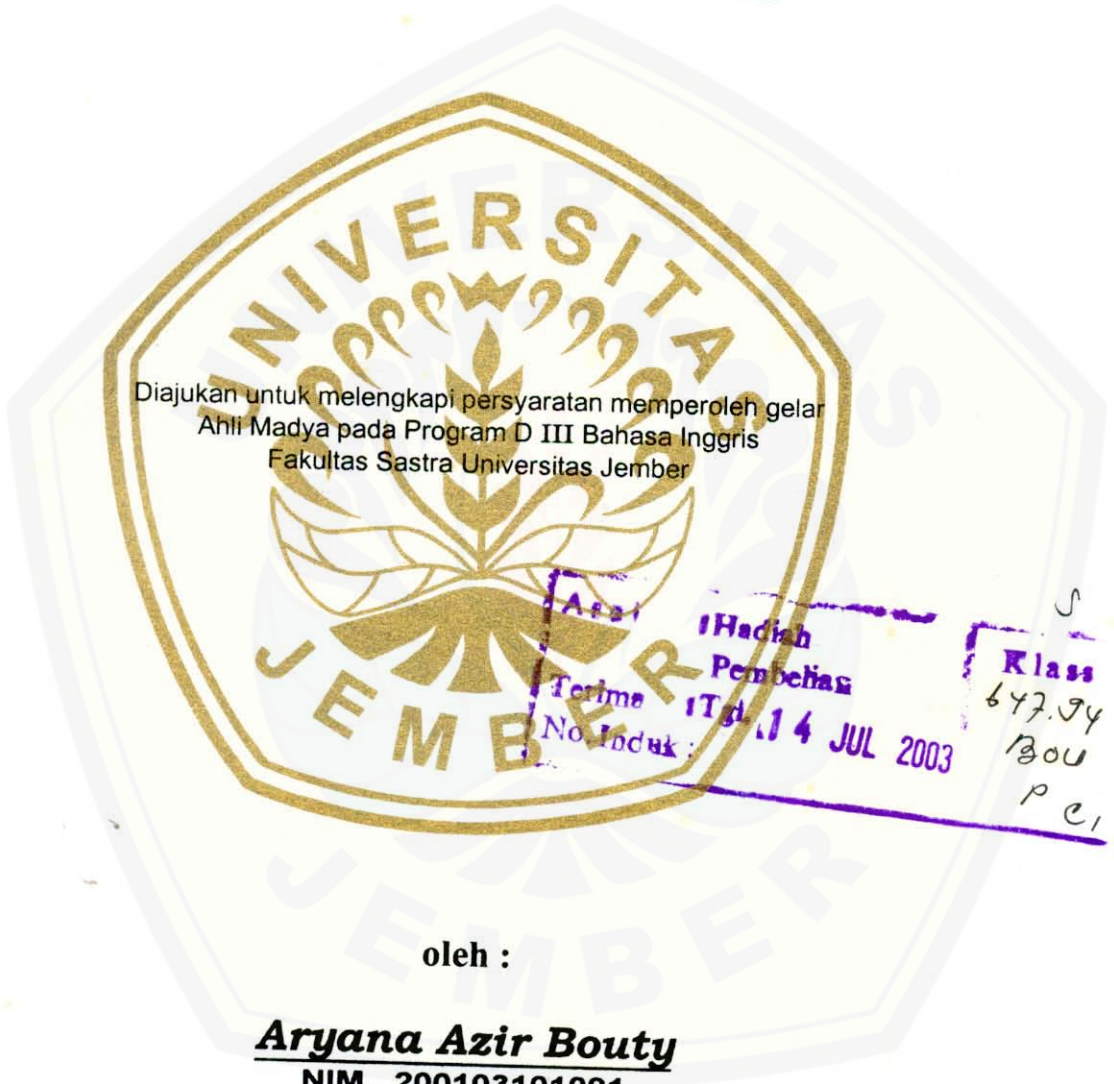




# LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

## PERANAN BAHASA INGGRIS DALAM SISTEM OPERASIONAL RECEPTION GUNA MENINGKATKAN KUNJUNGAN TAMU DI HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA



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

Asal :  
Terima :  
No. Induk :  
Hadiah  
Pembelian  
Tgl. 14 JUL 2003  
Klass  
647.94  
1300  
P e i

oleh :

***Aryana Azir Bouty***

NIM. 200103101091

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER  
2003**

## HALAMAN PENGESAHAN

Penanggung jawab



Maheno Prasetyo  
Front Office Manager

Dosen Pembimbing

Drs. Wisasongko, M.A  
NIP. 131 798 138

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA ini disahkan oleh :

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris

Drs. H. Mohamad Busjairi  
NIP. 130 261 682

Dekan Fakultas Sastra, Universitas Jember



Drs. H. Marwoto  
NIP. 130 368 790

## HALAMAN MOTTO

- ◉ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(Alam Nasyrh ayat 5-6)

- ◉ Dunia membuat jalan bagi mereka yang paling tahu kemana mereka akan pergi.

(Ralph W. Emerson)

- ◉ Setiap tindakan yang kita ambil, segala hal yang kita lakukan, adalah kemenangan atau kekalahan dalam perjuangan untuk menjadi apa yang kita inginkan.

(Anne Byrhhe)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Laporan ini Ku persembahkan Kepada :*

- ☆ *Papa dan Mama atas kasih sayangmu yang selama ini telah menemani langkahku.*
- ☆ *Kakakku Ais dan kedua adikku Abdi dan Arief atas segala apa yang ada dalam diri kalian.*
- ☆ *My Angel, Yonny S.P. atas keberadaanmu yang memberiku semangat hingga kudapat menggapai cita-cita.*
- ☆ *Teman-teman D III Bahasa Inggris angkatan 2000.*
- ☆ *Penghuni 'Graha Cemara Indah'.*
- ☆ *Dan untuk almamaterku Universitas Jember.*



## ABSTRAKSI

Dunia pariwisata merupakan salah satu unsur penting dalam pemasukan sumber devisa bagi suatu Negara yang berakibat pada peningkatan pendapatan masyarakat, terbukanya lapangan kerja dan peningkatan-peningkatan di bidang lainnya.

Perhotelan merupakan salah satu unsur penting dalam Industri pariwisata Indonesia. Dalam era perdagangan bebas yang telah disepakati bersama AFTA (2003), APEC (2010), dan WTO, setiap perusahaan perhotelan akan menghadapi persaingan ketat dengan perusahaan perhotelan lain baik yang lokal maupun internasional. Hal ini menuntut setiap perusahaan perhotelan yang bergerak di bidang jasa untuk meningkatkan kualitas hotelnya tidak hanya dari segi fasilitas tetapi juga pada segi sumber daya manusianya. Dengan demikian hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas saja yang dapat bersaing dalam pasar global.

Berkaitan dengan hal tersebut sektor pariwisata dan perhotelan menjadi bagian penting untuk mendukung proses ini. Hal ini tentu saja sangat membutuhkan sebuah penguasaan ilmu pengetahuan tidak hanya dalam bidang pariwisata dan perhotelan namun juga bidang lain seperti bahasa Inggris. Penguasaan bahasa Inggris ini diperuntukkan bagi karyawan hotel pada umumnya, dan bagi staf *front office department* pada khususnya.

Bagi staf *front office department* pada umumnya terutama bagi staf reception, bahasa Inggris sangatlah diperlukan mengingat, tugas yang diemban oleh staf reception itu sendiri yaitu sebagai penerima tamu di suatu hotel. Dalam tugasnya tidak hanya wisatawan domestik saja yang datang, namun juga wisatawan mancanegara. Maka penguasaan bahasa Inggris sangatlah diperlukan bagi staf *reception*. Atas pemikiran diatas maka penulis mengambil judul **“PERANAN BAHASA INGGRIS DALAM SISTEM OPERASIONAL RECEPTION GUNA MENINGKATKAN KUNJUNGAN TAMU DI HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA.**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, rasa syukur yang sangat mendalam penulis rasakan atas segala rahmat, taufik, dan hidayah dari Allah SWT, hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar ahli madya pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Selama berlangsungnya penyusunan laporan ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, petunjuk serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Marwoto selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember;
2. Bapak Drs. H.M Busjairi selaku Ketua program Diploma III Bahasa Inggris;
3. Bapak Drs. Albert Tallapessy, M.A selaku Ketua program yang lama, yang telah memberi kesempatan pada penulis untuk dapat melaksanakan PKN;
4. Bapak Drs. Wisamongko, M.A selaku Dosen Pembimbing yang sangat membantu penulis dalam penulisan laporan PKN ini;
5. Bapak Akhmad Haryono, S.Pd selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Jember;
6. Bapak Yulianto, MM selaku General Manager hotel Inna Simpang Surabaya;
7. Bapak Mudho Prasetyo selaku Front Office Manager ;
8. Bapak Bambang Rasioanto selaku Training Manager yang telah banyak membimbing dan membantu penulis dalam melaksanakan PKN di hotel Inna Simpang Surabaya;
9. Ibu Tuti Eman selaku Executive Secretary General Manager yang telah banyak membantu penulis selama PKN di General Manager Office;
10. Para Staf Front Office Department yang telah membimbing penulis selama PKN;

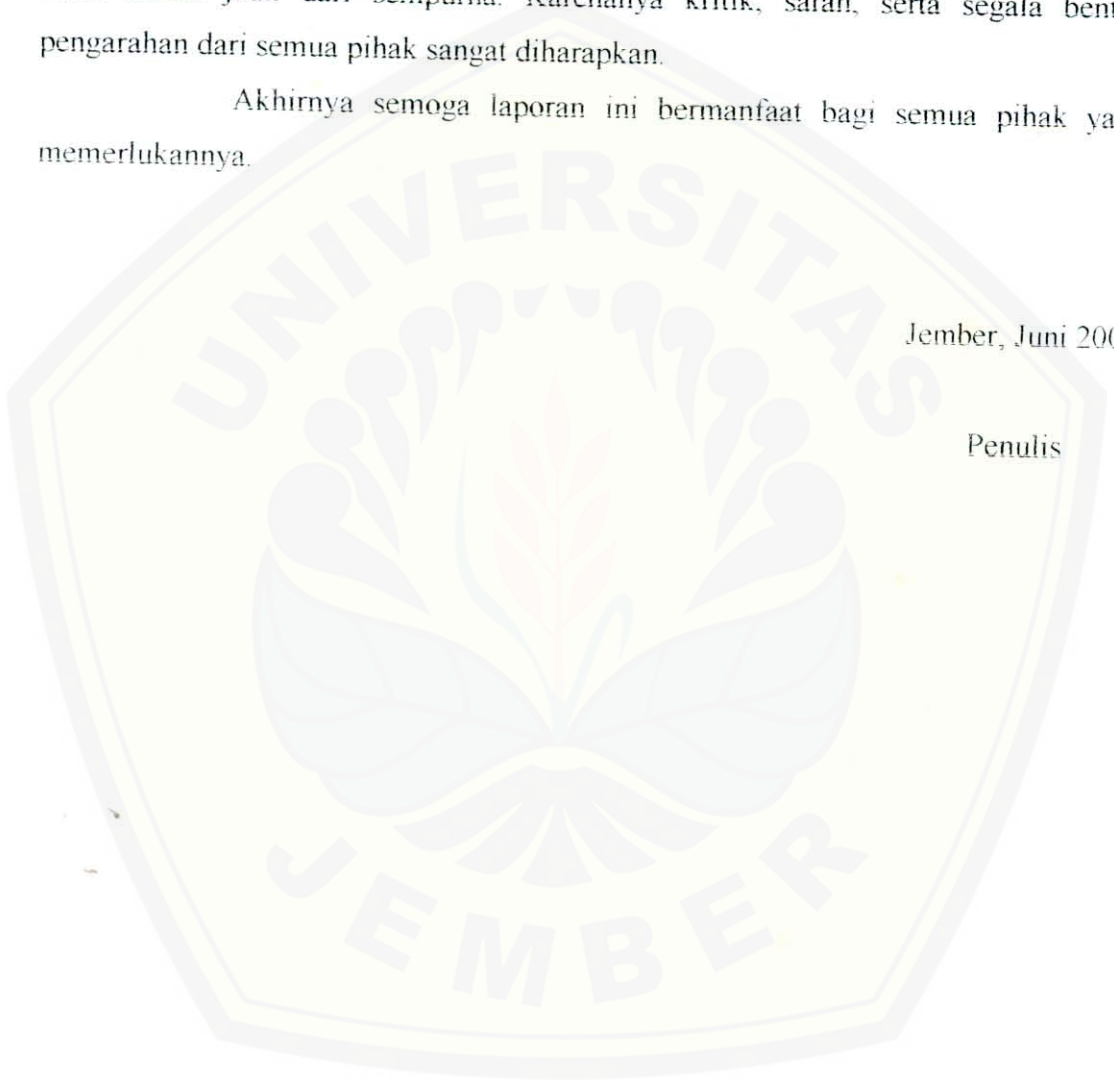
11. Seluruh staf hotel Inna Simpang Surabaya ,atas kerjasama yang baik selama penulis melaksanakan PKN;
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan laporan ini, baik dalam penyajian, penulisan kata-kata yang dipergunakan maupun penulisan hasil PKN masih jauh dari sempurna. Karenanya kritik, saran, serta segala bentuk pengarahannya dari semua pihak sangat diharapkan.

