

**SISTEM KERJA FRONT OFFICE DEPARTEMENT
HOTEL MERDEKA DI MADIUN**

LAPORAN HASIL KERJA NYATA



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Pada
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

Angka 11 Edisi
Pembelian
Terima : Jul 04 JUL 2003
Oleh :
Klass
647.728
ANG
e1

Latih Sari Anggorowati

NIM : 990903102170

Dosen Pembimbing :

Drs. Sutрино, Msi

NIP : 131 473 794

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

2003

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

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Latih Sari Anggorowati
NIM : 990903102170
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : D – III Pariwisata
Judul : Sistem Kerja Front Office Departement Hotel
Merdeka Di Madiun

Jember, 20 Juni 2003

Menyetujui
Dosen Pembimbing


Drs. SUTRISNO, MSi
NIP 131 472 794

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

PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Program Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember :

Nama : Latih Sari Anggorowati
NIM : 990903102170
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : D – III Pariwisata
Judul : Sistem Kerja Front Office Hotel Merdeka Di Madiun

SISTEM KERJA FRONT OFFICE HOTEL MERDEKA DI MADIUN

Hari : Kamis
Tanggal : 26 Juni 2003
Jam : 16.00 WIB
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus.

Panitia Penguji

1. Ir. SISWOYO (Ketua) : 1.....
NIP 080 067 521
2. Drs. SUTRISNO, MSi (Sekretaris) : 2.....
NIP 131 472 794
3. SIRAJUDDIN, SST.Par (Anggota) : 3.....
NIP 510 132 920

Mengesahkan
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,

Drs. H. MOCH. TOERKI
NIP. 130 524 832

MOTTO :

Sesungguhnya *Front Office* adalah jantung, dan pusat dari segala macam kegiatan tamu.

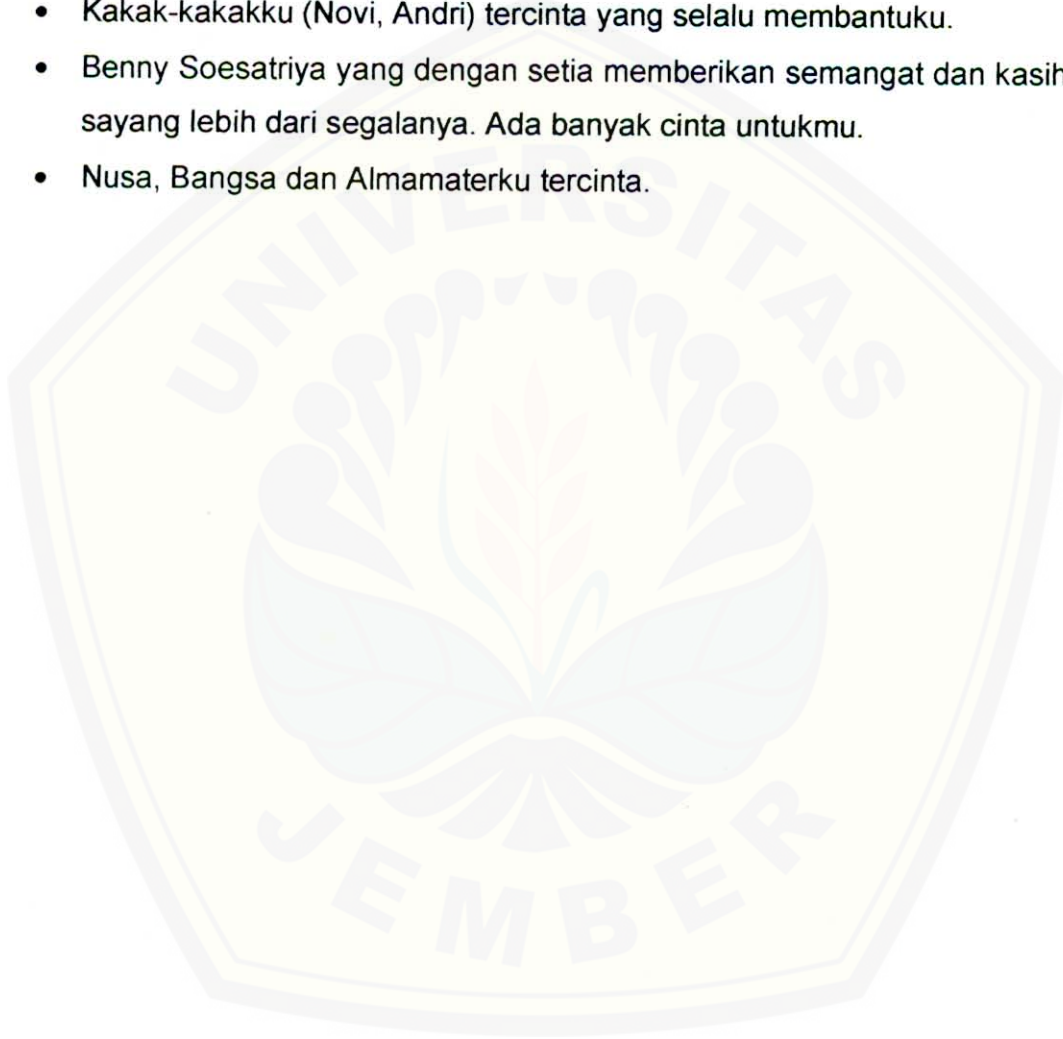
(Vallen, Hotel Front Office Operationals)



PERSEMBAHAN:

Kupersembahkan kepada :

- Ayah dan Ibu tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan aku.
- Kakak-kakakku (Novi, Andri) tercinta yang selalu membantuku.
- Benny Soesatriya yang dengan setia memberikan semangat dan kasih sayang lebih dari segalanya. Ada banyak cinta untukmu.
- Nusa, Bangsa dan Almamaterku tercinta.



