROOM WASTE BASKET	1														
13.	TEA/COFFEE BASKET	1														
14.	WATER PITCHER TRAY	1														
15.	COFFEE MAKER TRAY	1														
16.	BATHROOM AMENITIES BASKET	1														
17.	GLASS COASTER	2														
18.	KIBLAT MARK	1														
19.	CANDLE/STAND	1/1														
20.	CAMPHOR/CASE	1/1														
21.	FACIAL TISSUE	1														
22.	TOILET PAPER	1														
23.	BATH SOAP	2														
24.	SHAMPOO	1														
25.	CONDITIONER	1														
26.	BATH FOAM (SUITE ROOM)	1														
27.	BODY LOTION	1														
28.	SHOWER CAP	2														
29.	SLIPPER	1														
30.	SHOE SHINE	2														
31.	GLASS COVER	4														
32.	LAUNDRY BAG	2														
33.	SHOPPING BAG	2														

NO.	ITEM DESCRIPTION	QTY PER ROOM	STOCK ON TROLLEY	ROOM RECEIVED										TOTAL	BALANCE	
34.	DISPOSAL BAG	2														
35.	WASTE BASKET BAG	2														
36.	SANITARY BELT	1														
37.	HOTEL STIKER	1														
38.	BOLLPOINT	2														
39.	MATCHES	2														
40.	SEWING KIT	1														
50.	TOOTH KIT	1														
51.	TEA SACHET	2														
52.	COFFEE SACHET	2														
53.	WHITE SUGAR SACHET	4														
54.	CREAMER SACHET	2														
55.	DO NOT DISTURB SIGN	1														
56.	DOOR KNOB MENU	1														
57.	ROOM SERVICE MENU	1														
58.	SERVICE DIRECTORY	1														
59.	TELEPHONE DIRECTORY	1														
60.	TELEPHONE BOOK	1														
61.	VIDEO PROGRAM/STAND	1														
62.	STATIONARY MAP	1														
63.	LAUNDRY/DC MAP	1														
64.	LAUNDRY LIST	1														
65.	DRY CLEANING LIST	1														
66.	MINI BAR LIST/MAP	1/1														
67.	FIRE INSTRUCTION	1														
68.	HOLY BIBLE/QR'AN	2/1														
69.	WRITING PAPER	4														
70.	ENVELOPE	2														
71.	TELEX/FAX FORM	2														
72.	MEMO PAD	1														
73.	POST CARD	1														
74.	GUEST COMMENT	1														
75.	DOLLEY PAPER	4														
76.	SAFE DEPOSITE BOX STAND	1														
77.	CITY MAP	1														

CHICKED BY :

SUPPLIED BY :

Digital Repository Universitas Jember
IN-HOUSE LAUNDRY

NO. :

TGL. :

NO	JENIS BARANG	JUMLAH YG DIKIRIM	JUMLAH YG DITERIMA	KETERANGAN
01	Double Sheet			
02	Singe Sheet			
03	Pillow Cases			
04	Bath Towel			
05	Hand Towel			
06	Face Towel			
07	Bath Mat			
08	Large Blanket			
09	Medium Blanket			
10	Bed Cover			
11	Bed Skirt			
12	Soft Curtain			
13	Night Curtain			
14	Pool Towel			
15	Selendang			
16	Sr. Bantal Kursi			
17	Jok Kursi Mobil			
18	Tabel Cloth			
19	Napkin			
20	Skirting Banquet			
21	TC. Round Bqt.			
22	TC. Large Bqt.			
23	TC. Small Bqt.			
Tanda tangan				



Digital Repository Universitas Jember

LAUNDRY / DRY CLEANING LIST

<u>NAME</u> NAMA	<u>ROOM NUMBER</u> NO. KAMAR	<u>VOUCHER NO.</u> NO. NOTA
---------------------	---------------------------------	--------------------------------

<u>DATE</u> TANGGAL	<u>SIGNATURE</u> TD. TANGAN	
------------------------	--------------------------------	--

<u>COLLECTION TIME</u> PENGAMBILAN : 08.00 - 10.00	<u>CLOTHS TO BE</u> PAKAIAN MOHON <input type="checkbox"/> <u>ON HANGER</u> DI HANGER	<u>SPECIAL INSTRUCTION</u> PERMINTAAN KHUSUS
---	---	---