Akhirnya semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Jember, Juni 2003

Penulis





DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	
1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	<b>5</b>
2.1 Pengertian Hotel.....	5
2.2 Klasifikasi Hotel	
2.2.1 Berdasarkan Jenis Tamu.....	5
2.2.2 Berdasarkan Lokasi.....	6
2.2.3 Berdasarkan Tipe Tarif Sewa Kamar.....	6
2.2.4 Berdasarkan Fasilitas dan Pelayanan Hotel Sesuai dengan Rating Bintang.....	8
2.2.5 Berdasarkan Jumlah Kamar.....	8
2.3 Pengertian <i>Front Office Department</i> .....	8
2.4 Peranan <i>Front Office Department</i> .....	8

2.5 Fungsi <i>Front Office Department</i> .....	10
2.6 Beberapa Bagian yang Terdapat di <i>Front Office Department</i> .....	11
2.7 Hubungan antara <i>Front Office Department</i> dengan Departemen lainnya	
2.7.1 Hubungan <i>Front Office Department</i> dengan <i>Housekeeping Department</i> .....	12
2.7.2 Hubungan <i>Front Office Department</i> dengan <i>Food &amp; Beverage Department</i> .....	13
2.7.3 Hubungan <i>Front Office Department</i> dengan <i>Personnel &amp; Training Department</i> .....	13
2.7.4 Hubungan <i>Front Office Department</i> dengan <i>Engineering &amp; Maintenance Department</i> .....	14
2.7.5 Hubungan <i>Front Office Department</i> dengan <i>Accounting Department</i> .....	14
2.7.6 Hubungan <i>Front Office Department</i> dengan <i>Security Department</i> .....	15

## **BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA**

3.1 Sejarah singkat Hotel Inna Simpang Surabaya.....	16
3.2 Klasifikasi Hotel	
3.2.1 Berdasarkan Lokasi.....	19
3.2.2 Berdasarkan Jumlah Kamar.....	19
3.2.3 Berdasarkan Jenis Tamu.....	19
3.2.4 Berdasarkan Lamanya Tamu Menginap.....	19
3.3 Fasilitas – Fasilitas yang Tersedia di Hotel Inna Simpang Surabaya	
3.3.1 <i>Meeting Room</i> .....	19
3.3.2 <i>Restaurant dan Bar</i> .....	20
3.3.3 Fasilitas Lain yang Tersedia.....	21
3.4 Struktur Organisasi Hotel Inna Simpang.....	22
3.5 Tipe Harga dan Fasilitas Kamar Beserta Harga Kamar yang Ditawarkan di Hotel Inna Simpang Surabaya	

3.5.1	Tipe Harga Kamar.....	24
3.5.2	Fasilitas Kamar Beserta Harga Kamar yang Ditawarkan	
3.5.2.1	Fasilitas Kamar.....	24
3.5.2.2	Harga Kamar yang Ditawarkan.....	25

**BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA**

4.1	Klasifikasi Tugas Selama Praktek Kerja Nyata.....	26
4.2	Pembagian Hari Kerja.....	26
4.3	Pembagian <i>Shift</i> Kerja.....	26
4.4	<i>Uniform</i> yang Digunakan Oleh <i>Receptionist</i> .....	27
4.5	Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	
4.5.1	Pelaksanaan Tugas di Sekretaris.....	27
4.5.2	Pelaksanaan Tugas di <i>Reception</i> .....	28
4.6	Persyaratan <i>Receptionist</i> Hotel.....	29
4.7	Alat – alat yang Menunjang Sistem Kerja Operasional <i>Reception</i> .....	30
4.8	Media Pemesanan Kamar.....	31
4.9	Tata cara Penerimaan Tamu ( <i>check-in</i> )	
4.9.1	Tamu yang Telah Memesan Kamar.....	31
4.9.2	Tamu Tanpa Pemesanan Kamar.....	33
4.10	Pemberian Harga Khusus.....	34
4.11	Sistem Pembayaran di Hotel Inna Simpang Surabaya.....	34
4.12	Tata Cara Menangani Keluhan Tamu.....	34
4.13	Tata Cara Keberangkatan Tamu ( <i>check-out</i> ).....	36
4.14	Penggunaan Bahasa Inggris di <i>Reception</i> dalam Penanganan Tamu	
4.15	Daftar Istilah yang Dipakai Dalam Perhotelan.....	37

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Saran.....	42

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Room Rates
- Lampiran 2 : Reservation Form
- Lampiran 3 : Guest Card
- Lampiran 4 : Registration Form for Domestic
- Lampiran 5 : Registration Form for foreign
- Lampiran 6 : Guest Questionnaire
- Lampiran 7 : Guest Bill
- Lampiran 8 : Mini bar Bill
- Lampiran 9 : Wake up Call
- Lampiran 10 : Housekeeping Report
- Lampiran 11 : VIP List & Occupancy Forecast
- Lampiran 12 : Daily Room Count Sheet
- Lampiran 13 : Expected Arrival List
- Lampiran 14 : Expected Departure List
- Lampiran 15 : Guest in House list
- Lampiran 16 : Hotels Competitor
- Lampiran 17 : Certificate
- Lampiran 18 : Posting Card Bulan Januari
- Lampiran 19 : Posting Card Bulan Februari
- Lampiran 20 : Posting Card Bulan Maret
- Lampiran 21 : Posting Card Bulan April
- Lampiran 22 : Posting Card Bulan Mei



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dunia pariwisata merupakan salah satu sumber devisa bagi suatu negara. Sumber devisa ini bisa berupa pajak yang dikenakan pada tiket sampai pada barang-barang belanjaan para wisatawan. Semua ini menimbulkan dampak positif pada masyarakat luas. Dampak positif tersebut antara lain peningkatan pendapatan pada masyarakat, terbukanya lapangan kerja dan mendorong peningkatan-peningkatan di bidang lainnya.

Negara mendapat pemasukan dari sektor-sektor usaha yang berkaitan dengan pariwisata. Misalnya, industri perhotelan yang telah banyak menyumbangkan pajak yang tidak sedikit.

Usaha perhotelan merupakan unsur penting dalam Industri pariwisata Indonesia. Dalam era perdagangan bebas yang telah disepakati bersama AFTA (2003), APEC (2010), dan WTO, setiap perusahaan perhotelan akan menghadapi persaingan ketat dengan perusahaan perhotelan lain baik yang lokal maupun internasional. Hal ini menuntut setiap perusahaan perhotelan yang bergerak di bidang jasa untuk meningkatkan kualitas hotelnya tidak hanya dari segi fasilitas tapi terutama pada segi sumber daya manusianya. Dengan demikian hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas saja yang dapat bersaing dalam pasar global.

Berkaitan dengan hal tersebut sektor pariwisata dan perhotelan menjadi bagian penting dalam mendukung proses terciptanya situasi bisnis yang kompleks dan kondusif dalam perdagangan bebas suatu negara. Hal ini tentu saja sangat membutuhkan sebuah penguasaan ilmu pengetahuan tidak hanya dalam bidang pariwisata dan perhotelan namun juga bidang lain seperti bahasa Inggris. Penguasaan bahasa Inggris ini diperuntukkan bagi karyawan hotel pada umumnya, dan bagi staf *front office department* pada khususnya.



Penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata ( PKN ) sebagai *reception* di *Front Office Department* pada Hotel Inna Simpang Surabaya, salah satu hotel berbintang tiga di Surabaya .

Laporan Praktek Kerja Nyata ini yang berjudul ***Peranan Bahasa Inggris dalam Sistem Operasional Reception guna meningkatkan kunjungan tamu pada Hotel Inna Simpang Surabaya*** dan diharapkan dapat memenuhi persyaratan untuk meraih gelar “Ahli madya” pada program Diploma III Bahasa Inggris fakultas Sastra Universitas Jember.

## 1.2 Rumusan Masalah

Industri perhotelan adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang menyediakan pelayanan kamar, makanan dan minuman serta dilengkapi dengan jasa-jasa lainnya. Dan karena usaha perhotelan merupakan usaha yang menjual jasa bukan barang maka, dituntut adanya pelayanan yang semaksimal mungkin sehingga tamu-tamu yang datang dapat merasa puas dengan suasana dan pelayanan yang mereka dapatkan.

Struktur organisasi dan kejelasan tugas sangat dibutuhkan demi kelancaran sistem operasional yang ada dalam suatu hotel. Laporan ini berusaha untuk menjelaskan secara luas mengenai tugas dari salah satu departemen yang ada di hotel **Inna Simpang Surabaya** yaitu di bagian *Front Office Department* khususnya di bagian **Reception**.

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

### 1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini bertujuan untuk :

- a. Menerapkan teori yang diperoleh selama masa perkuliahan;
- b. Melatih dan meningkatkan kemampuan dalam penguasaan Bahasa Inggris;
- c. Memperoleh pengalaman kerja secara langsung;



- d. Mengetahui secara langsung sistem operasional *Front Office Department* khususnya pada bagian *Reception* di Hotel Inna Simpang Surabaya.

### 1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat yang dapat diambil dari Praktek Kerja Nyata ini adalah:

- a. Memperoleh pengetahuan mengenai dunia pariwisata dan dunia perhotelan;
- b. Mendapatkan tambahan ilmu sebagai bekal sebelum memasuki dunia kerja yang nyata;
- c. Mengetahui dan belajar lebih banyak mengenai manajemen sebuah hotel.

## 1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

### 1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di Hotel Inna Simpang yang berlokasi di Jl. Gubernur Suryo No. 1 – 3, Surabaya. Pada pelaksanaannya dipilih tempat yang sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki yaitu sistem operasional kantor depan khususnya *Reception* di Hotel Inna Simpang Surabaya.

### 1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

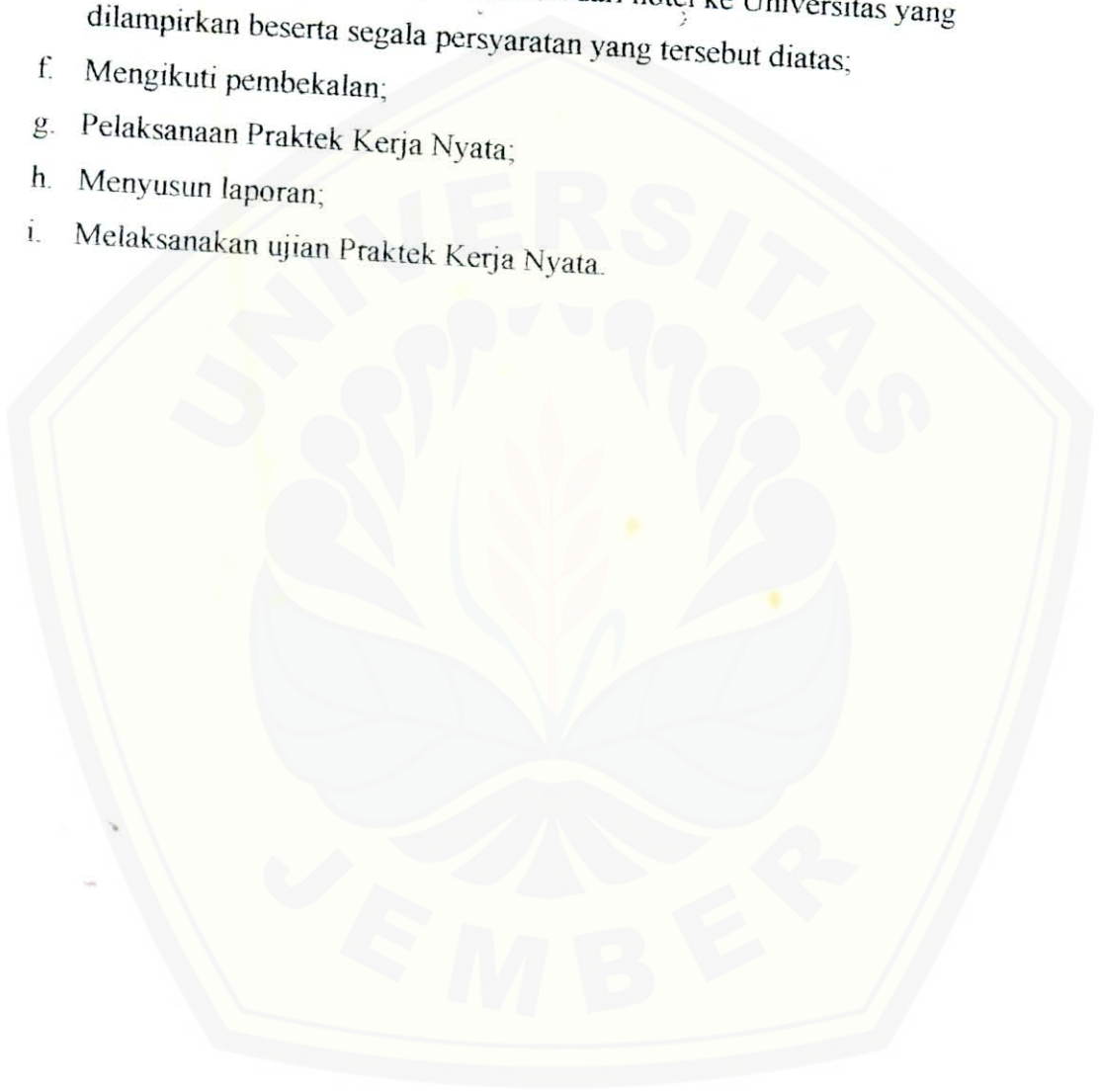
Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Inna Simpang Surabaya secara efektif dilaksanakan selama empat bulan yang dimulai pada tanggal 22 Januari sampai dengan tanggal 22 Mei 2003.

## 1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Adapun prosedur pelaksanaan Praktek Kerja nyata adalah sebagai berikut:

- a. Membuat Transkrip nilai, di fotokopi dan kemudian disahkan oleh Kasubag akademik;

- b. Mengisi formulir Praktek Kerja Nyata;
- c. Menyerahkan sertifikat PKL;
- d. Menyerahkan surat pengantar Praktek Kerja Nyata dari Universitas kepada pihak hotel;
- e. Menyerahkan bukti surat penerimaan dari hotel ke Universitas yang dilampirkan beserta segala persyaratan yang tersebut diatas;
- f. Mengikuti pembekalan;
- g. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata;
- h. Menyusun laporan;
- i. Melaksanakan ujian Praktek Kerja Nyata.





## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Hotel

a). Menurut 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 persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan.”

b). Menurut AHMA (American Hotel & Motel Association)

“Hotel adalah suatu tempat, dimana disediakan penginapan, makan dan minum, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.”

c). Menurut American Encyclopedia

Hotel adalah suatu badan usaha yang menyediakan pelayanan penginapan, serta menyediakan sarana lainnya bagi kaum pelancong dan musafir.