ABSTRAKSI

Dengan berkembangnya Industri Pariwisata, maka kebutuhan akan sarana pendukung juga meningkat, misalnya sarana penginapan atau Hotel. Salah satunya Hotel Merdeka Madiun, yang memiliki beberapa fasilitas antara lain : Kamar, Restaurant, Diskotik, Meeting Room, Laundry, Taxi, dan Kolam Renang. Adapun jenis-jenis kamar King Suite Room, Suite Room, Deluxe Room, Superior Room, Standart Room, Standart Junior Room. Di Hotel Merdeka Madiun terdapat beberapa Departemen, seperti : Receptionist, Reservation, Information, Chasier, dan Bellboy.

Departement yang paling berperan adalah *Front Office Departement*, karena disinilah terjadi arus komunikasi antar satu departement dengan departement yang lain. Jadi Apabila terjadi kemacetan di *Front Office Departement* akan menimbulkan beberapa masalah yang dapat mempengaruhi kinerja hotel tersebut. Oleh sebab itu penulis memilih judul "SISTEM KERJA FRONT OFFICE HOTEL MERDEKA DI MADUN".

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya dan hanya dengan seizin-Nya semata laporan PKN yang berjudul Sistem Kerja Front Office Department Hotel Merdeka di Madiun ini dapat diselesaikan.

Selama melaksanakan PKN dan penyusunan laporan ini penyusun banyak mendapatkan bantuan yang sangat berguna. Untuk itu pada kesempatan ini penyusun menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada :

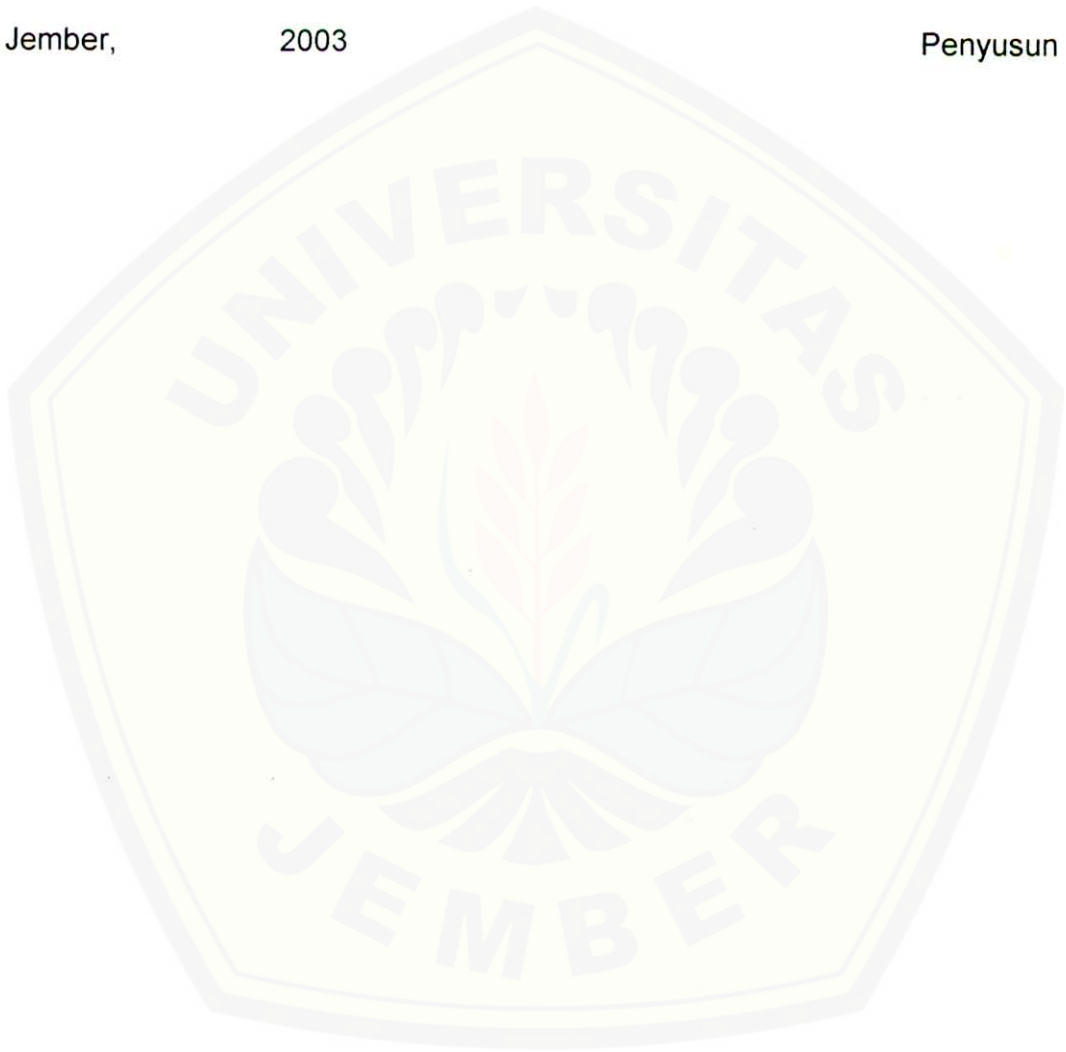
1. Bapak Drs. H. Moch. Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Dan Ilmu Politik Program Studi DIII Pariwisata Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Rudy Eko Pramono, MSi, selaku Ketua Program D.III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Sutrisno, MSi, selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan laporan ini.
4. Bapak H. Marsyidi Rosyid, selaku General Manager Hotel Merdeka Madiun.
5. Bapak Drs. Agus Nugroho koordinator trainee selama melaksanakan PKN di Hotel Merdeka Madiun.
6. Seluruh karyawan Hotel Merdeka Madiun khususnya karyawan Front Office Department Hotel Merdeka Madiun yang senantiasa membantu pelaksanaan PKN ini.
7. Segenap pihak yang telah membantu pelaksanaan PKN dan penyusunan laporan ini.