<u>DELIVERY TIME</u> PENGEMBALAN : 17.00 - 20.00	<input type="checkbox"/> <u>FOLDED</u> DILIPAT	
---	---	--

LAUNDRY COLLECTED AFTER 10.00 HRS. DELIVERED ON THE FOLLOWING DAYS
CUCIAN YANG DISERAHKAN SETELAH JAM 10.00, DIKIRIM PADA HARI BERIKUTNYA
EXPRES SERVICE ON REQUEST AT 100% EXTRA
PERMINTAAN PELAYANAN KILAT / EXPRESS AKAN DIKENAKAN 100% BIAYA TAMBAHAN

GENTLEMEN / PRIA	QTY	LAUNDRY	AMOUNT	QTY	PRESSING	AMOUNT	QTY	DRY CLEAN	AMOUNT
Suit - Stelan (Jas)		Rp. 11.000,-			Rp. 6.000,-			Rp. 15.000,-	
Safari Suit - Stelan Safari		Rp. 10.000,-			Rp. 7.500,-			Rp. 13.500,-	
Jacket - Jaket / Atasan Jas		Rp. 9.000,-			Rp. 6.000,-			Rp. 10.000,-	
Shirt - Kemeja		Rp. 5.000,-			Rp. 3.800,-			Rp. 5.300,-	
Trousers - Celana Panjang		Rp. 6.500,-			Rp. 3.800,-			Rp. 7.500,-	
Safari Shirt - Kemeja Safari		Rp. 6.000,-			Rp. 4.500,-			Rp. 7.500,-	
T. Shirt - Kemeja Sport		Rp. 3.800,-			Rp. 3.000,-			Rp. 5.300,-	
Neck tie - Dasi		Rp. 2.000,-			Rp. 1.000,-			Rp. 3.800,-	
Undershirt - Kaos Dalam		Rp. 3.000,-			Rp. 2.300,-				
Short - Celana Pendek		Rp. 3.800,-			Rp. 2.300,-			Rp. 4.500,-	
Sarong - Sarung		Rp. 5.300,-			Rp. 3.800,-			Rp. 6.000,-	
Piyama - Piyama Stelan		Rp. 6.000,-			Rp. 4.500,-			Rp. 7.500,-	
Handkerchief - Sapu Tangan		Rp. 2.000,-			Rp. 1.000,-			Rp. 3.000,-	
Socks - Kaos Kaki		Rp. 2.300,-						Rp. 3.000,-	
Overall - Werkpak		Rp. 8.500,-			Rp. 4.500,-			Rp. 10000,-	
Rompi		Rp. 4.000,-			Rp. 3.800,-			Rp. 6.000,-	
LADIES / WANITA									
Blouse - Blus / Kebaya		Rp. 4.500,-			Rp. 2.900,-			Rp. 5.300,-	
Dress - Gaun / Toga / Jubah		Rp. 10.000,-			Rp. 6.000,-			Rp. 13.500,-	
Skirt - Rok Bawah		Rp. 5.300,-			Rp. 3.200,-			Rp. 6.000,-	
Slack - Celana Panjang		Rp. 6.500,-			Rp. 4.000,-			Rp. 7.000,-	
Night Gown - Baju Tidur		Rp. 6.000,-			Rp. 4.600,-			Rp. 7.500,-	
Panty - Celana Dalam		Rp. 3.000,-							
Brassier - Kutang		Rp. 3.000,-						Rp. 4.000,-	
Scarf - Selendang		Rp. 3.000,-			Rp. 2.500,-				
Slip - Rok Dalam		Rp. 3.500,-			Rp. 2.000,-				
CHILDREN / ANAK - ANAK									
Blouse / Shirt - Blus / Kemeja		Rp. 3.000,-			Rp. 2.000,-			Rp. 5.000,-	
Skirt - Rok Bawah		Rp. 3.200,-			Rp. 2.400,-			Rp. 5.000,-	
Trousers - Celana Panjang		Rp. 3.500,-			Rp. 2.500,-			Rp. 5.500,-	
Stelan Jas Anak		Rp. 7.500,-			Rp. 6.500,-			Rp. 11.000,-	
T. Shirt - Kaos Sport		Rp. 3.000,-			Rp. 2.000,-			Rp. 4.000,-	
Short - Celana Pendek		Rp. 3.000,-			Rp. 2.000,-			Rp. 4.000,-	
Dress - Gaun		Rp. 6.000,-			Rp. 4.000,-			Rp. 7.500,-	
Undershirt - Kaos Dalam		Rp. 2.500,-							
Panty - Celana Dalam		Rp. 2.500,-							

Notice :
 Unless QuaNity is specified. Hotel count must be accepted as corret. We can not be responsible for shrink-
 age of fastness of colour anD for valuables left in or garment. Any claim concerning the finished articles must
 be reported with this list within 24 hours. Our liabilities for either loss or damaged will not exceed the amount
 of 10 times the cost of cleaning the item in question.