#### 2.2 Klasifikasi Hotel

##### 2.2.1 Berdasarkan Jenis Tamu

- a). *Family Hotel* : Tamu-tamu yang menginap bersama keluarga
- b). *Business Hotel*: Tamu-tamu yang menginap dalam rangka keperluan bisnis
- c). *Commercial Hotel*: Tamu-tamu hotel dari kalangan pengusaha
- d). *Tourist Hotel*: Apabila tamu-tamu yang menginap kebanyakan terdiri dari para wisatawan
- e). *Official Hotel*: Apabila tamu-tamunya kebanyakan dari instansi atau perusahaan yang sedang melaksanakan perjalanan dinas
- f). *Transit Hotel*: Apabila tamu-tamu yang menginap terutama mereka yang akan melanjutkan perjalanan



- g). *Cure Hotel* : Apabila tamu-tamu yang menginap terutama mereka yang akan merawat diri untuk tujuan pengobatan ( air panas mineral )
- h). *Convention Hotel* : Hotel yang dirancang untuk keperluan penyelenggaraan konvensi

### 2.2.2 Berdasarkan Lokasi

- a). *Resort Hotel* : Hotel yang letaknya di suatu daerah peristirahatan
- b). *Mountain Hotel* : Hotel yang letaknya di suatu daerah pegunungan
- c). *Beach Hotel* : Hotel yang terletak di pinggiran pantai
- d). *City Hotel* : Hotel yang terletak di kota
- e). *Highway Hotel* : Hotel yang terletak ditepi jalan bebas hambatan, dan biasanya diantara dua kota
- f). *Airport Hotel* : Hotel yang terletak di dekat suatu *airport*

### 2.2.3 Berdasarkan Tipe Tarif Sewa Kamar

#### a). *Separate Rates*

Yaitu harga sewa kamar tidur terpisah dari harga fasilitas dan pelayanan ( tidak termasuk harga makanan, baik untuk makan pagi, siang dan malam ). Sistem ini dikenal dengan nama "*European Plan*"

#### b). *Inclusive Rates*

Yaitu harga sewa kamar sudah termasuk biaya makanan yang dinikmati, dikenal dengan sistem "*American Plan*". Dari sistem ini dapat dibedakan menjadi:

##### 1. *Full American Plan* ( FAP )

Dimana tarif hotel termasuk sewa kamar tidur dan tiga kali makan ( makan pagi, siang dan malam )

##### 2. *Modified American Plan* ( MAP )

Dimana tarif hotel termasuk sewa kamar tidur dan dua kali makan (makan pagi dan siang atau malam ) sehari

3. *Continental Plan* ( CP )

Dimana tarif hotel termasuk harga sewa kamar tidur dan sekali makan *Continental Breakfast*

c). *Special Rates*

Yaitu harga khusus yang lebih rendah daripada harga yang berlaku normal, yang dapat berupa :

1. *Seasonal Rates* : Harga yang ditawarkan selama musim tamu rendah
2. *Weekend Rates* : Harga yang ditawarkan pada hari Sabtu dan Minggu
3. *Family Plan Rates* : Harga yang ditawarkan kepada tamu sekeluarga dimana anaknya yang berumur dibawah 12 tahun tidak dikenakan biaya asalkan tinggal satu kamar dengan orangtuanya
4. *Group Rates* : Harga yang ditawarkan kepada tamu rombongan dengan memberikan pembebasan pembayaran kamar tidur ( *Complimentary* ) kepada pimpinan rombongan, dan harga khusus bagi rombongan
5. *Commercial Rates* : Harga yang diberikan kepada para tamu yang sering datang dan menginap di hotel untuk urusan bisnis
6. *Airlines Rates* : Harga khusus yang diberikan kepada para pilot serta awak pesawat terbang komersial. Hal ini untuk membantu promosi hotel bagi penumpang pesawat terbang yang bersangkutan
7. *Company Rates* : Harga yang ditawarkan kepada para staf perusahaan yang memberikan kesempatan kepada para karyawannya untuk menginap di hotel secara teratur.
8. *Travel Agent Rates* : Harga yang diberikan kepada petugas agen perjalanan yang melakukan perjalanan dan menginap di hotel tersebut
9. *Day Use Rates* : Harga yang diberikan kepada para tamu yang datang, tinggal di hotel dan berangkat pada hari yang sama

#### 2.2.4 Berdasarkan Fasilitas dan Pelayanan Hotel Sesuai dengan Rating Bintang

- a). Hotel Bintang 1 (\*)
- b). Hotel Bintang 2 (\*\*)
- c). Hotel Bintang 3 (\*\*\*)
- d). Hotel Bintang 4 (\*\*\*\*)
- e). Hotel Bintang 5 (\*\*\*\*\*)

#### 2.2.5 Berdasarkan Jumlah Kamar

- a). Hotel Kecil : Hotel dengan 25 kamar atau kurang
- b). Hotel Sedang: Hotel yang memiliki lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar
- c). Hotel Menengah: Hotel dengan jumlah kamar lebih dari 100 dan kurang dari 300 kamar
- d). Hotel Besar: Hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar

### 2.3 Pengertian *Front Office Department*

*Front Office Department* merupakan salah satu departemen yang terdapat di sebuah hotel. Departemen ini merupakan jantung, dan pusat dari segala macam kegiatan para tamu dari sebuah hotel. Sistem operasional hotel tersebut berawal dari departemen ini dimulai dari tamu *check-in* sampai tamu *check-out*.

### 2.4 Peranan *Front Office Department*

Dalam operasionalnya sehari-hari, *front office department* mempunyai berbagai macam peran. Peran ini penting untuk memperlancar kegiatan hotel dan menjalin kerjasama yang erat antar departemen. Untuk itu ada delapan peran penting dari *front office department*, yaitu:

- a) Merupakan wakil dari manajemen (*Management Representative*)



Dalam keadaan tertentu *front office department* dapat berperan sebagai wakil dari manajemen untuk menghadapi atau menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya hanya bisa diselesaikan oleh pihak manajemen.

b). Orang – orang yang mampu menjual ( *Sales Person* )

Setiap staf yang berada di jajaran *front office department* diharuskan mampu dan memiliki *salesmanship*, karena staf *front office department* lebih banyak berhubungan dengan tamu atau pengunjung jika dibandingkan dengan bagian atau departemen lain. Yang dimaksud mampu menjual disini bukan saja menjual produk hotel berupa kamar, melainkan juga fasilitas-fasilitas lain yang disediakan oleh pihak hotel.

c). Pemberi Informasi ( *Information Giver* )

Seluruh staf *front office department* diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel. Selain itu staf *front office* 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.

d). Penyimpan data ( *Record Keeper* )

*Front office department* merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan sehari-hari di hotel. Semua data dan laporan akan dikumpulkan dari bagian lain lalu disimpan oleh *front office* dalam bentuk laporan-laporan dan data statistik. *Front office* juga menyimpan data riwayat tamu.

e). Dapat melakukan tindakan secara diplomatis ( *Diplomatic agent* )

Diharapkan pada situasi dan kondisi tertentu mampu melakukan tindakan secara diplomatis. Yang dimaksud dengan tindakan diplomatis adalah menjaga dan menetralsir suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan pihak hotel.

f). Pemecah Masalah ( *Problem Solver* )

Sebagai *the hub of activities*, *front office* merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu. Merupakan hal yang wajar bila staf *front office*

menerima keluhan yang bukan masalah *front office* melainkan masalah dari departemen lain.

g). Sebagai wakil dari hubungan masyarakat ( *Public Relation Agent* )

Staf *front office* juga harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat pengunjung yang datang ke hotel. Disini para staf diharapkan dapat berperan sebagai *internal public relations* yang dapat memberikan citra baik terhadap tamu hotel maupun para pengunjung.

h). Sebagai koordinator kegiatan pelayanan ( *Service coordinator* )

*Front office* juga berperan sebagai tempat koordinasi pelayanan. Informasi dan kegiatan departemen lain dikomunikasikan melalui *front office*. Peranan ini terlihat paling jelas pada saat ada tamu rombongan dan adanya kegiatan konvensi, atau kegiatan lain yang melibatkan tamu dan pengunjung hotel.

## 2.5 Fungsi *Front Office Department*

Fungsi *front office department* dalam kegiatan operasionalnya meliputi hal – hal sebagai berikut :

- a). Menjual akomodasi hotel;
- b). Menyambut dan mendaftarkan tamu-tamu yang akan *check-in*;
- c). Melayani pemesanan kamar ;
- d). Memantau 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, dan menyelesaikan keluhan tamu;
- j). Melayani penitipan barang-barang berharga;
- k). Melakukan kerja sama yang baik dengan departemen lain untuk kelancaran operasional hotel.



## 2.6 Beberapa Bagian yang Terdapat di *Front Office Department*

### a). Pelayanan pemesanan kamar (*Reservation*) yang bertugas :

- Melayani permintaan pemesanan secara lisan dan tertulis ( *Telex, Facsimile, Telegram, dsb* );
- Menjawab permintaan pemesanan kamar hotel;
- Memproses seluruh pemesanan kamar.

### b). Pelayanan penanganan barang-barang tamu (*Concierge*)

- Membantu kedatangan dan keberangkatan tamu;
- Melayani penitipan sementara barang-barang tamu;
- Mengatur transportasi dan melayani parkir kendaraan tamu;
- Menunjukkan pada tamu lokasi *reception* sampai mengantarkan tamu ke kamar;
- Mengirim, menerima dan mendistribusikan surat-surat pesanan, paket, telegram, *facsimile* yang ditujukan pada tamu maupun pada departemen-departemen yang ada.

### c). Pelayanan penerimaan tamu (*Reception*)

- Menjual kamar terutama untuk tamu yang datang tanpa pemesanan kamar (*Walk in guest* );
- Melayani pelayanan registrasi tamu;
- Melayani kedatangan dan keberangkatan tamu;
- Menangani dan menyelesaikan keluhan-keluhan tamu selama mereka tinggal;
- Menyiapkan rekapitulasi hasil penjualan kamar;
- Memelihara keaktualan status kamar-kamar tamu;
- Memberikan penjelasan tentang fasilitas kamar.

### d). Pelayanan Informasi (*Information*)

- Memberikan informasi tentang fasilitas hotel dan kegiatan atau hiburan yang terdapat di dalam hotel;
- Memberikan informasi tempat-tempat berbelanja dan acara-acara hiburan di kota tersebut;



e). Pelayanan Telepon ( *Telephone Operator*.)

- Menjawab pertanyaan – pertanyaan tamu melalui telepon;
- Menghubungkan permintaan telepon dari luar hotel ke kamar maupun sebaliknya;
- Mengambil dan mengirim pesanan yang melalui telepon;
- Menghitung biaya penggunaan telepon oleh tamu;
- Melaksanakan “*morning call*” bila diperlukan tamu;
- Membantu memberikan informasi tentang hotel melalui telepon;
- Adakalanya bagian pelayanan telepon juga merangkap sebagai operator telex, musik, dan program video.

## 2.7 Hubungan Antara *Front Office Department* dengan Departemen Lainnya

Hampir semua jenis pekerjaan yang ada di hotel adalah kerja tim. Oleh karena itu *front office department* banyak dibantu oleh departemen lain dalam menjalankan tugasnya. Dan untuk kepuasan tamu maka departemen ini harus bekerja semaksimal mungkin demi terciptanya suasana yang menyenangkan bagi semua pihak. Untuk mencapai hal tersebut maka mata rantai hubungan antar departemen ini harus terjalin dengan baik.

### 2.7.1 Hubungan *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department*

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

Hubungan kerja antara *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* adalah :

- a). Masalah status kamar ;
- b). Masalah *room discrepancy* ( perbedaan status kamar );
- c). Masalah perpindahan kamar ( tamu biasa dan tamu VIP );

- d). Masalah kedatangan dan keberangkatan tamu;
- e). Masalah *housekeeping report*.

### 2.7.2 Hubungan *Front Office Department* dengan *Food & Beverage Department*

*Food & Beverage Department* adalah departemen yang secara umum menghasilkan pendapatan terbesar kedua bagi hotel setelah *room division*. Bagian ini menyediakan makanan dan minuman bagi tamu.

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

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

### 2.7.3 Hubungan *Front Office Department* dengan *Personnel & Training Department*

Sumber daya manusia merupakan investasi yang tidak habis-habisnya bagi hotel. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kontribusi keuntungan bagi hotel di masa yang akan datang. Sedangkan *Training department* secara khusus bertugas memberikan pelatihan kepada karyawan agar lebih trampil dalam bekerja.

Hubungan kerja antara *Front Office Department* dengan *Personnel & Training Department* adalah sebagai berikut :

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



e). Masalah PTER ( *Payroll, Taxes and Employee Relations* ).

#### 2.7.4 Hubungan *Front Office Department* dengan *Engineering & Maintenance Department*

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

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

- a). Penanganan *working / memo order* sehubungan dengan kerusakan yang terjadi pada alat-alat di *Front Office Department*;
- b). Pembuatan kunci duplikat ( bila hotel masih menggunakan kunci manual );
- c). Penanggulangan bahaya kebakaran;
- d). Penanggulangan kerusakan masalah *Air Conditioning*;
- e). Masalah transportasi tamu dan karyawan;
- f). Informasi mengenai kerusakan peralatan elektronika.

#### 2.7.5 Hubungan *Front Office Department* dengan *Accounting Department*

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

- a). Masalah penagihan kredit tamu yang belum terbayar;
- b). Masalah *petty cash*;
- c). Masalah *safe deposit box*;
- d). Masalah *remittance of funds*;
- e). Masalah penggajian bulanan yang berhubungan dengan *overtime*;
- f). Penanganan *night audit*;
- g). Hotel *room revenue*.



### 2.7.6 Hubungan *Front Office Department* dengan *Security Department*

*Security department* atau bagian keamanan secara khusus menjaga keamanan dan ketertiban hotel. Hubungan kerja antara keduanya adalah :

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





## GAMBARAN UMUM HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA

### 3.1 Sejarah Singkat Hotel Inna Simpang Surabaya

Hotel Inna Simpang yang terletak di Jl. Gubernur Suryo No. 1 – 3 Surabaya semula berbentuk bangunan kuno, berupa *bungalow cottage*. Dibangun sekitar tahun 1920 oleh KPM – Maskapai Penerbangan Belanda. Sejak tanggal 1 Mei 1956 pengelolaannya diserahkan oleh PT. Natour (Persero), dimana PT. Natour sendiri berpusat di Jakarta dan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang perhotelan atau pariwisata dan disejajarkan dengan Departemen Pos dan Telekomunikasi.

PT. Natour itu sendiri (National Hotel Tourism Corporation Limited) didirikan oleh Pemerintah Republik Indonesia pada tanggal 19 September 1953 dan berkantor pusat di Menteng Raya No. 7 – 8 Jakarta. Pada tanggal 2 Agustus 1978 dilakukan peletakan batu pertama sebagai tanda dimulai pembangunan Hotel Simpang yang baru. Melalui berbagai hambatan dan rintangan yang dapat dihadapi dengan penuh ketabahan dan keuletan, khususnya dalam penyediaan dan pengusahaan dana, maka dua tahun kemudian yakni pada tahun 1980 selesailah sudah seluruh pembangunan yang direncanakan.

Pada tanggal 2 Agustus 1980 Hotel Simpang melakukan uji coba operation atau *soft opening*, dengan tujuan untuk memperkenalkan keberadaan hotel ini dan juga untuk melatih karyawan demi kelancaran operasional hotel secara menyeluruh. Sedangkan *Grand Opening* Hotel Simpang dilakukan pada tanggal 28 Desember 1980, yang diresmikan oleh Direktur Jenderal Pariwisata Bapak Achmad Tirtosudiro.