Menyadari akan kekurangan dalam penulisan laporan PKN ini, dengan rendah hati penyusun mohon saran dan kritik yang membangun demi sempurnanya penulisan laporan yang akan datang. Akhirnya penyusun berharap semoga tulisan ini bermanfaat bagi pembaca dan penyusun.

Jember,

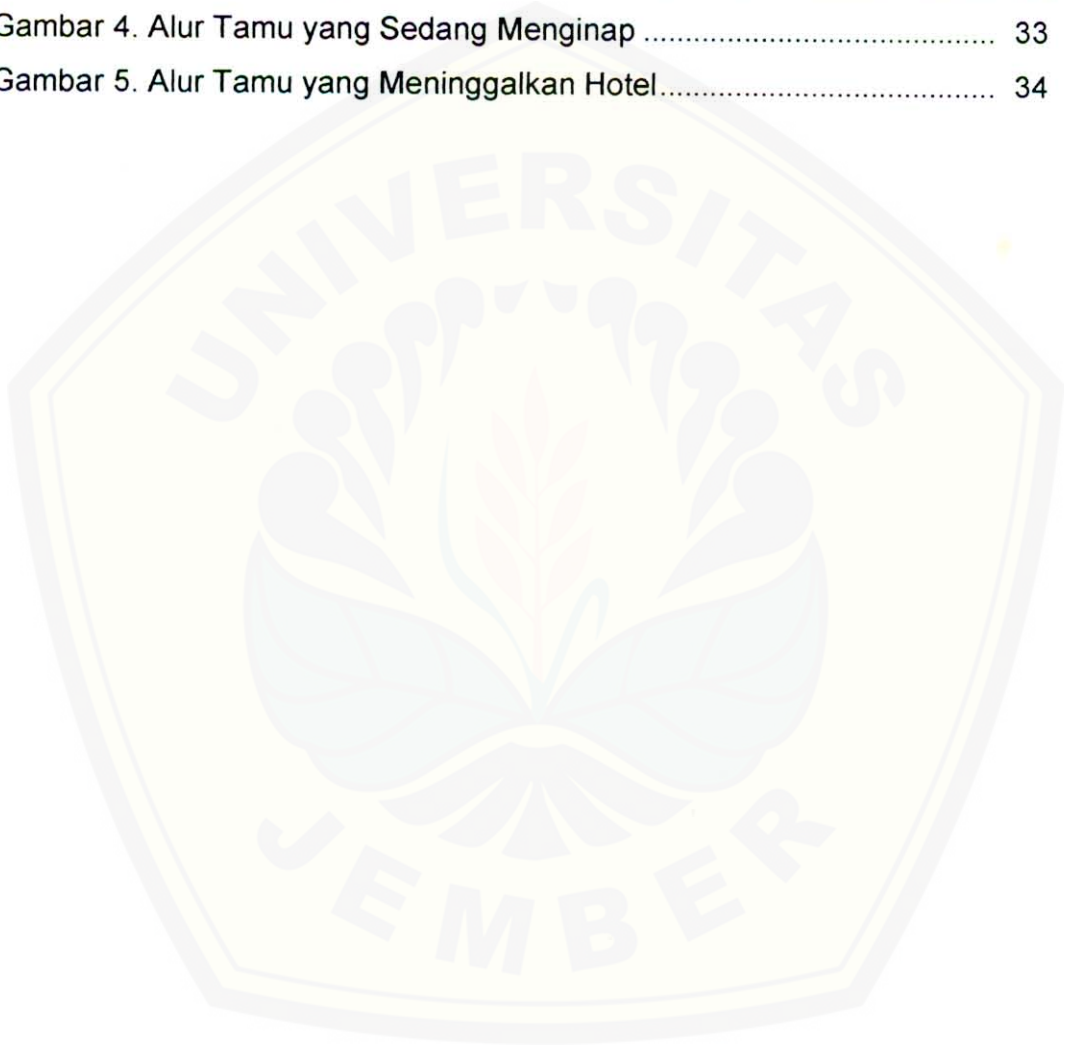
2003

Penyusun



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi Hotel Merdeka	20
Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi Front Office Department	21
Gambar 3. Alur Kedatangan Tamu	32
Gambar 4. Alur Tamu yang Sedang Menginap	33
Gambar 5. Alur Tamu yang Meninggalkan Hotel	34



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Tingkat Hunian Kamar th. 1999-2000 sampai th. 2001-2002.....	15
Tabel 2. Status Kamar	17



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR ISI	x
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja	4
1.2.1. Tujuan Program Kuliah Kerja	4
1.2.2. Manfaat Program Kuliah Kerja	5
II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA	
2.1. Gambaran Umum Hotel Merdeka Madiun	6
2.1.1. Pengertian Hotel	6
2.1.2. Pengertian <i>Front Office Departement</i>	7
2.1.3. Formulir-formulir yang Dipergunakan di <i>Front Office Departement</i>	9
2.1.4. Klasifikasi Usaha Hotel	9
2.1.5. Sejarah Hotel Merdeka Madiun	10
2.1.6. Lokasi dan Fasilitas Hotel Merdeka Madiun	10
2.1.7. Jenis-jenis Kamar	14
2.1.8. Status Kamar	16
2.2. Visi dan Misi Hotel Merdeka Madiun	17
2.2.1. Visi	17
2.2.2. Misi	18
2.3. Organisasi Hotel Merdeka Madiun	19
2.3.1. Struktur Organisasi	19
2.3.2. Job Discription	21