Perhatian :
 Bila Jumlah pakaian tidak ditulis dengan tepat, maka jumlah yang kami hitung dianggap benar, kami tidak
 dapat bertanggung jawab apabila susut / luntur atau adanya barang berharga yang tertinggal dipakaian.
 Pengaduan atau permintaan ganti rugi mengenai pakaian yang sudah dicuci harus dilaporkan dengan
 melampirkan Bon ini dalam waktu 24 jam. Tanggung jawab kami atas kerusakan atau kehilangan tidak dapat
 melebihi 10 kali ongkos pencucian yang rusak / hilang.

Sub Total : _____
 21% Tax & Service : _____
 Total : _____

 Checked By.



HOTEL
Graha Cakra ***

GRAHA CAKRA HOTEL

AWARDS THIS CERTIFICATE TO

Penghargaan ini diberikan kepada

NI PUSPITA WULANDARI

FOR THE SUCCESSFUL COMPLETION OF

yang telah berhasil menempuh dengan sukses

ON THE JOB TRAINING AT HOUSE KEEPING DEPARTMENT

Latihan Kerja di Bagian Tata Graha

ON
pada

07 - 07 - 2001 s/d 07 - 08 - 2001



HOTEL
Graha Cakra


Dra. Lindawati Hayasan, Ak.
MANAGER



ROOM STATUS REPORT

Date :

Time :

ROOM NUMBER	ROOM STATUS	ROOM NUMBER	ROOM STATUS	ROOM NUMBER	ROOM STATUS
001		126		223	
101		127		224	
102		128		225	
103		201		226	
104		202		227	
105		203		228	
106		204		321	
107		205		322	
108		206		323	
109		207		324	
110		208		325	
111		209		326	
112		210		327	
113		211		328	
114		212		Reported by, _____	
121		213			
122		214			
123		215			
124		221			
125		222			

Occupied	(OC) =	Room	Remarks : _____ _____ _____ _____ _____
Occupied No Luggage	(OL) =	Room	
Double Lock	(DL) =	Room	
Do Not Disturb	(DD) =	Room	
Sleep Out	(SO) =	Room	
Vacant Clean	(VC) =	Room	
Vacant Dirty	(VD) =	Room	
Out Of Order	(OO) =	Room	
Total	=	Room	



GUEST SUPPLIES ISSUE REPORT

DATE

SHIFT

FLOOR

NO.	I T E M D E S C R I P T I O N	QTY PER ROOM	STOCK ON TROLLEY	R O O M R E C E I V E D												TOTAL	BALANCE	
1.	DRINKING GLASS	2																
2.	BATHROOM GLASS	2																
3.	TEA CUP	2																
4.	SAJUCER	2																
5.	TEA SPOON	2																
6.	ASHTRAY	2																
7.	FLOWER VASE	1																
8.	CLOTH HANGER	5																
9.	COFFEE MAKER	1																
10.	WATER PITCHER	1																
11.	BATHROOM WASTE BASKET	1																
12.	BEDROOM WASTE BASKET	1																
13.	TEA/COFFEE BASKET	1																
14.	WATER PITCHER TRAY	1																
15.	COFFEE MAKER TRAY	1																
16.	BATHROOM AMENITIES BASKET	1																
17.	GLASS COASTER	2																
18.	KIBLAT MARK	1																
19.	CANDLE/STAND	1/1																
20.	CAMPHOR/CASE	1/1																
21.	FACIAL TISSUE	1																
22.	TOILET PAPER	1																
23.	BATH SOAP	2																
24.	SHAMPOO	1																
25.	CONDITIONER	1																
26.	BATH FOAM (SUITE ROOM)	1																
27.	BODY LOTION	1																
28.	SHOWER CAP	2																
29.	SLIPPER	1																
30.	SHOE SHINE	2																
31.	GLASS COVER	4																
32.	LAUNDRY BAG	2																
33.	SHOPPING BAG	2																