Pada tahun 1998 - 2000 Hotel Inna Simpang mengalami renovasi kamar untuk meningkatkan produk dan demi memenuhi kepuasan bagi tamu.

Para pejabat *General Manager* Hotel Natour Simpang adalah sebagai berikut:

Ke - 1 : Bapak Samiudin	Tahun 1980 s/d 1982
Ke - 2 : Bapak Santoso P.R	Tahun 1982 s/d 1983
Ke - 3 : Bapak Soepardi Wisnukartiko	Tahun 1983 s/d 1987
Ke - 4 : Bapak P.C Harijawan	Tahun 1987 s/d 1989
Ke - 5 : Bapak Soepardi Wisnukartiko	Tahun 1989 s/d 1993
Ke - 6 : Bapak Binsar Siregar	Tahun 1993 s/d 1995
Ke - 7 : Bapak I Made Sukarjana	Tahun 1995 s/d 1998
Ke - 8 : Bapak Drs. Yulianto, MM	Tahun 1998 s/d saat ini

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 975/KMK/IV/1/1999 tanggal 23 Desember 1999. Dewan Komisaris dan Direksi PT. Hotel Indonesia diangkat sebagai Dewan Komisaris dan Direksi PT. HII-Natour adalah sebagai berikut :

- |                                 |                           |
|---------------------------------|---------------------------|
| 1. Direktur Utama               | : Bapak A. M Suseto       |
| 2. Direktur Operasi             | : Bapak Arman R. Iskandar |
| 3. Direktur Pemasaran           | : Bapak Cuk Sumarsono     |
| 4. Direktur Keuangan            | : Bapak Imam Subianto     |
| 5. Direktur Sumber Daya Manusia | : Bapak Bambang Herunama  |

Menyinggung dalam hal pihak pelaksanaan operasional yaitu PT. Natour seperti yang dikemukakan diatas bahwa merupakan Badan Usaha Milik Negara dibawah naungan Departemen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi. Setapak demi setapak PT. Natour telah diberi kesempatan untuk mengadakan perbaikan dan renovasi hotel. Dan untuk pengelolaan seluruhnya dilaksanakan oleh putra bangsa Indonesia sendiri tanpa menggunakan tenaga dari luar negeri. Pada tanggal 12 April 2002 PT. Natour Simpang berubah menjadi Inna (Indonesia Natour) Simpang.

Hotel Inna Simpang merupakan *chain* hotel yaitu *chain* hotel yang dikelola oleh PT. Natour (Persero) dengan jumlah kamar sekitar 1067 kamar yang terdiri dari

- |                        |            |
|------------------------|------------|
| 1. Natour Bali         | : 70 kamar |
| 2. Natour Sindhu Beach | : 60 kamar |
| 3. Natour Kuta Beach   | : 60 kamar |



- |                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| 4. Natour Bath Tretes          | : 70 kamar  |
| 5. Natour Simpang              | : 120 kamar |
| 6. Natour Catering Juanda      | : -         |
| 7. Natour Dibya Puri           | : 40 kamar  |
| 8. Natour Restoran Adi Sucipto | : -         |
| 9. Natour Garuda               | : 240 kamar |
| 10. Natour Prapat              | : 98 kamar  |
| 11. Natour Dharma Deli         | : 185 kamar |
| 12. Natour Muara               | : 44 kamar  |

→ Sedangkan PT. HII memiliki sekitar 2337 kamar yang terdiri dari :

- |                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| 13. Hotel Indonesia            | : 590 kamar |
| 14. Hotel Wisata International | : 215 kamar |
| 15. Samudra Beach Hotel        | : 106 kamar |
| 16. Ambarukmo Palace Hotel     | : 260 kamar |
| 17. Grand bali Beach           | : 532 kamar |
| 18. Hotel Putri Bali           | : 293 kamar |
| 19. Manado Beach Hotel         | : 250 kamar |

Hotel Inna Simpang Surabaya memiliki ciri khas tersendiri dari segi arsitekturnya, dimana banyak menggunakan gaya tradisional di Jawa Timur, seperti bentuk “joglo” dan ayam bekisar yang berada di depan pintu utama, dekorasi di Madura *Bar* yang berupa karapan sapi, dan perahu layar rakyat madura, serta terlihat di Palapa *Coffee Shop* dimana dikelilingi hiasan kayu dengan ukir-ukirannya yang ditata secara modern juga kursi makan yang terbuat dari anyaman rotan. Hal ini dimaksudkan untuk memberi kesan pertama kepada tamu-tamu yang datang terutama kepada tamu asing dimana suasana tersebut menunjukkan bahwa tamu tersebut sedang berada di Jawa Timur khususnya di Surabaya.

### 3.2 Klasifikasi Hotel

Berdasarkan Klasifikasinya dapat dibagi dalam beberapa bagian :

### 3.2.1 Berdasarkan Lokasi

Hotel Inna Simpang Surabaya berlokasi di Jl. Gubernur Suryo No. 1 – 3, Surabaya. Hotel ini terletak di tempat yang strategis dan tergolong di tengah kota. Lokasinya dikelilingi oleh gedung-gedung penting seperti kantor pemerintahan daerah, gedung perkantoran, gedung perbankan, gedung bersejarah serta pusat perbelanjaan. Dan oleh karena letaknya itulah maka hotel ini diklasifikasikan sebagai *City Hotel*.

### 3.2.2 Berdasarkan Jumlah Kamar

Hotel ini memiliki 120 kamar yang terdiri dari:

1. *Standard Room* : 50 kamar
2. *Moderate Room* : 22 kamar
3. *Superior Room* : 22 kamar
4. *Deluxe Room* : 22 kamar
5. *Suite Room* : 4 kamar

Dan berdasarkan jumlah kamarnya tersebut maka hotel ini dikategorikan sebagai Hotel Menengah.

### 3.2.3 Berdasarkan Jenis Tamu

Apabila dilihat berdasarkan jenis tamu yang menginap maka Hotel ini dikategorikan sebagai *Business Hotel*, Karena sebagian besar tamu yang menginap dalam perjalanan bisnis.

### 3.2.4 Berdasarkan Lamanya Tamu Menginap

Hotel ini dikategorikan sebagai *semi resident hotel* karena sebagian besar tamunya menginap kurang dari tiga malam.

## 3.3 Fasilitas - Fasilitas yang Tersedia di Hotel Inna Simpang Surabaya

### 3.3.1 Meeting Room

a). Majapahit *Multi Purpose Hall*

Ruangan dengan ukuran 18 x 15 x 5,5 m dengan kapasitas 200 orang untuk *standing party*. Ruangan ini tidak hanya digunakan untuk rapat, seminar, serta pertemuan saja tapi juga untuk resepsi pernikahan maupun acara ulang tahun. Ruangan ini terletak di lantai 2 dan merupakan ruang *meeting* terbesar di hotel Inna Simpang Surabaya.

b). Airlangga *Room*

Ruangan ini digunakan untuk seminar, acara ulang tahun, dan *wedding party*. Ruangan ini berukuran 7,5 x 8 x 2,5 m dan 11,5 x 9 x 2,5 m dan dapat menampung 100 orang untuk *class style* dan untuk *theatre style*. Ruangan ini terletak disamping Palapa coffee shop.

c). Kahuripan *Room*

Ruangan ini berukuran 7,6 x 14 x 2,5 m dengan kapasitas 60 orang dan terletak di lantai 2.

d). Jenggala *Room*

Ruangan ini berdekatan dengan Kahuripan *room* di lantai 2. Dengan ukuran 7,6 x 7 x 2,2 m ruangan ini hanya dapat menampung 25 orang saja, sehingga biasanya hanya digunakan untuk acara-acara yang dihadiri sedikit orang saja.

### 3.3.2 *Restaurant dan Bar*

a). Palapa *Coffee Shop*

*Restaurant* yang terletak di *lobby* dimana para tamu mendapatkan makan pagi yang dihidangkan secara *buffet*. Dengan arsitektur jawanya siap melayani para tamu baik tamu hotel maupun tamu dari luar hotel selama 24 jam. *Coffee Shop* ini berdaya tampung 60 *seats*.

b). Madura *Bar*

Disebut Madura *Bar* karena mempunyai arsitektur Karapan Sapi. Madura *Bar* ini terletak bersebelahan dengan Palapa *coffee shop*. Dengan kapasitas 30 *Seats*, tamu-tamu yang datang akan dihibur dengan alunan piano atau karaoke,



serta tersedia berbagai macam jenis minuman beralkohol maupun non alkohol dan ditunjang dengan setting tempat yang romantis.

c). Banyuwangi *Snack Bar*

*Bar* yang menyediakan makanan ringan serta minuman dingin seperti *soft drink* bagi para tamu. *Bar* ini terletak di samping Banyuwangi *swimming pool*.

d). Simpang *Corner Restaurant*

*Restaurant* yang terletak disamping hotel. Disini menyediakan berbagai macam masakan khas jawa timur dan siap melayani selama 24 jam.

### 3.3.3 Fasilitas Lain yang Tersedia

a). Simpang *Business Center*

Melayani kebutuhan administrasi seperti fotocopy dan buka selama 24 jam.

b). *Laundry and Dry Cleaning*

Tempat pencucian pakaian tamu dan buka selama 15 jam dari pukul 06.00 – 21.00 wib dan terletak di belakang bangunan hotel.

c). Area parkir depan

Hotel ini memiliki area parkir yang cukup luas, dengan daya tampung sebanyak 60 mobil. Terletak di depan hotel dan disamping hotel. Parkir khusus karyawan terletak dibelakang bangunan hotel.

d). *Lobby*

e). *Taxi Counter*

*Counter* dimana tersedia taxi bila diperlukan sewaktu-waktu.

f). Banyuwangi *Swimming Pool*

Kolam renang yang disediakan untuk tamu yang menginap di hotel maupun tamu dari luar hotel. Kolam renang ini dilengkapi dengan *mini bar* yang melayani *soft drink*.

g). Taman Condrorini *Open Air Stage*

Tempat terbuka yang biasanya digunakan untuk acara pertandingan olahraga.

h). Masjid Al-Ikhlâs

Bagi yang beragama muslim di hotel ini disediakan masjid yang berdaya tampung hingga 200 jamaah.

i). Simping Salon & *Massage*

Salon ini terletak dekat dengan *lobby* hotel di lantai 1.

j). *Travel Agent*

Di hotel ini terdapat 2 *Travel agent* yang terletak di lantai 1. Jawa Holiday *travel agent* dan Tunas Indonesia *travel agent* yang siap melayani tiket perjalanan yang dibutuhkan tamu baik tamu hotel maupun tamu dari luar hotel.

k). *Money Changer*

Tempat penukaran mata uang asing ini siap melayani penukaran mata uang asing dari berbagai negara. Berlokasi di lantai 1.

l). *Army Boutique*

Terletak di sekitar *lobby* yang menyediakan pakaian jadi khususnya pakaian batik.

m). Kerajinan tas kulit Tanggulangin

Disediakan berbagai macam jenis kerajinan seperti tas, dompet maupun jaket yang berasal dari Tanggulangin, Sidoarjo.

n). Bali *Airlines*

Disini menyediakan tiket penerbangan ke daerah – daerah dalam negeri. Siap melayani mulai pukul 08.00 – 18.00 wib.

o). Hassan & Tarry's jewellery

Suatu stan yang tersedia di sekitar *lobby* yang menyediakan bermacam-macam perhiasan.

### 3.4 Struktur Organisasi Hotel Inna Simping

- *General Manager* : Drs. Yulianto,MM
- *Chief Accountant* : Moch. Koeswandi, SE

- *Operation Analyst* : Moch. Sodiq, SE
- *Marketing Manager* : Sunarko Hidayat
- *Man Power Manager* : H. Widodo Abdullah
- *Front Office Manager* : Mudho Prasetyo
- *Food & Beverage Manager* : Drs. Sutardi
- *Executive Housekeeper* : I Nyoman Wijantara
- *Public Relation Manager* : Maharani Hendraswari
- *Accounting Office Manager* : Dakhlan
- *Resident Engineering* : Suwardi
- *Training Manager* : H. Bambang Rasiyanto
- *Duty Manager* :
  - Harry Setiono
  - Ali Atmadji

Dalam operasional sehari-harinya hotel Inna Simpang Surabaya mempekerjakan karyawan sebanyak 243 orang (karyawan tetap sebanyak 210 orang dan karyawan kontrak kerja waktu tertentu sebanyak 33 orang). Dengan klasifikasi sebagai berikut:

- *Marketing Department* : 8 orang
- *Accounting Department* : 32 orang
- *Personalia* : 35 orang
- *Engineering Department* : 20 orang
- *Front Office Department* : 25 orang
- *Food & Beverage Department* : 70 orang
- *House Keeping Department* : 53 orang

### **3.5 Tipe Harga dan Fasilitas Kamar Beserta Harga Kamar yang Ditawarkan di Hotel Inna Simpang Surabaya**



### 3.5.1 Tipe Harga Kamar

a). *Special Rate*

Harga yang diberikan pada bulan – bulan tertentu.

b). *Company Rate*

Harga yang diberikan pada sebuah perusahaan berdasarkan *contract rate* yang telah disepakati antara pihak hotel dengan perusahaan yang bersangkutan. Bagi karyawan perusahaan yang bersangkutan apabila akan *check-in* harus menyertakan *guaranteed letter*.

c). *Travel Agent rate*

Harga yang diberikan pada suatu *travel agent* sesuai dengan *contract rate* yang berlaku. Harga ini setelah disepakati antara pihak hotel dengan pihak *travel agent*. Para pemakai *travel agent* ini jika akan *check-in* biasanya membawa *voucher* dari pihak *travel agent* yang bersangkutan.

d). *Group Rate*

Harga yang diberikan pada suatu rombongan yang telah disepakati antara pihak rombongan dengan pihak hotel dimana ketua rombongannya akan diberikan satu kamar *complimentary*.