2.3.3. Peranan Front Office Departement.....	23
2.3.4. Pengetahuan tentang <i>Front Office Departement</i>	24

III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA

3.1. Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja.....	27
3.1.1 Sistem Operasional <i>Front Office Departement</i>	31
3.1.2 Alur Kedatangan Tamu	31
3.1.3 Alur Tamu Yang Sedang Menginap.....	32
3.1.4 Alur Tamu Meninggalkan Hotel	34
3.1.5 Sistem Pembayaran Hotel.....	34
3.2. Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan	35
3.2.1 Analisis SWOT	35

IV. PENUTUP

V. 4.1 Kesimpulan	37
VI. 4.2 Saran	38

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

I. PENDAHULUAN



1.1. Latar Belakang

Dunia pariwisata telah berkembang begitu pesatnya, menurut catatan Deparpostel tahun 1999 banyaknya jumlah wisatawan yang datang ke Indonesia pada tahun 2005 akan mencapai 11 juta orang. Tiga kali lipat dari jumlah tahun 1996, ini berarti pertumbuhannya mencapai 10 persen per tahun. Sejalan dengan perkembangannya industri pariwisata sangat diharapkan dapat menjadi sumber pendapatan negara yang dapat meningkatkan penerimaan devisa negara karena sebenarnya negara kita Republik Indonesia ini memiliki potensi kepariwisataan yang cukup besar, tetapi potensi yang telah ada dan tersedia itu masih memerlukan pengelolaan dan penyajian yang tepat agar apa yang diharapkan dari industri pariwisata itu dapat menjadi kenyataan.

Pariwisata adalah dunia yang universal artinya siapapun akan menyatakan bahwa pariwisata itu adalah kebutuhan umat manusia diseluruh dunia. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran suatu bangsa dalam bidang ekonomi, maka kebendaan sudah tidak mampu lagi untuk memenuhi kepuasan manusia. Perjalanan untuk bersenang-senang menikmati keindahan alam, dan mencari sesuatu yang baru yang belum pernah dilihat atau terpikirkan, pengalaman yang sangat mengesankan tentang suatu peristiwa dan adanya suatu yang aneh dan berbeda dari yang lain, sehingga mendorong seseorang untuk melakukan perjalanan. Dalam melakukan perjalanan, berarti untuk sementara seseorang akan memerlukan beberapa hal yang dapat menunjang perjalanan yang mereka lakukan. Untuk itu diperlukan faktor substitusi di tempat yang akan dituju berupa tempat tinggal, makan, minum, dan keperluan lainnya. Adapun sarana-sarana pendukung industri pariwisata adalah akomodasi, jasa boga atau restoran, transportasi atau jasa angkutan, tempat penukaran uang, atraksi wisata, cinderamata dan

biro perjalanan yang kesemuanya itu harus berjalan seimbang untuk mendapatkan industri pariwisata yang berhasil.

Dengan meningkatnya arus kunjungan wisatawan, baik itu wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara maka secara otomatis kebutuhan akan sarana pendukung juga mengalami peningkatan. Untuk itu sarana pendukung perlu dipacu perkembangannya dengan cepat baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Salah satunya adalah penyediaan penginapan atau hotel yang mampu memberikan pelayanan dengan baik, cepat dan memuaskan bagi para tamunya.

Perkembangan yang semakin maju dengan didukung teknologi yang canggih, maka prospek wisata semakin hari semakin bagus, hal ini dapat dilihat dengan berdirinya hotel-hotel yang berstandart Internasional. Hotel-hotel tersebut saling bersaing memberikan sesuatu yang dapat membuat seseorang berminat untuk menginap dan menikmati fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh hotel tersebut. Dan fasilitas-fasilitas pendukung yang ada di hotel seperti pemasaran yang baik, misalnya dengan promosi penjualan yang dapat menarik konsumen, memilih produk yang bermutu, harga yang baik. Selain itu pelayanan yang baik juga sangat diperlukan, misalnya tempat untuk beristirahat dan kamar tidur, ruangan untuk makan dan minum, dan pelayan umum untuk memenuhi segala macam kebutuhan lain dari para tamu. Hotel merupakan jenis usaha pelayanan atau "service" sehingga peranan karyawan dalam hal kepribadiannya, pembawaannya serta penampilannya akan berpengaruh sekali di dalam memberikan pelayanan, misalnya setiap karyawan hotel terutama karyawan *Front Office Departement* harus berpenampilan rapi, menarik, bersikap ramah dan sopan. Semua itu merupakan salah satu penarik bagi tamu untuk menginap di hotel tersebut. Dalam hal ini peranan *Front Office Departement* sangat diperlukan guna pengembangan usaha hotel tersebut. Sebagai seorang yang bertanggung jawab pada *Front Office*

harus mempunyai kemampuan untuk membaca dan menganalisis data-data tentang :

1. Statistik kamar-kamar yang belum terjual (disusun berdasarkan tipe kamar).
2. Rata-rata harga kamar (berdasarkan tipe kamar).
3. Prosentase tingkat huni kamar.
4. Perkiraan tingkat huni kamar.
5. Tingkat huni kamar oleh pangsa pasar utama.
6. Profil tamu (*Guest History*).
7. Rata-rata tamu menginap.
8. Sumber bisnis berdasarkan negara, kota.
9. Sumber bisnis berdasarkan :
 - Konferensi
 - Pengusaha/bisnis
 - Wisatawan
 - Dll.