NO.	ITEM DESCRIPTION	QTY PER ROOM	STOCK ON TROLLEY	ROOM RECEIVED										TOTAL	BALANCE	
34.	DISPOSAL BAG	2														
35.	WASTE BASKET BAG	2														
36.	SANITARY BELT	1														
37.	HOTEL STIKER	1														
38.	BOLLPOINT	2														
39	MATCHES	2														
40.	SEWING KIT	1														
50.	TOOTH KIT	1														
51.	TEA SACHET	2														
52.	COFFEE SACHET	2														
53.	WHITE SUGAR SACHET	4														
54.	CREAMER SACHET	2														
55.	DO NOT DISTURB SIGN	1														
56.	DOOR KNOB MENU	1														
57.	ROOM SERVICE MENU	1														
58.	SERVICE DIRECTORY	1														
59.	TELEPHONE DIRECTORY	1														
60.	TELEPHONE BOOK	1														
61.	VIDEO PROGRAM/STAND	1														
62.	STATIONARY MAP	1														
63.	LAUNDRY/DC MAP	1														
64.	LAUNDRY LIST	1														
65.	DRY CLEANING LIST	1														
66.	MINI BAR LIST/MAP	1/1														
67.	FIRE INSTRUCTION	1														
68.	HOLY BIBLE/QUR'AN	2/1														
69.	WRITING PAPER	4														
70.	ENVELOPE	2														
71.	TELEX/FAX FORM	2														
72.	MEMO PAD	1														
73.	POST CARD	1														
74.	GUEST COMMENT	1														
75.	DOLLEY PAPER	1														
76.	SAFE DEPOSITE BOX STAND	1														
77.	CITY MAP	1														

CHICKED BY :

SUPPLIED BY :

IN-HOUSE LAUNDRY

NO. :

TGL. :

NO	JENIS BARANG	JUMLAH YG DIKIRIM	JUMLAH YG DITERIMA	KETERANGAN
01	Double Sheet			
02	Singe Sheet			
03	Pillow Cases			
04	Bath Towel			
05	Hand Towel			
06	Face Towel			
07	Bath Mat			
08	Large Blanket			
09	Medium Blanket			
10	Bed Cover			
11	Bed Skirt			
12	Soft Curtain			
13	Night Curtain			
14	Pool Towel			
15	Selendang			
16	Sr. Bantal Kursi			
17	Jok Kursi Mobil			
18	Tabel Cloth			
19	Napkin			
20	Skirting Banquet			
21	TC. Round Bqt.			
22	TC. Large Bqt.			
23	TC. Small Bqt.			
Tanda tangan				



DIPAUNDRY / DRY CLEANING LIST Jember



M. UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

NAME / NAMA : _____ ROOM NUMBER / NO. KAMAR : _____ VOUCHER NO. / NO. NOTA : _____

DATE / TANGGAL : _____ SIGNATURE / TD. TANGAN : _____

COLLECTION TIME / PENGAMBILAN : 08.00 - 10.00 CLOTHS TO BE / PAKAIAN MOHON ON HANGER / DI HANGER SPECIAL INSTRUCTION / PERMINTAAN KHUSUS _____

DELIVERY TIME / PENGEMBALIAN : 17.00 - 20.00 FOLDED / DILIPAT _____

LAUNDRY COLLECTED AFTER 10.00 HRS. DELIVERED ON THE FOLLOWING DAYS
CUCIAN YANG DISERAHKAN SETELAH JAM 10.00, DIKIRIM PADA HARI BERIKUTNYA
EXPRES SERVICE ON REQUEST AT 100% EXTRA
PERMINTAAN PELAYANAN KILAT / EXPRESS AKAN DIKENAKAN 100% BIAYA TAMBAHAN