### 3.5.2 Fasilitas Kamar Beserta Harga Kamar yang Ditawarkan

#### 3.5.2.1 Fasilitas Kamar

- a). *Bed ( Single / Double )*
- b). *Air Conditioning*
- c). *Bath tub* dengan dilengkapi air panas dan dingin
- d). *Chanelled music*
- e). Radio
- f). Telepon
- g). *Refrigerator* yang berisi berbagai macam *soft drink*
- h). *Foreign TV Program*
- i). *Video disc program and system*

j). *Luggage rack*

k). *Dressing table, Bedside table dan Coffee table*

l). Majalah dan Koran serta buku telepon

Yang membedakan dari kamar *Standard, Moderate, Superior dan Deluxe* adalah *design interior* yang terdapat di masing-masing tipe kamar tersebut beserta ukuran *Televisi* yang tiap kamar berbeda dan juga pada kamar tipe *Deluxe* tersedia *coffee maker*. Selain itu masih ada satu tipe kamar lagi yang sangat berbeda dari tipe kamar-kamar lainnya yaitu kamar tipe *Suite*. Yang membedakan kamar tipe *Suite* dengan kamar tipe lainnya adalah:

- Kamar ini dilengkapi dengan ruang tamu dan ruang makan ( kamar terpisah dengan ruang tamu dan ruang makan );
- Terdapat alat olahraga ;
- Memiliki 2 kamar mandi;
- Tersedia *Fruit Basket* dan *Flower Serve*

### 3.5.2.2 Harga Kamar yang Ditawarkan

	<u>Single</u>	<u>Double Twin</u>
▪ <i>Standard Room</i>	Rp. 368.445,-	Rp. 421.080,-
▪ <i>Moderate Room</i>	Rp. 421.080,-	Rp. 473.715,-
▪ <i>Superior Room</i>	Rp. 500.033,-	Rp. 552.668,-
▪ <i>Deluxe Room</i>	Rp. 578.985,-	Rp. 631.620,-
▪ <i>Suite Room</i>	Rp. 1.263.240,-	



## BAB V KESIMPULAN

### 5.1 Kesimpulan

Abad 21 adalah suatu masa dimana dunia tanpa batas ( globalisasi ) muncul dalam berbagai aspek kehidupan ( ekonomi, politik, sosial, budaya ) yang ditandai dengan revolusi transportasi, telekomunikasi dan *travelling*. Dan saat ini kita telah dihadapkan pada era perdagangan bebas yang telah disepakati bersama AFTA ( 2003 ), APEC ( 2010 ) dan WTO. Dalam menghadapi era globalisasi ini kita dituntut agar mampu berkomunikasi secara efektif dan secara tidak langsung kita diwajibkan untuk bisa berbahasa inggris secara fasih. Bahasa inggris sebagai bahasa internasional sangat diperlukan bagi kelancaran dalam berkomunikasi saat ini. Kelancaran dalam berkomunikasi sangat diperlukan agar kita dapat lebih mudah masuk ke dalam lingkungan asing dan cepat memahami budaya yang ada sehingga negosiasi dalam bidang apa saja dapat tercapai dengan baik.

Dalam dunia perhotelan, bahasa inggris sangatlah diperlukan sebab tamu yang datang tidak hanya berasal dari tamu domestik saja tetapi juga tamu mancanegara. Di suatu hotel, terutama di bagian *front office department* sangat dibutuhkan kemampuan dalam berbahasa inggris. Hal ini disebabkan karena di departemen inilah transaksi secara langsung dengan tamu terjadi. *Reception* sebagai bagian yang khusus menerima tamu baik untuk *check-in* maupun untuk *check-out* diwajibkan untuk mampu berbahasa inggris secara aktif. Mengingat disinilah *first impression* dan *last impression* itu tercipta.

*Reception* mempunyai tanggung jawab yang cukup besar dalam membangun citra baik hotel, dan karena itulah seorang *receptionist* harus mampu mengatasi segala kebutuhan tamu. Untuk itu seorang *receptionist* harus dapat berkomunikasi dengan baik. Dalam hal ini bahasa inggris sangatlah diperlukan karena bahasa inggris saat ini sudah menjadi bahasa internasional.



Dengan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik seorang *receptionist* sangat membantu kesuksesan sebuah hotel. Dan untuk menunjang hal tersebut hubungan yang erat antar departemen satu dengan lainnya serta tugas dan tanggung jawab yang dimiliki harus berjalan searah.

## 5.2 Saran

1. Bagi mahasiswa Diploma III Bahasa Inggris, agar membekali diri dengan kemampuan – kemampuan lain yang bersifat teknis sehingga dapat mempermudah kerja saat praktek kerja nyata tersebut dilaksanakan.
2. Bagi program Diploma III Bahasa Inggris, agar membekali mahasiswanya dengan mata kuliah-mata kuliah keahlian yang menunjang saat praktek kerja nyata sesuai dengan bidang ilmu yang berkaitan.
3. Bagi staf *front office department*, agar meningkatkan kualitas kerjanya sehingga target *occupancy* dan citra baik hotel dapat terangkat.
4. Bagi karyawan hotel, agar lebih memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga dapat tercipta suasana kerja yang menyenangkan.
5. Bagi pihak hotel, agar menempatkan karyawannya sesuai dengan kemampuan yang dimiliki sehingga sistem kerja operasional di hotel tersebut dapat berjalan dengan lancar dan sukses.

**GENERAL INFORMATION****NATOUR**  
S I M P A N G**Location :**

Delightfully located on the centre of business activities, 120 rooms are arranged in the high appreciation to the pure javanese style, combined with attractive modern comfort facilities. Provides easy acces to the array of colourful culture, tourist attraction and destinations, trade & business. It is only 30 minutes drive from Juanda International Airport.

**RATES 2002****ROOM RATES INCLUSIVE BREAKFAST**

	SINGLE	TWIN / DOBLE
STANDARD	Rp. 368.445,-	Rp. 421.080,-
MODERATE	Rp. 421.080,-	Rp. 473.715,-
SUPERIOR	Rp. 500.033,-	Rp. 552.668,-
DELUXE	Rp. 578.985,-	Rp. 631.620,-
SUITE	Rp. 1.263.240,-	
EXTRA BED	Rp. 100.000,-	

**GROUP RATE :** On Request and Negotiable

**FAMILY PLAN :**

No charge for maximum 2 (two) children under 12 years old occupying the same room with parents and using the existing bed, single rate charge for two children occupying the room.

**MEAL RATES :**

Continental Breakfast	Rp. 35.000,-
American Breakfast	Rp. 40.000,-
Table d'Hote Lunch	Rp. 50.000,-
Table d'Hote Dinner	Rp. 50.000,-

*The above Rates are inclusive 21% Government Tax and Service Charge*

**CREDIT CARDS ACCEPTED**

Visa, Amex, Dinner Club, BCA, Master Card.

**FOR RESERVATION PLEASE CONTACT :**

\* Your nearest Travel Agent or Airline

\* Hotel Indonesia International Natour  
Sales & Reservations Centre  
at Hotel Indonesia - Jakarta

Phone : (021) 3140581 or 3140621 Fax. (021) 3155913

E-mail : HIISRC@Jakarta.Wasantara.Net.ID

**DIRECT TO NATOUR SIMPANG**

Jl. Gubernur Suroyo 11-3 Surabaya 60010 Indonesia  
Phone : (031) 5921116-16165 Fax : (031) 5940167

**Room Facilities :**

- Individually controlled airconditioning
- Mini Bar
- Direct Dial phone call from the room
- Radio music, TV satellite with in house video channels
- Private bathroom with shower, hot & cold water

**\* PALAPA COFFEE SHOP**

From a snack to a complete meal or buffet dinner. Cares for you for 24 hours.

**\* BANYU BIRU BAR**

Welcomes guests for drinks, and enjoying traditional and modern music against a romantic setting.

**\* BANYUWANGI SNACK BAR**

For a thirst quenching tropical delight, while having your favourite meals and swimming.

**\* MEETINGS AND BANQUETS**

With specialized staff in arranging conferences, seminars, business meetings, private parties, receptions, banquets and exhibitions, equipped with state of the art sound and audiovisual system from 20 up to 200 persons.

- \* Check Out time : 12.00 noon
- \* Electric current : 220 Volts, 50 cycles
- \* Room Service : 24 hours
- \* Laundry & Dry Cleaning : Seven days a week and same day delivery service

**Other Facilities :**

Swimming pool, Taxi service, tour service, postal service, and travel agent offices, exhibition room and massage as well as baby sitter is on request.





**Inna  
Simpang**

**RESERVATION FORM**

Mr.  
Mrs.  
Miss.

Arrival : By : Time :

Departure : By : Time :

Accommodation	STANDARD	SWB	Rp.	SUPERIOR	SWB	Rp.
		TWB	Rp.		TWB	Rp.
	MODERATE	SWB	Rp.	DELUXE	SWB	Rp.
		TWB	Rp.		TWB	Rp.
			SUITE		Rp.	

Company Name :

Address :

Phone Number :

Reserved By :

Payment Instruction :  Personal  To Company  Others :

Remarks :

Taken by : Date :

Room Slip

Int	Date

Chart

Int	Date



**WELCOME DRINK**  
PLEASE PRESENT THIS CARD TO BAR WAITER



**NATOUR**  
SIMPANG

**GUEST CARD**

WELCOME DRINK IS SERVED AT :  
**BANYU BIRU BAR**  
OPEN : 10.00 AM. TO 02.00 AM.

NAME :

ROOM NUMBER : \_\_\_\_\_ PERSON : \_\_\_\_\_

BARTENDER,

ARRIVAL DATE : \_\_\_\_\_ DEPARTURE DATE : \_\_\_\_\_

ROOM RATE : \_\_\_\_\_

HONOURABLE CREDIT CARDS :  
AMEX, DINERS CLUB VISA, MASTER CARD,  
BANK CENTRAL ASIA CARD.

CREDIT LIMITED :  
HOTEL POLICY REQUIRES THAT GUESTS SETTLE THEIR  
BILL SHOULD THEY EXCEED US \$ 50.

- CHECK OUT TIME IS 12.00 NOON
  - PLEASE HAND YOUR ROOM KEY TO THE RECEPTION WHEN LEAVING THE HOTEL. A CHARGE OF US \$ 50 FOR MISSING ROOM KEY.
- GUEST ARE REMINDED THAT PERSONAL VALUABLES LEFT IN THEIR ROOM ARE NOT THE HOTELS RESPONSIBILITY. INDIVIDUAL SAFETY DEPOSIT BOXES ARE AVAILABLE FREE OF CHARGE AT THE FRONT OFFICE CASHIER.



**MEAL (S) ARRANGEMENT**  
Please Bring Along With This Card For Your Meals And Present To Head Waiter :

Day	1	2	3	4	5	6	7	Remark
BREAKFAST								
LUNCH								
DINNER								
OTHERS								

• Breakfast Time : 05.00 - 10.00 at PALAPA Coffee Shop.

**HOTEL FACILITIES**

- Shopping Arcade
- Drug Store
- Beauty Salon
- Travel Agent
- Money Changer
- Batik & Gift Shop
- Taxi Service
- Parking Area
- TV Colour & Video Program
- Laundry & Dry Cleaning

**General Information**

The Service Directory is Available  
In Your Room.

**Doctor**

Please Contact  
The Front Desk : Ext. 02, 108, 109  
The Duty Manager : Ext. 114

No 206153



GUEST REGISTRATION FORM

PLEASE FILL

Nama Kecil First Name: INDAH Country of Residence: INDAH

Nama Keluarga Surname (Mr./Mrs./Miss): INDAH PRATIWI

Alamat Address: J

No. Paspor/KTP Passport No./IC No.:

Datang dari Coming from: Dengan By:

Tempat & Tanggal Lahir Date & Place of Birth: Nama Perusahaan Company Name:

Pekerjaan Occupation: Maksud Kunjungan Purpose of Visit  
 Business  
 Pleasure  
 Official  
 Convention

Tujuan Berikutnya Next Destination: Agama Religion:

PLEASE NOTE CHECK OUT TIME : 12.00 NOON

VALUABLES  
 Taruhlah barang berharga Anda didalam Safe Deposit Boxes yang terdapat pada Kasir Kantor Depan  
 Pihak hotel tidak bertanggung jawab atas barang berharga yang ditinggalkan didalam kamar

CARA PEMBAYARAN/PAYMENT

- Cash
- Credit Card
- Travel Agent
- Airline
- Company

Tanda Tangan / Guest Signature

Hanya untuk Petugas Penerima FOR RECEPTION USE ONLY

Tgl. Kedatangan Arrival Date: Tgl. Keberangkatan Departure Date: Jumlah Orang No. Of Person: No. Kamar Room No: Harga Kamar Room Rate: Type Kamar Type of Room

Pesanan dibuat oleh/Reservation Made By:

- Datang Sendiri/Walk - in
- Penerbangan/Airline
- Agen Perjalanan/Travel Agent
- Tour
- Ron bongan/Package
- Lain-lain/Others

Catatan/Remarks:

Duty Receptionist

Jalan Gubernur Surjo 1 - 3 (Ex. Jl. Pemuda), Surabaya 60271 Indonesia, Tel. (031) 5342151 (9 lines), Telex 34240 SIMHOT IA, Fax. (031) 5310157 Cable HOTSIM, PO BOX 36

NATOUR BALI · NATOUR BENDHU BEACH · NATOUR KUTA BEACH · NATOUR SEMANG · NATOUR BATH TREES · NATOUR GARUDA · NATOUR DIBYA PURI · NATOUR DHARMA DEVI · NATOUR PARAPAT · NATOUR MUARA



FORMULIR "A"

LAMPIRAN : I.



NATOUR  
S I M P A N G  
JL. GUBERNUR SURYO 1 - 3 TELP. 5342151 PO. BOX 36  
TELEX 34240 - SURABAYA - INDONESIA

No 011237

Alamat : Address		Berangkat tgl. Departure date		Pergi ke : Going to	
Datang tanggal : Arrival date		Datang dari : Coming from			
Nama lengkap : Full name					
Kebangsaan : Nationality		Nomor Paspor : Pasport Number No. STMD		Tanggal lahir : Date of Birth	
Pekerjaan : Profession		Perusahaan : Company		Maksud kedatangan : Purpose of visit	
Alamat rumah : Home Address		Pelabuhan pendaratan di Indonesia Port of Entry in Indonesia			
Visa : Visum		<input type="checkbox"/> Transit <input type="checkbox"/> Tourist <input type="checkbox"/> Official <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Stay		Tanda tangan tamu : Guest Signature	
		Tanda tangan Re-sepsionis : Reception Signature		Tanda tangan tamu : Guest Signature	



DIREKTORAT OPERASI  
PT. HOTEL INDONESIA NATOUR



Inna  
Hotel Group

DAFTAR ISIAN KOMENTAR / SARAN TAMU  
GUEST QUESTIONNAIRE

HOTEL : INNA SEMPANG

Selamat Datang. *Anda Segalanya Bagi Kami*  
Manajemen sangat menghargai ketulusan pendapat anda dalam upaya meningkatkan pelayanan dari waktu ke waktu dengan mengisi daftar pertanyaan di bawah ini, kemudian masukkan ke dalam kotak yang tersedia atau serahkan pada petugas kami.  
Terima kasih.