Untuk memberikan pelayanan yang baik dan demi kelancaran operasional hotel, maka hotel memiliki beberapa departemen, dimana setiap departemen memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Salah satu departemen yang memegang peranan penting dalam pelaksanaan operasional hotel sehari-hari adalah *Front Office Department*.

Demikian pula Hotel Merdeka Madiun juga memiliki beberapa Departemen dan salah satunya adalah *Front Office Department* yang merupakan pusat operasional hotel. Hal ini cukup beralasan karena di tempat inilah terjadi arus komunikasi dengan berbagai pihak. Hubungan antara tamu dengan staf hotel atau hubungan antara *Department* yang satu dengan *Department* yang lain pada umumnya melalui *Front Office Department*. Demikian tugas-tugas *Front Office Department* akan lebih banyak menyangkut kepentingan banyak pihak.

Mengingat hotel sebagai penyedia sarana akomodasi, maka *Front Office Department* berkewajiban untuk ikut mempromosikan dan menjual

sarana akomodasi tersebut. Disini *Front Office Department* sangat menentukan dalam mendapatkan keuntungan yang maksimal bagi hotel.

Beragam tugas-tugas yang dimiliki oleh *Front Office Department* maka setiap staf *Front Office Department* dituntut untuk memiliki pendidikan dan keterampilan khusus yang dapat menunjang kelancaran tugas-tugasnya. Dengan alasan di atas maka dilaksanakanlah Kuliah Kerja Nyata di bidang perhotelan, khususnya pada *Front Office Department*. Pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata adalah sebagai salah satu persyaratan akademis pada program Diploma III Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Mahasiswa program Diploma III Pariwisata Fakultas ISIP Universitas Jember yang memiliki latar belakang pendidikan Manajemen Pariwisata diharapkan mampu meng-aplikasi kemampuan di bidang perhotelan tersebut dalam dunia kerja. Dengan demikian mahasiswa dibantu untuk mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja dan mampu bersaing untuk mendapatkan lapangan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya sebagai lulusan Program Diploma III Pariwisata Fakultas ISIP Universitas Jember.

Melihat betapa pentingnya peranan *Front Office Department* dalam menjaga kelancaran operasional hotel, maka penulis memilih judul laporan akhir "SISTEM KERJA FRONT OFFICE DEPARTEMENT HOTEL MERDEKA DI MADIUN".

1.2. Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja

1.2.1. Tujuan Program Kuliah Kerja

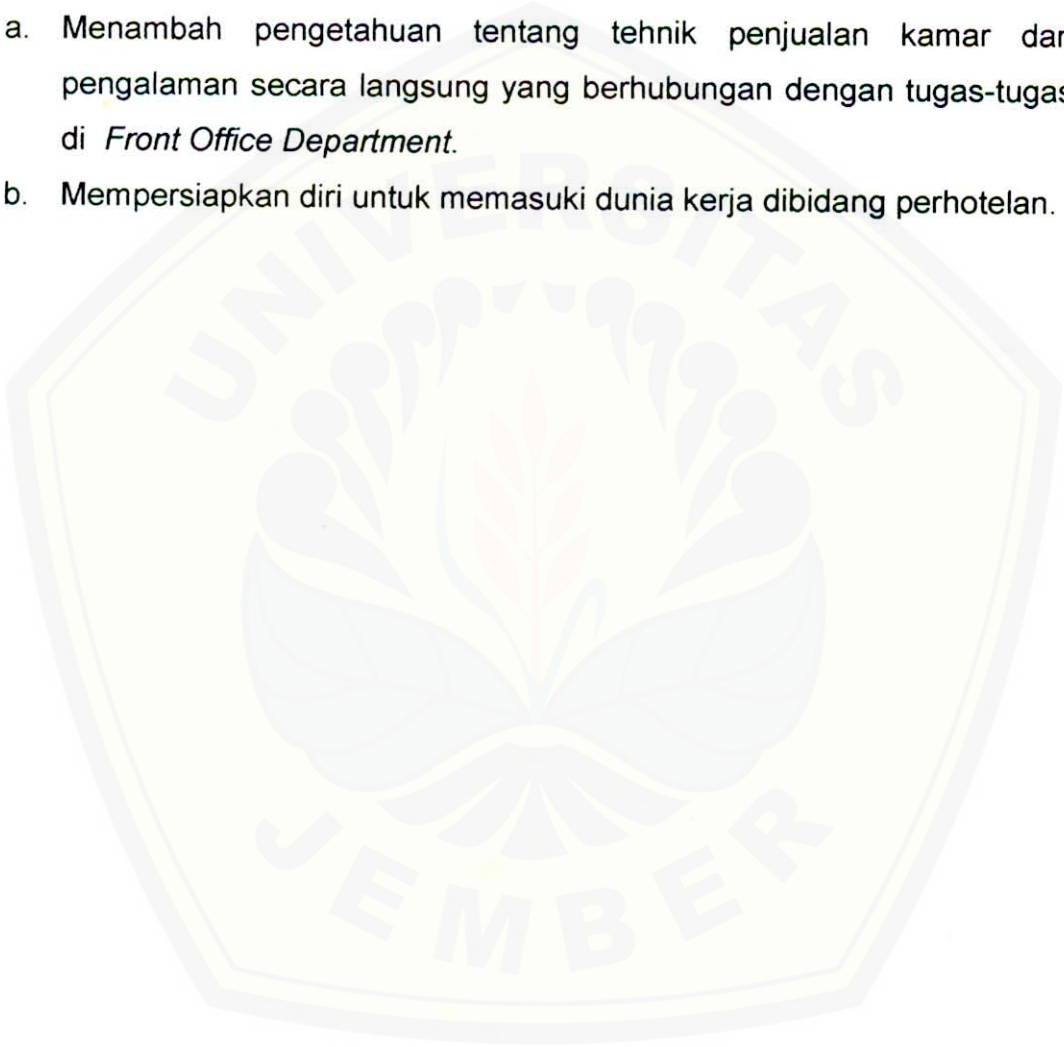
Secara umum laporan Kuliah Kerja ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir pendidikan program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, sebagai salah satu syarat akademik untuk mengikuti ujian akhir.