GENTLEMEN / PRIA	QTY	LAUNDRY	AMOUNT	QTY	PRESSING	AMOUNT	QTY	DRY CLEAN	AMOUNT
Suit - Stelan (Jas)		Rp. 11.000,-			Rp. 6.000,-			Rp. 15.000,-	
Safari Suit - Stelan Safari		Rp. 10.000,-			Rp. 7.500,-			Rp. 13.500,-	
Jacket - Jaket / Atasan Jas		Rp. 9.000,-			Rp. 6.000,-			Rp. 10.000,-	
Shirt - Kemeja		Rp. 5.000,-			Rp. 3.800,-			Rp. 5.300,-	
Trousers - Celana Panjang		Rp. 6.500,-			Rp. 3.800,-			Rp. 7.500,-	
Safari Shirt - Kemeja Safari		Rp. 6.000,-			Rp. 4.500,-			Rp. 7.500,-	
T. Shirt - Kemeja Sport		Rp. 3.800,-			Rp. 3.000,-			Rp. 5.300,-	
Neck; tie - Dasi		Rp. 2.000,-			Rp. 1.000,-			Rp. 3.800,-	
Undershirt - Kaos Dalam		Rp. 3.000,-			Rp. 2.300,-				
Short - Celana Pendek		Rp. 3.800,-			Rp. 2.300,-			Rp. 4.500,-	
Sarong - Sarung		Rp. 5.300,-			Rp. 3.800,-			Rp. 6.000,-	
Piyama - Piyama Stelan		Rp. 6.000,-			Rp. 4.500,-			Rp. 7.500,-	
Handkerchief - Sapu Tangan		Rp. 2.000,-			Rp. 1.000,-			Rp. 3.000,-	
Socks - Kaos Kaki		Rp. 2.300,-						Rp. 3.000,-	
Overall - Werkpak		Rp. 8.500,-			Rp. 4.500,-			Rp. 10.000,-	
Rompi		Rp. 4.000,-			Rp. 3.800,-			Rp. 6.000,-	
LADIES / WANITA									
Blouse - Blus / Kebaya		Rp. 4.500,-			Rp. 2.900,-			Rp. 5.300,-	
Dress - Gaun / Toga / Jubah		Rp. 10.000,-			Rp. 6.000,-			Rp. 13.500,-	
Skirt - Rok Bawah		Rp. 5.300,-			Rp. 3.200,-			Rp. 6.000,-	
Slack - Celana Panjang		Rp. 6.500,-			Rp. 4.000,-			Rp. 7.000,-	
Night Gown - Baju Tidur		Rp. 6.000,-			Rp. 4.600,-			Rp. 7.500,-	
Panty - Celana Dalam		Rp. 3.000,-							
Brassier - Kutang		Rp. 3.000,-							
Scarf - Selendang		Rp. 3.000,-			Rp. 2.500,-			Rp. 4.000,-	
Slip - Rok Dalam		Rp. 3.500,-			Rp. 2.000,-				
CHILDREN / ANAK - ANAK									
Blouse / Shirt - Blus / Kemeja		Rp. 3.000,-			Rp. 2.000,-			Rp. 5.000,-	
Skirt - Rok Bawah		Rp. 3.200,-			Rp. 2.400,-			Rp. 5.000,-	
Trousers - Celana Panjang		Rp. 3.500,-			Rp. 2.500,-			Rp. 5.500,-	
Stelan Jas Anak		Rp. 7.500,-			Rp. 6.500,-			Rp. 11.000,-	
T. Shirt - Kaos Sport		Rp. 3.000,-			Rp. 2.000,-			Rp. 4.000,-	
Short - Celana Pendek		Rp. 3.000,-			Rp. 2.000,-			Rp. 4.000,-	
Dress - Gaun		Rp. 6.000,-			Rp. 4.000,-			Rp. 7.500,-	
Undershirt - Kaos Dalam		Rp. 2.500,-							
Panty - Celana Dalam		Rp. 2.500,-							

Notice :
Unless QuaNity is specified. Hotel count must be accepted as corret. We can not be responsible for shrinkage of fastness of colour and for valuables left in or garment. Any claim concerning the finished articles must be reported with this list within 24 hours. Our liabilities for either loss or damaged will not exceed the amount of 10 times the cost of cleaning the item in question.

Perhatian :
Bila Jumlah pakaian tidak ditulis dengan tepat, maka jumlah yang kami hitung dianggap benar, kami tidak dapat bertanggung jawab apabila susut / luntur atau adanya barang berharga yang tertinggal dipakaian. Pengaduan atau permintaan ganti rugi mengenai pakaian yang sudah dicuci harus dilaporkan dengan melampirkan Bon ini dalam waktu 24 jam. Tanggung jawab kami atas kerusakan atau kehilangan tidak dapat melebihi 10 kali ongkos pencucian yang rusak / hilang.

Sub Total : _____
21% Tax & Service : _____
Total : _____

Checked By: _____