SCORE  
Berli Tanda ☐

BAK SULLI	BAK SEMANG	BAK SEMANG	BAK SULLI
5	4	3	2
1	2	3	4

1. Kenyamanan saat tinggal di Hotel  
Komentar/Saran :

5  4  3  2  1

2. Kebersihan  
Komentar/Saran :

5  4  3  2  1

3. Tarif :  
 Kamar

Komentar/Saran :

Makanan  
Komentar/Saran :

Minuman  
Komentar/Saran :

Laundry  
Komentar/Saran :

5  4  3  2  1

BAK SULLI	BAK SEMANG	BAK SEMANG	BAK SULLI
5	4	3	2
1	2	3	4

Mini Bar  
Komentar/Saran :

4. Ketepatan & Kecepatan Pelayanan  
Komentar/Saran :

5. Kesesuaian produk yang ditawarkan  
Komentar/Saran :

6. Fasilitas yang tersedia  
(TV, AC, Mini Bar ).  
Komentar/Saran :

7. Kemudahan mendapatkan pelayanan  
Komentar/Saran :

8. Ramah Lingkungan  
Komentar/Saran :

9. Lain - Lain  
Komentar/Saran :

SARAN KHUSUS :

Nama :  
Kamar :  
Tanggal Kunjungan :

Quality Assurance Division

10 tanggal  
Dund setiap  
Lucky 2024  
7/7/24

FOLIO BB **Nº 180458**



Jl. Sekeloa Utara No. 113 Di. Jember, Jawa Timur 60071 Indonesia Telp. (031) 5342151  
 Faks. (031) 5310157 Cetak R21 SIM PO BOX 1036

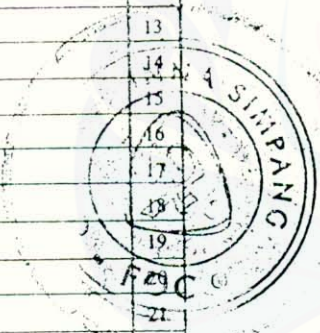
NAME : YORIS PARERA RIR  
 GROUPS : REG. GUEST  
 ROOM : 501  
 BILL TO: P/A RBF  
 PA-0211WWD00517

Transfer Folio	FROM	TO
	13/06/03	15/06/03

YEAR /MONTH/DAY

13/06 501 :0001:613	1	501 :DELUXE	247.934	247.934
13/06 501 :0001:613	2	501 :Gov. Tax	27.273	275.207
13/06 501 :0001:613	3	501 :Srvc. Cha.	24.793	300.000
14/06 501 :0001:614	3	501 :DELUXE	247.934	547.934
14/06 501 :0001:614	4	501 :Gov. Tax	27.273	575.207
14/06 501 :0001:614	5	501 :Srvc. Cha.	24.793	600.000
14/06 KUT-000896	5	LAUNDRY	38.236	638.236
14/06 KUT-000907	5	LAUNDRY	12.100	650.336
	7			
	8	REP. FORWARD FF	39.675	690.011
	8		-190.011	500.000
	9	Debit Applied	-500.000	0
	10			
	11	Debit Applied	-100.000	0
	12			
	13			
	14			
	15			
	16			
	17			
	18			
	19			
	21			
	22			
	23			
	24			
	25			
	26			
	27			

HAVE YOU RETURNED YOUR KEY



**NATOUR'S GROUP**

- NATOUR PAKAPAT
- NATOUR DRASMA DELI
- NATOUR MUARA
- NATOUR GARUDA
- NATOUR INHYA PURI
- NATOUR SIMPANG
- NATOUR BALI-BETEL PANGEL
- NATOUR BALI-BETEL
- NATOUR SUKSES PANGEL
- NATOUR KUTA BEACH

THE UNDERSIGNED GUEST  
 ACKNOWLEDGES THE ABOVE AS  
 A PERSONAL DEBT

BILING TO

SIGNATURE

THANK YOU FOR YOUR VISIT



**Nº 071303**



**Inna  
Simpang**

**RÉFRIGERATOR BILL**

Para Tamu yth.

Selamat menikmati fasilitas Mini Bar kami. Harga-harga sudah termasuk pelayanan. Setiap hari petugas kami akan mengirim voucher ini ke Front Office Cashier untuk penagihannya. Mohon penggunaan terakhir mini Bar dapat di sampaikan kepada Front Office Cashier pada waktu check out.

Dear Guest,

Please feel to enjoy the facility of your Mini Bar. All prices indicated are inclusive service charge.

This voucher will be collected daily and taken to the Front Office Cashier for billing to your account.

Please give your last check to the Front Office Cashier as you are cheking out. Thank You

No	CONTENTS	Unit Price	Per Stock	Con- sumed	Amount
1	Small Beer (Can)	15.000	2		Rp.
2	Greens Sands (Can)	9.000	2	1	9.000
3	Pepsi Cola (Can)	6.000	2		
4	Mirinda (Can)	6.000	2		
5	Seven Up (Can)	6.000	2		
6	A & W Root Beer (Can)	6.000	2		
7	Mineral Water	2.500	2		
8	Can Juice	11.000	2	2	22.000
9	Energi Drink	6.500	2		
10	Bee Jelly	8.000	2		
11					
12					
13	Delfi	9.750	2		
14	Ciggy	5.750	2		
15	Frozz	5.250	2	1	5.250
16	Wafero	2.750	2		
17					
18					
19					
20					
21					
22					

ROOM No. :	SD/	SUB TOTAL	36.250
NAME :		TAX 10%	3.625
SIGNATURE :		TOTAL	39.875

DATE : 6/10/2013

Daily we refill Your refrigerator and bill the consumption to your hotel account





Lampiran 10: Housekeeping Report

NATOUR SIMPANG  
HOUSEKEEPING DEPT

HOUSEKEEPING REPORT

DATE : 03-06-2013  
TIME : A

II ND FLOOR			III RD FLOOR			IV TH FLOOR			V TH FLOOR			VI TH FLOOR			VII TH FLOOR		
ROOM	CODE	PAX	ROOM	CODE	PAX	ROOM	CODE	PAX	ROOM	CODE	PAX	ROOM	CODE	PAX	ROOM	CODE	PAX
201	OU	2	301	OU	1	401	CO		501			601	V		701	OU	2
203	OU	2	303	OU	2	403	OU		503			603	OU	2	703	CO	
205	OU	1	305	OU	1	405	CO		505			605	CO		705	OU	1
207	OU	1	307	OU	1	407	OU		507			607	OU	2	707	DD	
209	OU	1	309	OU	1	409	OU		509			609	OU	2	709	OU	1
211	OU	1	311	OU	1	411	OU		511			611	OU	1	711	OU	2
215	OU	2	315	OU	2	415	OU		515			615	OU	1	715	OU	2
217	OU	2	317	OU	2	417	V		517			617	OU	2	717	OU	2
219	OU	2	319	V		419	OU		519			619	OU	2	719	OU	2
221	OU	2	321	OU	1	421	OU		521			621	V		721	CO	
223			323	OU	1	423	OU		523			623	OU	1	723	OU	2
225			325	V		425	OU		525			625	V		725	OU	2
302			302	OU	1	402	DD		502			602	OU	2	702	V	
304			304	OU	1	404	OU		504			604	OU	2	704	OU	2
306			306	OU	1	406	OU		506			606	OU	2	706	OU	2
308			308	OU	1	408	OU		508			608	OU	2	708	OU	2
310	OU	1	310	CO		410	V		510			610	OU	2	710	OU	2
312	OU	1	312	CO		412	OU		512			612	OU	1	712	OU	2
314	OU	2	314	OU	2	414	OU		514			614	OU	2	714	OU	2
316	DD		316	OU	1	416	OU		516			616	OU	1	716	V	
318			318	OU	1	418	V		518			618	OU	2			
320			320	OU	1	420	V		520			620	OU	2			
TOTAL	14																

EXTRA BED IN .....  
TOTAL ROOM OC ..... 9

ROOMS .....  
ROOM OUT-OF-ORDER ..... 9

REASON .....  
REASON .....  
EXECUTIVE HOUSEKEEPING

REMARKS  
CODE  
DD : Do Not Disturb  
DL : Double Lock  
OC : Occupied  
ON : Ooce No Luggage  
OO : Out of Order  
SO : Sleep Out  
V : Vacant  
CO : Check Out  
CI : Check In



FRONT OFFICE DEPT  
INNA SIMPANG  
SURABAYA

V.I.P. LIST & OCCUPANCY FORECAST

DAY : SUNDAY  
DATE : MAY 12, 2003

A.) V.I.P. LIST

ROOM NO.	NAME	AFILIATION	ETA	DEPARTURE	REMARK
	TODAY				
	NONE				
	TOMORROW				
	NONE				
	IN THE HOUSE		ETD		
	NONE				

B.) FORECAST

TODAY : 12/5/03				TOMORROW : 13/05/03				AFTER TMRW : 14/05/03			
	Room	Paxs	%		Room	Paxs	%		Room	Paxs	%
1st Night	50	69	41,67		109	241	90,83		115	245	95,83
Arrival	78	204			2	4			1	2	
Estimated	15	23			38	63			46	76	
Departure	26	39			24	45			77	205	
Estimated	8	16			10	18			4	6	
Total	109	241	90,83		115	245	95,83		81	112	67,50

- CC. :- General Manager  
 - Exec. Assi. Manager  
 - Chief Accountant  
 - Opal  
 - Front Office Manager  
 - Marketing Manager  
 - Accounting Manager  
 - Executive Housekeeper  
 - F & B Manager  
 - Chief Engineer  
 - Reception  
 - Duty Manager  
 - Chief Security  
 - Purel

*Handwritten signature and date: 13/5*



Made By

WIED



Hotel Name HOTEL INNA SIMPANG

Report Title Daily Room Count Sheet For 11/May/2003

Printed ID DIDIK

1 of

R.#	Pax Last Name / First Name	Rate/ COMPANY	Amount	Sgmt	Arv	Dpt
201	1 JOPIE/WATTIMENA, MR	PUBLISHED INDIVIDUAL	Rate 185,950.00	WI	11/05	12/05
		STD 1 185,950.00	1 185,950.00			PA-0211WWD00403
207	2 NYOMAN MULYAMAN/MR	PUBLISHED KAHANA TOUR & TRAV	Rate 177,888.00	DTA	11/05	12/05
		STD 1 177,888.00	1 177,888.00			PA-0211PLP00548
209	1 WAHYU/PRASETYO, MR	PUBLISHED BANK MANDIRI KAN	Rate 148,780.00	COY	11/05	13/05
		STD 1 148,780.00	1 148,780.00			PA-0303JNT00382
210	1 EDY SOPYAN/MR	PUBLISHED KAHANA TOUR & TRAV	Rate 157,025.00	DTA	11/05	12/05
		STD 1 157,025.00	1 157,025.00			PA-0303JNT00380
215	1 TIRNO UNDAWAD, MR/MAYOH	PUBLISHED MYOH DOT COM	Rate 0.00	F	01/05	12/05
		STD 0 0.00	0 0.00			PA-0303NNI00382
219	1 ZAIDI, MR/	PUBLISHED INDIVIDUAL	Rate 185,950.00	WI	09/05	13/05
		MOD 1 185,950.00	1 185,950.00			PA-0211DDK00518
301	1 PROTOKOL ISTANA/GRUP	PUBLISHED PEMPROP JATIM	Rate 413,250.00	GOV	11/05	13/05
		SUP 1 413,250.00	1 413,250.00			PA-0211DDK00575
302	1 PROTOKOL ISTANA/GRUP	PUBLISHED PEMPROP JATIM	Rate 413,250.00	GOV	11/05	13/05
		SUP 1 413,250.00	1 413,250.00			PA-0211DDK00578
303	2 TAN HOOI MR/LOON	PUBLISHED INDIVIDUAL	Rate 288,585.00	IND	08/05	12/05
		SUP 1 288,585.00	1 288,585.00			PA-0303NNI00478
304	1 PROTOKOL ISTANA/GRUP	PUBLISHED PEMPROP JATIM	Rate 413,250.00	GOV	11/05	13/05
		SUP 1 413,250.00	1 413,250.00			PA-0211DDK00579
306	2 SUPARNO, MR/	PUBLISHED ALFA LAFAL	Rate 288,585.00	COY	09/05	12/05
		SUP 1 288,585.00	1 288,585.00			PA-0211DDK00517
308	1 SYAHRIZAL, MR/GRUP	PUBLISHED PEMPROP JATIM	Rate 413,250.00	GOV	11/05	13/05
		SUP 1 413,250.00	1 413,250.00			PA-0211DDK00572
309	2 MUH. HANAFI NOOR/	PUBLISHED INDIVIDUAL	Rate 247,834.00	IND	09/05	12/05
		SUP 1 247,834.00	1 247,834.00			PA-0303NHD00094
310	1 LAMBOK/FIRMAN, MR	PUBLISHED ALFA LAFAL	Rate 247,834.00	COY	10/05	12/05
		SUP 1 247,834.00	1 247,834.00			PA-0211PLP00537
312	1 WIDJARNARMO MR/HERU	PUBLISHED ANGKASA PURA, PT	Rate 208,812.00	COY	11/05	13/05
		SUP 1 208,812.00	1 208,812.00			PA-0303JNT00385
315	1 PROTOKOL ISTANA/GRUP	PUBLISHED PEMPROP JATIM	Rate 413,250.00	GOV	11/05	13/05
		SUP 1 413,250.00	1 413,250.00			PA-0211DDK00577
316	1 IKHSANNURDIN NORSI/MR	PUBLISHED INDIVIDUAL	Rate 0.00	F	10/05	12/05
		SUP 1 0.00	1 0.00			MR-0303NNI00075
317	1 RYAN MR/RIFAL	PUBLISHED INDIVIDUAL	Rate 247,834.00	IND	11/05	12/05
		SUP 1 247,834.00	1 247,834.00			PA-0303JNT00384
318	1 PROTOKOL ISTANA/GRUP	PUBLISHED PEMPROP JATIM	Rate 413,250.00	GOV	11/05	13/05
		SUP 1 413,250.00	1 413,250.00			PA-0211DDK00580
319	1 SUMARNA/MR	PUBLISHED PEMPROP JATIM	Rate 413,250.00	GOV	11/05	13/05
		SUP 1 413,250.00	1 413,250.00			PA-0211DDK00576
321	1 HANDAYANI/TRI, MS	PUBLISHED PEMPROP JATIM	Rate 413,250.00	GOV	11/05	13/05
		SUP 1 413,250.00	1 413,250.00			PA-0211DDK00573
323	1 IBRAHIM, MR/GRUP	PUBLISHED PEMPROP JATIM	Rate 413,250.00	GOV	11/05	13/05
		SUP 1 413,250.00	1 413,250.00			PA-0211DDK00574
325	1 KANSO, MR/GRUP	PUBLISHED PEMPROP JATIM	Rate 413,250.00	GOV	11/05	13/05
		SUP 1 413,250.00	1 413,250.00			PA-0211DDK00571
402	1 EDI, MR/SEE ROOM 406	PUBLISHED INDIVIDUAL	Rate 208,812.00	IND	11/05	12/05
		MOD 1 208,812.00	1 208,812.00			PA-0303JNT00388
405	1 H. ARIFUDDIN/MR	PUBLISHED INDIVIDUAL	Rate 208,812.00	IND	11/05	12/05