Adapun tujuan lainnya sebagai berikut:

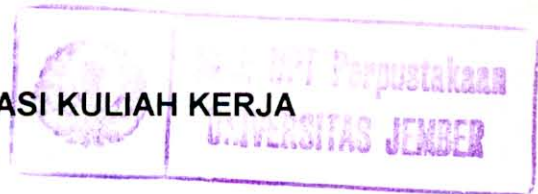
- Untuk mengetahui secara keseluruhan dan dari dekat sistem kerja suatu hotel terutama bagian *Front Office Department* di Hotel Merdeka Madiun.

1.2.2. Manfaat Program Kuliah Kerja

- a. Menambah pengetahuan tentang tehnik penjualan kamar dan pengalaman secara langsung yang berhubungan dengan tugas-tugas di *Front Office Department*.
- b. Mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja dibidang perhotelan.



II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA



2.1. Gambaran Umum Hotel Merdeka Madiun

2.1.1 Pengertian Hotel

Orang yang bepergian memerlukan berbagai kemudahan seperti sarana pengangkutan, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, serta tempat menginap bila perjalanan makan waktu lebih dari 24 jam. Maka, bermunculanlah berbagai jenis penginapan, yakni Motel adalah kependekan dari motor hotel. Motel menyediakan akomodasi kepada para orang yang bepergian yang menggunakan kendaraan bermotor, dan pada setiap kamar disediakan garasi pribadi. Hostel adalah tempat penginapan yang murah namun dilengkapi dengan fasilitas pelayanan terbatas untuk makan dan minum. Dan Hotel adapun pengertian hotel menurut *Hotel Proprietors Act, 1956*, adalah :

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Sedangkan di Indonesia untuk menertibkan perhotelan, Pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel. Ab Ilmu Pasal 1, Ayat (b) dalam SK (Surat Keputusan) tersebut menyebutkan bahwa :

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

2.1.2 Pengertian *Front Office Departement*

Front Office Departement atau dalam bahasa Indonesianya Bagian Kantor Depan Hotel, merupakan bagian yang paling penting dalam pengoperasian sebuah hotel, yaitu mulai tamu datang sampai tamu menginap dan akhirnya meninggalkan hotel selalu berhubungan dengan *Front Office Departement*.

Peranan dan fungsi utama adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. *Front Office* juga merupakan pusat kegiatan hotel, dan merupakan tempat dimana tamu-tamu hotel memberikan kesan pertamanya, juga kesan terakhir terhadap hotel secara keseluruhan.

Front Office Departement juga merupakan pusat pengendalian kegiatan hotel. Dari bagian ini seluruh proses administrasi, komunikasi dan informasi yang berkaitan dengan tamu selama menginap di hotel diolah, dikemas, dan disajikan sebagai suatu produk jasa pelayanan hotel. Semua keluhan-keluhan tamu yang berkaitan dengan pelayanan selalu disampaikan melalui Kantor *Front Office Departement*. Adapun beberapa sub-bagian yang masing-masing memiliki fungsi pelayanan yang berbeda antara lain :

1. Pelayanan pemesanan kamar (*Resevation service*).

Bagian ini merupakan bagian yang pertama dihubungi oleh tamu sebelum tamu tersebut menginap di hotel, hal ini untuk memastikan apakah kamar yang dikehendaki oleh tamu masih tersedia atau tidak. Adapun ruang lingkup kegiatan operasional bagian *reservation* meliputi :

- a. Melayani pemesanan kamar hotel dari berbagai sumber dan cara pemesanan.
- b. Melaksanakan proses pekerjaan pemesanan kamar termasuk memberikan konfirmasi kamar.
- c. Mengarsipkan pesanan kamar sesuai dengan tanggal, bulan kedatangan tamu.

- d. Melakukan pengecekan situasi jumlah dan jenis kamar yang terjual dan yang belum terjual.

2. Pelayanan Check-in dan Check-out tamu (*Reception*).

Bagian penerima tamu (*reception*) adalah bagian yang melakukan pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap di hotel. Adapun ruang lingkup bagian ini meliputi :

- a. Melayani penerimaan kedatangan tamu perorangan, rombongan dan tamu-tamu penting (VIP)
- b. Melaksanakan pendaftaran tamu-tamu yang menginap.
- c. Memberikan penjelasan tentang fasilitas kamar bila diminta oleh tamu.
- d. Menangani proses keberangkatan tamu.
- e. Menyiapkan/membuat laporan penjualan kamar.
- f. Pengarsipan, termasuk tentang suka-duka tamu tersebut selama menginap di hotel, yang akan digunakan sebagai *evaluation feedback, guest record/history*.
- g. Menangani keluhan-keluhan tamu.