R.#	Pax Last Name / First Name	Rate/ COMPANY	Amount	Sgmt	Acv	Dpt
406	1 ARIF, MR/HIDAYAT	PUBLISHED MOD 1 206,812.00 INDIVIDUAL	Rate 206,812.00	1	PA-0303JNT00386	
			206,812.00		IND	11/05 12/05
407	2 SUPIL/ROBBY FERDINAND, MR	PUBLISHED MOD 1 206,812.00 PELINDO	Rate 206,812.00	1	PA-0303JNT00387	
			289,258.00		COY	10/05 12/05
408	2 CATHERINE/MARIA, MS	PUBLISHED MOD 1 289,258.00 INDIVIDUAL	Rate 289,258.00	1	PA-0303ANN00484	
			206,812.00		WI	09/05 12/05
409	1 GHAZIUDDIN/MR	PUBLISHED MOD 1 206,812.00 INDIVIDUAL	Rate 206,812.00	1	PA-0211RJT00061	
			206,812.00		IND	11/05 13/05
411	2 NANANG/PRIATMODJO, MR	PUBLISHED MOD 1 206,812.00 INDIVIDUAL	Rate 206,812.00	1	PA-0303JNT00388	
			227,273.00		WI	11/05 12/05
412	2 TUTI KARMINI/MRS	PUBLISHED MOD 1 227,273.00 INDIVIDUAL	Rate 227,273.00	1	PA-0211DDK00581	
			227,273.00		IND	11/05 13/05
416	1 YUSRAN/MR	PUBLISHED MOD 1 227,273.00 PENGEORAN LOGAI	Rate 227,273.00	1	PA-0211WWD00402	
			185,950.00		COY	11/05 12/05
417	1 HENRY EFKAIM WELONG/MR	PUBLISHED STD 1 185,950.00 INDIVIDUAL	Rate 185,950.00	1	PA-0211WWD00404	
			206,812.00		IND	11/05 13/05
419	1 BERRY SUPARDIKA/MR	PUBLISHED MOD 1 206,812.00 PT. I N A	Rate 206,812.00	1	PA-0211PLP00547	
			90,909.00		INWA	05/05 14/05
420	1 SAUKANI/MR	PUBLISHED STD 1 90,909.00 PENGEORAN LOGAI	Rate 90,909.00	1	MR-0303JNT00078	
			185,950.00		WI	11/05 12/05
421	1 BUNUT SETIAWAN/MR	PUBLISHED STD 1 185,950.00 INDIVIDUAL	Rate 185,950.00	1	PA-0211WWD00405	
			206,812.00		IND	11/05 13/05
503	2 YANNEN HAM/HUTAGAOL, MR	PUBLISHED MOD 1 206,812.00 PELINDO	Rate 206,812.00	1	PA-0303JNT00381	
			342,975.00		WI	11/05 14/05
511	2 TAN JAMES MR/EDWARD	PUBLISHED DLX 1 342,975.00 INDIVIDUAL	Rate 342,975.00	1	PA-0211WWD00389	
			309,917.00		IND	08/05 12/05
602	2 ENDANG / RIAN/MRS / MR	PUBLISHED DLX 1 309,917.00 BSA TOURS & TRJ	Rate 309,917.00	1	PA-0303ANN00479	
			185,289.00		DTA	11/05 13/05
603	2 INAM MUALIM/MR	PUBLISHED STD 1 185,289.00 INDIVIDUAL	Rate 185,289.00	1	MR-0211PLP00084	
			206,812.00		IND	11/05 13/05
612	2 JINGGA/MR/MRS	PUBLISHED STD 1 206,812.00 BSA TOURS & TRJ	Rate 206,812.00	1	MR-0303JNT00085	
			185,289.00		DTA	11/05 13/05
614	1 DR.H.AMINULLAH MR/ASSAGAF	PUBLISHED STD 1 185,289.00 UNITOMO	Rate 185,289.00	1	MR-0211PLP00084	
			148,780.00		COY	11/05 12/05
616	2 MAHFUD/MR	PUBLISHED STD 1 148,780.00 KOPERTIS	Rate 148,780.00	1	PA-0303JNT00382	
			206,812.00		COY	11/05 14/05
617	2 HUNARKO/MUHLIN, MR	PUBLISHED STD 1 206,812.00 INDIVIDUAL	Rate 206,812.00	1	PA-0303JNT00381	
			206,812.00		IND	10/05 12/05
701	2 SUATWIANA / KT.CETEG/MR	PUBLISHED STD 1 206,812.00 BSA TOURS & TRJ	Rate 206,812.00	1	PA-0211DDK00570	
			185,289.00		DTA	11/05 12/05
708	1 YUMA/MR	PUBLISHED STD 1 185,289.00 BSA TOURS & TRJ	Rate 185,289.00	1	MR-0211PLP00083	
			185,289.00		DTA	11/05 13/05
710	2 SUBWANDI / SUAMBA/MR	PUBLISHED STD 1 185,289.00 BSA TOURS & TRJ	Rate 185,289.00	1	MR-0211PLP00084	
			185,289.00		DTA	11/05 12/05
710	2 ANOM / LEDANA/MR	PUBLISHED STD 1 185,289.00 BSA TOURS & TRJ	Rate 185,289.00	1	MR-0211PLP00083	
			185,289.00		DTA	11/05 12/05
714	2 BUDIARTA / WIRANATA/MR	PUBLISHED STD 1 185,289.00 BSA TOURS & TRJ	Rate 185,289.00	1	MR-0211PLP00083	
			185,289.00		DTA	11/05 12/05
721	1 SUARKA/MR	PUBLISHED STD 1 185,289.00 BSA TOURS & TRJ	Rate 185,289.00	1	MR-0211PLP00083	
			185,289.00		DTA	11/05 12/05
		STD 1 185,289.00	1	185,289.00	MR-0211PLP00083	

R.#	Pax Last Name / First Name	Rate/ COMPANY	Amount	Sgnt	Arv	Dpt
50	Room(s) Occupied	69 Pax(s)	Grand Total ->>	11,872,170.00		
	ROOM	11,872,170.00	ABF	0.00	LUNCH	0.00
	XBED	0.00	IBF	0.00	DINNER	0.00
			CBF	0.00		





Hotel Name	HOTEL INNA SIMPANG
Report Title	Expected Arrival List For
Printed ID	DIDIK
Printed Date	11/May/03
	12/May/2003
	10:17:11PM
	1 of 1

Guest Name	COMPANY			Bill Instruction	Departure	Courtesy Order	Client Note	Source	Segment	VTR
	Type	Rsvd	Par							
1 ASTI / MRS	MULTI CLUB MILENIA			C/A R/O	13/May/2003	RP 119.835,00	RSV DODI MR	COMP	IND	N
	DLX	3	3							
2 DIPENDA / GROUP	DIPENDA PROP JATIM			C/A F BOARD	14/May/2003	RP 214.376,00	SEE NAME LIST GRUP	VDR2	GOV	N
	STD	8	8							
3 DIPENDA / GROUP	DIPENDA PROP JATIM			C/A F BOARD	14/May/2003	RP 383.636,00	SEE NAME LIST	VDR1	GOV	N
	STD	22	44							
4 DIPENDA / GROUP	DIPENDA PROP JATIM			C/A F BOARD	14/May/2003	RP 471.075,00	SEE NAME LIST GRUP	VDR1	GOV	N
	STD	20	60							
5 DIPENDA / GROUP	DIPENDA PROP JATIM			C/A F BOARD	14/May/2003	RP 446.260,00	SEE NAME LIST GRUP	VDR1	GOV	N
	STD	21	34							
6 KAPULIH / KOLMR	PEKASATFB			P/A DP RP	13/May/2003	RP 247.934,00	DP RP 300.000,00	COMP	IND	N
	SPR	1	1							
7 MAMAN S / MR	PASOPATI T&T			C/A RBF	13/May/2003	RP 185.950,00	RSV NOV MRS	VDR2	EMBS	N
	STD	1	2							
8 WAIWTO / MR	PENGECCORAN			C/A RBF	14/May/2003	RP 126.950,00	GL ATTCD/RSV HANDONG MR	VDR2	GOV	N
	STD	1	1							
9 YANNEN H HUTAGAOL / DRS MR	PELINDO			C/A RBF	13/May/2003	RP 242.975,00	GL ATTCD/RSV FOTO MR	VDR1	GOV	N
	DLX	1	1							

## Lampiran 14: Expected Departure List

Hotel Name HOTEL INNA SIMPANG  
 Report Title Expected Departure List For 12/05/2003  
 Printed ID DIDIK Printed

Digital Repository Universitas Jember

NO	Rm#	Type	Last Name	First Name	Room	Arrival	Company	CITY	Billing instr
1	201	STD	WATTIMENA, MR	JOPPIE	1	11-05-03	INDIVIDUAL	KUFANG	F/A - R + BFAST
2	207	STD	MR	NYOMAN MULYAWAN	2	11-05-03	KAHA TOUR & TRADENPASAR		C/A R BFAST
3	210	STD	MR	EDY SOFYAN	1	11-05-03	KAHA TOUR & TRAJOMBOK TIMUR		C/A R + BFAST
4	215	STD	MAYOH	TIRNO UNRARWO, MR	1	1-05-03	MYOH DOT COM	MALANG	ROOM COMP
5	303	SPR	LOON	TAN HOOI MR.	2	8-05-03	INDIVIDUAL	KUALA LUMPUR	F/A R+BFAST
6	306	SPR		SUPARNO, MR	2	9-05-03	ALFA LAFAL	JAKARTA	F/A
7	309	SPR		MUH. HANAFI NOOR	2	9-05-03	INDIVIDUAL	BANJARMASIN	F/A
8	310	SPR	FIRMAN, MR	LAMBOK	1	10-05-03	ALFA LAFAL	BEKASI	F/A
9	316	SPR	MR	IKHSANNURDIN NOR	1	10-05-03	INDIVIDUAL	JAKARTA	F/A OTHERS
10	317	SPR	RIFAL	RYAN MR	1	11-05-03	INDIVIDUAL	JAKARTA	F/A R+BFAST
11	402	MDR	SEE ROOM 406	EDI, MR	1	11-05-03	INDIVIDUAL	JAKARTA	F/A R + BFAST
12	405	MDR	MR	H. ARIFUDDIN	1	11-05-03	INDIVIDUAL	MAKASSAR	F/A R + BFAST
13	406	MDR	HIDAYAT	ARIF, MR	1	11-05-03	INDIVIDUAL	JAKARTA	F/A R + BFAST
14	407	MDR	ROBBY FERDINAND,	SUPII	2	10-05-03	PELINDO	SURABAYA	C/A
15	408	MDR	MARIA, MS	CATHERINE	2	9-05-03	INDIVIDUAL	MELBOURNE	F/A
16	11	MDR	PRIATMODJO, MR	NANANG	2	11-05-03	INDIVIDUAL	MOJOKERTO	F/A
17	116	MDR	MR	YUSRAN	1	11-05-03	PENGEORAN	LOGAJAKARTA	C/A - ALL ACCO
18	420	MDR	MR	SAUKANI	1	11-05-03	PENGEORAN	LOGAJAKARTA	C/A - ALL ACCO
19	515	DLX	EDWARD	TAN JAMES MR	2	8-05-03	INDIVIDUAL	DENPASAR	F/A R+BFAST
20	614	STD	ASSAGAF	DR. H. AMINULLAH M	1	11-05-03	UNITOMO	JAKARTA	C/A R+BFAST
21	617	STD	MUSLIM, MR	MUNAPKO	2	10-05-03	INDIVIDUAL	BOGOR	F/A
22	701	STD	MR	SUATNYANA / KT.C	2	11-05-03	B3A TOURS & TRADENPASAR		C/A RBF
23	709	STD	MR	SUWANDI / SUAMBA	2	11-05-03	B3A TOURS & TRADENPASAR		C/A RBF
24	710	STD	MR	ANOM / LEDANA	2	11-05-03	B3A TOURS & TRADENPASAR		C/A RBF
25	714	STD	MR	BUDIARTA / WIRAN	2	11-05-03	B3A TOURS & TRADENPASAR		C/A RBF
26	721	STD	MR	SUARKA	1	11-05-03	B3A TOURS & TRADENPASAR		C/A RBF
<b>Total Expected Departure</b>				<b>26 Room(s)</b>		<b>39</b>			



## Lampiran 15: Guest in House List

Hotel Name HOTEL INDA 3 LOMBOK  
 Report Title Guest In House List All  
 Printed ID DIDIK, Printed Date