3. Pelayanan informasi (*Information*).

Bagian informasi bertugas memberikan penjelasan-penjelasan tentang sesuatu yang diperlukan oleh tamu, baik yang menginap di hotel maupun yang tidak menginap, misalnya tentang fasilitas-fasilitas yang terdapat di hotel; tempat-tempat berbelanja dan tempat-tempat penting lainnya.

4. Pelayanan penanganan barang-barang tamu (*bell captain*).

Bagian ini mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menangani barang-barang bawaan tamu pada saat tamu datang (*check-in*).
- b. Menangani penitipan barang/kopor tamu.
- c. Memberikan pelayanan informasi yang diminta oleh tamu.
- d. Menjemput dan mengantarkan tamu pada waktu datang dan berangkat.

- e. Menunjukkan/mengantar tamu menuju bagian penerima tamu (*reception*) untuk registrasi, mengantar tamu menuju ke kamar.

5. Kasir Kantor Depan Hotel (*Front Office Cashier*).

Bagian kasir kantor depan hotel mempunyai tugas dan tanggung jawab utama menangani pembayaran seluruh transaksi yang dilakukan oleh tamu di dalam hotel. Sebagai contoh: saat tamu makan di restoran dan tidak membayar kontan, maka kuitansinya (*restaurant bill*) setelah ditandatangani oleh tamu yang bersangkutan, kemudian langsung dikirim ke kasir kantor depan hotel untuk dijadikan satu dengan kuitansi kamar dan kemudian akan ditagihkan pada waktu tamu yang bersangkutan *check-out*.

2.1.3 Formulir-formulir yang dipergunakan di *Front Office Departement*

Formulir yang disebutkan di bawah ini tidak selalu ada pada *Front Office Departement* di setiap hotel. Karena ada formulir tertentu yang tidak dipergunakan di hotel lain. Formulir-formulir yang biasanya ada pada *Front Office Departement* antara lain sebagai berikut :

- a. VIP Room Change
- b. Hotel Member Invitation Card
- c. Welcome Letter
- d. Facsimile Form
- e. Complimentary Breakfast
- f. Massage Form
- g. Guest Card
- h. Welcome Drink Card
- i. Room Rate
- j. Wake Up Call

2.1.4 Klasifikasi Usaha Hotel

Penggolongan hotel tersebut ditandai dengan bintang, yang disusun mulai dari hotel berbintang 1 sampai dengan yang tertinggi adalah

hotel dengan bintang 5. Kriteria untuk penggolongan hotel sesuai dengan jumlah kamar adalah sebagai berikut :

1. Hotel Bintang I : Kamar Standart minimal 15 kamar.
2. Hotel Bintang II : Kamar Standart minimal 20 kamar terdiri dari minimal 1 kamar suite.
3. Hotel Bintang III : Kamar Standart minimal 50 kamar terdiri dari minimal 2 kamar suite.
4. Hotel Bintang IV : Kamar Standart minimal 50 kamar terdiri dari minimal 3 kamar suite.
5. Hotel Bintang V : Kamar Standart minimal 100 kamar dan kamar suite minimal 4 kamar.

2.1.5 Sejarah Hotel Merdeka Madiun

Proses berdirinya Hotel Merdeka diawali pada masa pendudukan Belanda pada tahun 1904 dengan nama The Grand Hotel oleh Van Dijk dan kemudian The Grand Hotel berubah nama menjadi The Yamato Hotel, dan berlangsung kurang lebih selama tiga tahun, kemudian berubah nama dari Yamato Hotel menjadi Hotel Merdeka yang ditangani oleh PT Honet pada tahun 1945. Pada tahun 1970 Hotel Merdeka mengalami perubahan kembali yang semula ditangani oleh Ditjen Pariwisata RI dan berlangsung kurang lebih 16 tahun. Kemudian Hotel Merdeka diambil alih PT Natour pada tahun 1986 selama 2 tahun dan pada tahun 1988 hotel Merdeka ditangani oleh PT Sapta Lingga Mas berlangsung hingga sekarang, dengan mengalami pembenahan selain dibidang management hotel dan pengoperasiannya, juga pemugaran gedung dan penambahan jumlah kamar dengan fasilitas-fasilitas pendukung yang memadai sesuai dengan standart hotel berbintang III.

2.1.6 Lokasi dan Fasilitas Hotel Merdeka Madiun

Hotel Merdeka terletak di pusat kota Madiun tepatnya di jalan Pahlawan nomor 42 Madiun, letak ini sangat menguntungkan bagi Hotel

Merdeka dan sangat mendukung untuk mengembangkan usahanya, sebab fasilitas-fasilitas umum yang mendukung bagi keperluan tamu sangat mudah dijangkau baik untuk keperluan bisnis ataupun rekreasi. Adapun fasilitas-fasilitas umum seperti kantor-kantor pemerintahan, pusat perbelanjaan, bank, kantor pos, gereja, dan tempat-tempat penting lainnya juga terjangkau. Lokasi Hotel Merdeka yang strategis inilah yang membuat Hotel Merdeka mampu bersaing dengan hotel-hotel yang ada.

Jenis hotel juga dapat diklasifikasikan menurut lokasi hotel tersebut berada :

1. *Transient Hotel*, adalah hotel yang terletak ditengah kota dan biasanya berada di Central Business.
2. *Resort Hotel*, adalah hotel yang terletak di daerah-daerah wisata, misalnya hotel tepi pantai, danau, pegunungan dan lain-lain.
3. *Highway Hotel*, hotel yang berada di daerah pinggir jalan raya antar kota.
4. *Airport Hotel*, hotel yang lokasinya di pelabuhan udara sebagai tempat tinggal sesudah atau sebelum perjalanan via pesawat dilakukan.