1 of 2

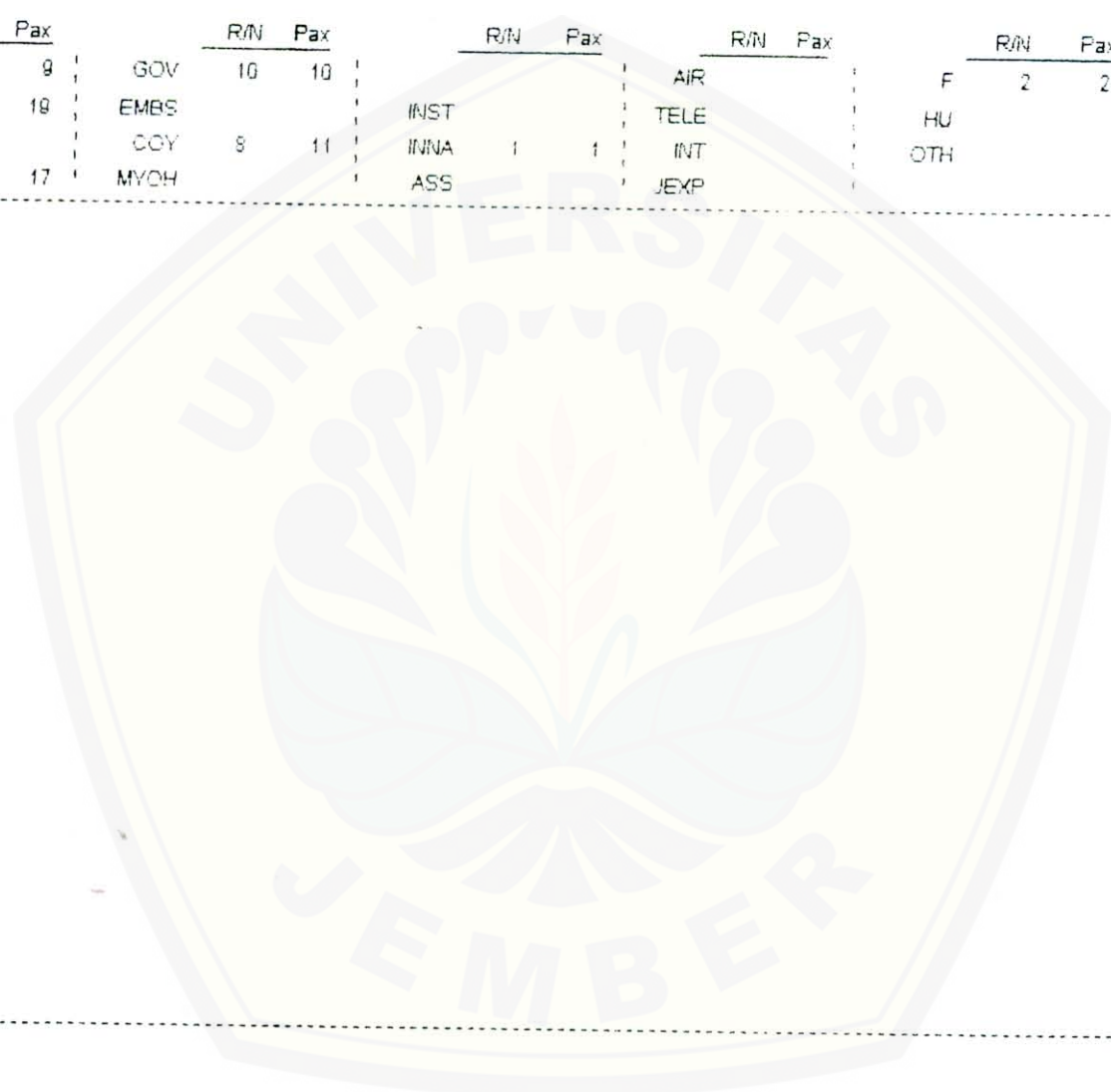
No	Last Name / First Name	Rm.#	Arr	Dep	Fax	M/F	Company	CITY	Seqm.	Bill	Ine
1	WATTIMENA, MR / JOBBIE	201	11/05	12/05	1	1/-	INDIVIDUAL	KUPANG	WI	F/A	-
2	MR / NYOMAN MULYAWAN	207	11/05	12/05	2	2/-	KAMA TOUR & TRAVIDENEASAR	DTA	C/A	R	B
3	PRASETYO, MR / WAHYU	209	11/05	12/05	1	1/-	BANK MANDIRI KANJEMBER	COY	F/A	R	+B
4	MR / EDY SOFYAN	210	11/05	12/05	1	1/-	KAMA TOUR & TRAVEL LOMBOK	TIM	DTA	C/A	R +B
5	MAYOH / TIRNO UNRARWO, MR	215	01/05	12/05	1	1/-	MYOH DOT COM	MALANG	F	ROOM	COM
6	/ ZAIDI, MR	219	09/05	12/05	1	1/-	INDIVIDUAL	BANDAR SERI	WI	F/A	
7	GROUP / PROTOKOL ISTANA	301	11/05	12/05	1	1/-	PEMEROP JATIM	JAKARTA	GOV	C/A	ROOM
8	GROUP / PROTOKOL ISTANA	302	11/05	12/05	1	1/-	PEMEROP JATIM	JAKARTA	GOV	C/A	ROOM
9	LOON / TAN HOOI MR	303	08/05	12/05	2	2/-	INDIVIDUAL	KUALA LUMPUR	IND	F/A	R+BF
10	GROUP / PROTOKOL ISTANA	304	11/05	12/05	1	1/-	PEMEROP JATIM	JAKARTA	GOV	C/A	ROOM
11	/ SUFARNO, MR	306	09/05	12/05	2	1/1	ALFA LAPAL	JAKARTA	COY	F/A	
12	GROUP / SYAHRIZAL, MR	308	11/05	12/05	1	1/-	PEMEROP JATIM	JAKARTA	GOV	C/A	ROOM
13	/ MUH. HANAFI NOOR	309	09/05	12/05	2	1/1	INDIVIDUAL	BANJARMASIN	IND	F/A	
14	FIRMAN, MR / LAMBOK	310	10/05	12/05	1	1/-	ALFA LAPAL	BEKASI	COY	F/A	
15	HERU / WIDJARNARNO MR	312	11/05	12/05	1	1/-	ANGKASA PURA, PT	JAKARTA	COY	F/A	R+BF
16	GROUP / PROTOKOL ISTANA	315	11/05	12/05	1	1/-	PEMEROP JATIM	JAKARTA	GOV	C/A	ROOM
17	MR / IKHSANNURDIN NORZI	316	10/05	12/05	1	1/-	INDIVIDUAL	JAKARTA	F	F/A	OTHE
18	RIFAL / RYAN MR	317	11/05	12/05	1	1/-	INDIVIDUAL	JAKARTA	IND	F/A	R+BF
19	GROUP / PROTOKOL ISTANA	318	11/05	12/05	1	1/-	PEMEROP JATIM	JAKARTA	GOV	C/A	ROOM
20	MR / SUMARMA	319	11/05	12/05	1	1/-	PEMEROP JATIM	JAKARTA	GOV	C/A	ROOM
21	TRI, MS / HANDAYANI	321	11/05	12/05	1	-/1	PEMEROP JATIM	JAKARTA	GOV	C/A	ROOM
22	GROUP / IBRAHIM, MR	323	11/05	12/05	1	1/-	PEMEROP JATIM	JAKARTA	GOV	C/A	ROOM
23	GROUP / KAMSO, MR	325	11/05	12/05	1	1/-	PEMEROP JATIM	JAKARTA	GOV	C/A	ROOM
24	SEE ROOM 406 / EDI, MR	402	11/05	12/05	1	1/-	INDIVIDUAL	JAKARTA	IND	F/A	R +
25	MR / H. ARIFUDDIN	405	11/05	12/05	1	1/-	INDIVIDUAL	MAKASSAR	IND	F/A	R +
26	HIDAYAT / ARIF, MR	406	11/05	12/05	1	1/-	INDIVIDUAL	JAKARTA	IND	F/A	R +
27	ROBBY FERDINAND, MR / SUFII	407	10/05	12/05	2	2/-	PELINDO	SURABAYA	COY	C/A	
28	MARIA, MS / CATHERINE	408	09/05	12/05	2	1/1	INDIVIDUAL	MELBOURNE	WI	F/A	
29	MR / GHASIUDDIN	409	11/05	12/05	1	1/-	INDIVIDUAL	JAKARTA	IND	F/A	R +
30	PRIATMODJO, MR / NANANG	411	11/05	12/05	2	2/-	INDIVIDUAL	MOJOKERTO	WI	F/A	
31	MRS / TUTI KARMINI	412	11/05	12/05	2	-/2	INDIVIDUAL	TANGERANG	IND	F/A	R B
32	MR / YUSRAN	416	11/05	12/05	1	1/-	PENGECORAN LOGAM	JAKARTA	COY	C/A	-
33	MR / HENRY EFRAIM WELONG	417	11/05	12/05	1	1/-	INDIVIDUAL	BOGOR	IND	F/A	DE
34	MR / BERRY SUPARDIKA	419	05/05	14/05	1	1/-	PT. I N A	DENEASAR	INNKA	/A	GRAN
35	MR / SAUKANI	420	11/05	12/05	1	1/-	PENGECORAN LOGAM	JAKARTA	WI	C/A	- AL
36	MR / BUNUT SETIAWAN	421	11/05	12/05	1	1/-	INDIVIDUAL	PONTIANAK	IND	F/A	R +
37	HUTAGAOL, MR / YANNEN HAN	503	11/05	14/05	2	1/1	PELINDO	MEDAN	WI	C/A	- R
38	EDWARD / TAN - JAMES MR	515	08/05	12/05	2	1/1	INDIVIDUAL	DENEASAR	IND	F/A	R+BF
39	MRS / MR / ENDANG / RIAN	602	11/05	12/05	2	1/1	ESA TOURS & TRAVIDENEASAR	DTA	C/A	REF	
40	MR / IMAM MUALIM	603	11/05	12/05	2	1/1	INDIVIDUAL	SURABAYA	IND	F/A	



No	Last Name / First Name	Rm. #	Arr	Dep	Rate	M/F	Company	CITY	Seam.	Bill	Ine
41	MR/MRS / JINGGA	612	11/05	12/05	2	1/1	B3A TOURS & TRADENPASAR	TRAIDENPASAR		DTA C/A	RBF
42	ASSAGAF / DR. H. AMINULLAH MR	614	11/05	12/05	1	1/-	UNITOMO	JAKARTA		COY C/A	R+BF
43	MR / MAHFUD	616	11/05	14/05	2	1/1	KOFERTIS	JAKARTA		COY C/A	R +B
44	MUSLIM, MR. / MUNARKO	617	10/05	12/05	2	2/-	INDIVIDUAL	BOGOR		IND E/A	
45	MR / SUATNYANA / KT. CETEG	701	11/05	12/05	2	2/-	B3A TOURS & TRADENPASAR	TRAIDENPASAR		DTA C/A	RBF
46	MR / YUMA	708	11/05	13/05	1	1/-	B3A TOURS & TRADENPASAR	TRAIDENPASAR		DTA C/A	RBF
47	MR / SUWANDI / SUAMBA	709	11/05	12/05	2	2/-	B3A TOURS & TRADENPASAR	TRAIDENPASAR		DTA C/A	RBF
48	MR / ANGM / LEDANA	710	11/05	12/05	2	2/-	B3A TOURS & TRADENPASAR	TRAIDENPASAR		DTA C/A	RBF
49	MR / BUDIARTA / WIRANATA	714	11/05	12/05	2	2/-	B3A TOURS & TRADENPASAR	TRAIDENPASAR		DTA C/A	RBF
50	MR / SUARKA	721	11/05	12/05	1	1/-	B3A TOURS & TRADENPASAR	TRAIDENPASAR		DTA C/A	RBF

**Total Guest In House                    50 (Rooms)                    69 (Paxs )**

R/N		Pax		R/N		Pax		R/N		Pax		R/N		Pax	
WI	6	9	GOV	10	10			AIR				F	2	2	
IND	13	18	EMBS			INST		TELE				HU			
TAO			COY	8	11	INNA	1	1	INT			OTH			
TAL	10	17	MYOH			ASS			JEXP						



Inna Sempang Surabaya

## HOTELS COMPETITOR

Date: 11/05/03

No	HOTELS	To Day Occupancy	%	To Date Occupancy	%	To Day Av. Room Rate	To Date Av. Room Rate
1	INNA SIMPANG	50	41,67	978	74,09	299,276	258,684
2	IBIS	69	47,59	1.040	65,20	199,789	190,672
3	WETA	60	62,50	708	67,00	190,633	182,463
4	SAHID	71	35,30	1.820	48,86	181,561	186,472
5	TUNJUNGAN	81	82,10	1.345	57,63	280,781	285,350
6	ELMI	81	57,86	1.265	82,14	267,756	274,614
7	HILTON	43	34,68	548	40,18	250,037	269,609
8	GRAND PARK	51	43,22			181,176	
9	CENDANA	45	47,03			178,820	
10	MIRAMA	27	25,71			148,470	
11	SANTIKA	116	93,55			192,996	
12	SATELIT	86	59,72			162,518	
13	GARDEN PALACE	101	30,20			246,697	
14	SURABAYA PLAZA HTL.	87	41,43			234,379	
15	NOVOTEL	74	54,01			254,761	
16	SOMMER SET	167	43,38			234,994	
17	EQUATOR	49	44,54			342,669	
18	HYATT	87	41,40			330,555	
19	SHERATON	COM	HUNG				
20	JW MARRIOTT	126	13,69			339,277	
21	MAJAPAHIT	32	22,38			461,524	





**NATOUR**  
**SIMPANG**

**THE MANAGEMENT OF NATOUR SIMPANG**

**Awards this certificate to**

ARYANA AZIR BOUTI

JEMBER UNIVERSITY

ON THE JOB TRAINING

FRONT OFFICE DEPARTMENT

From JANUARY, 22<sup>st</sup> 2003 to APRIL, 22<sup>st</sup> 2003

Has completed

Surabaya, APRIL, 22<sup>th</sup> 20 03.

MPD/Personnel Manager



H. WIDODO ABDULTAH, SE.

09805901

NO.	NAMA
	ARYANA A.B
BAGIAN	BULAN
	JANUARI

U.N.E.)

	PAGI		SIANG		LEMBUR	
	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22	07:30					
23	07:30					
24	07:30					
25						
26						
27	07:30					
28	07:30					
29	07:30					
30	07:30	07:30				
31	07:30	07:30				

SEIKO (S)

TANDA TANGAN









NO. <b>36</b>	NAMA <b>ARYANA A.</b>
BAGIAN	BULAN <b>April</b>

**U. N. E. ).**

	PAGI		SIANG		LEMBUR	
	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR
1			08:13	08:20		
2			08:13	08:20		
3			08:13	08:20		
4	08:17	08:20				
5						
6						
7						
8						
9			08:13	08:20		
10	08:08	08:24				
11	08:08	08:24				
12			08:13	08:20		
13			08:13	08:24		
14			08:17	08:20		
15			08:13	08:24		

NO. <b>36</b>	NAMA <b>ARYANA A.</b>
BAGIAN	BULAN <b>April</b>

**U. N. E. ).**

	PAGI		SIANG		LEMBUR	
	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR	MASUK	KELUAR
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26	08:13	08:20				
27	08:13	08:24				
28	08:17	08:20				
29	08:13	08:24				
30						
31						

SEIKO ©

TANDA TANGAN

SEIKO ©

TANDA TANGAN