Di samping fasilitas-fasilitas umum, Hotel Merdeka menyediakan banyak sekali fasilitas yang bisa dimanfaatkan guna kemudahan serta kenyamanan para tamu yang menginap, fasilitas-fasilitas tersebut antara lain :

1. Kamar-kamar

Hotel Merdeka memiliki kurang lebih seratus kamar dimana dibedakan menjadi beberapa jenis kamar antara lain :

- | | |
|-------------------------|------------|
| 1. Standart Deluxe Room | : 60 kamar |
| 2. Superior Room | : 35 kamar |
| 3. Suite Room | : 3 kamar |
| 4. King Suite Room | : 2 kamar |

Fasilitas dan perlengkapan yang ada di kamar adalah :

- a. TV berwarna dengan chanel parabola.
- b. AC dengan alat pengatur.
- c. Telepon.
- d. Bed.
- e. Bed side table/nigth table dengan nigth lamp.
- f. Meja kursi tamu.
- g. Lemari Es.

Fasilitas dan perlengkapan yang ada di kamar mandi adalah :

- a. Wash basin/wash tefel
- b. Shower
- c. Shower Curtain
- d. Bath tub
- e. Toilet bowel dengan bentuk angsa trine
- f. Towel, antara lain
 - Bath Towel
 - Hand Towel
 - Face Towel
 - Bath Mat

Semuanya itu dimaksudkan untuk memuaskan para tamu yang tinggal, karena kepuasan tamu merupakan sasaran utama bagi pelayanan di Hotel Merdeka.

2. Surya Garden Restaurant

Surya Garden Restaurant adalah suatu rumah makan yang khusus disediakan untuk para tamu dan memberikan pelayanan selama 24 jam. Surya Garden Restaurant juga menyediakan makan pagi, makan siang, juga makan malam. Makanan yang disediakan juga beraneka ragam tergantung pesanan atau keinginan tamu, dari masakan Indonesia, Eropa, juga Cina. Untuk para tamu yang menginap, makan pagi disajikan secara prasmanan di Surya Garden Restaurant dengan hidangan nasi pecel yang merupakan makanan khas Kota Madiun. Kondisi ruang makanpun cukup nyaman dengan tersedianya pendingin

ruangan, televisi, dan musik yang menambah suasana semakin sejuk dan nyaman.

3. Andalas Karaoke, Pub, dan Diskotek

Andalas Karaoke, Pub dan Diskotek salah satu bentuk fasilitas atau kemudahan yang diberikan pihak Hotel Merdeka dengan menyajikan hiburan bagi tamu hotel berupa musik.

4. Laundry dan Taksi

Hotel Merdeka juga menyediakan jasa *laundry* dan *taksi*, ini juga salah satu bentuk pelayanan yang ditujukan untuk kemudahan tamu. Tamu cukup menghubungi petugas laundry untuk mencuci pakaian dan petugas laundry akan mengambil pakaian tersebut. Di samping itu Hotel Merdeka juga menyediakan jasa transportasi dengan melakukan kerjasama dengan perusahaan taksi setempat. Jasa taksi ini ditujukan guna melayani tamu yang membutuhkan kendaraan bagi kelancaran bisnisnya maupun untuk rekreasi sehingga aktivitas para tamu tidak terganggu. Jasa taksi ini dapat dihubungi setiap saat sesuai keinginan tamu.

5. Telepon, Faximili, dan Teleks

Untuk menunjang kelancaran komunikasi ke dalam maupun ke luar negeri dan untuk melayani tamu yang menginginkan atau memerlukan alat komunikasi untuk kelancaran aktivitasnya, hotel Merdeka menyediakan telpon, faximile, dan telex. Dengan fasilitas tersebut para tamu diharapkan mendapat kemudahan dalam melakukan komunikasi baik untuk kepentingan bisnis atau keperluan yang lain.

6. Meeting Room

Hotel Merdeka mempunyai sebuah ruangan yang dimanfaatkan sebagai ruang pertemuan. Ruangan tersebut disediakan untuk keperluan individu ataupun instansi. Ruangan ini dapat dimanfaatkan sebagai ruang pertemuan ataupun seminar. Ruang pertemuan cukup luas karena dapat menampung 25 - 1000 orang dengan kondisi ruangan disesuaikan dengan keadaan. Sarana pendukung lain seperti

restaurant, kafe letaknya cukup dekat dengan ruang pertemuan sehingga pada waktu *break* tamu tidak perlu jauh-jauh untuk melepas lelah.

7. Kolam Renang

Hotel Merdeka juga menyediakan kolam renang bagi para tamu yang ingin melepas lelah dengan bersantai sambil berenang dan menikmati pemandangan disekitar kolam renang berupa taman yang dirancang sedemikian rupa. Lokasi kolam renang pun mudah dijangkau oleh para tamu.

2.1.7 Jenis –jenis Kamar

- a. King Suite Room : Tempat tidur king size, sofa satu set untuk ruang tamu, TV 21 inch, meja makan, mini bar, kulkas, telepon, pemanas air, kamar mandi bath tub, AC, almari pakaian.
- b. Suite Room : Tempat tidur big size, TV 21 inch, telepon, AC, satu set sofa untuk ruang tamu, pemanas air, kamar mandi bath tub, kulkas, dan almari.
- c. Superior Room : Tempat tidur single/double, satu meja kecil dan satu sofa, TV 20 inch, mini bar, telepon, kulkas, kamar mandi bath tub, AC, almari pakaian.
- d. Deluxe Room : Tempat tidur single/double, TV 20 inch, AC, kulkas, kamar mandi bath tub, satu meja kecil dan satu sofa, telepon, almari pakaian.
- e. Standart Room : Tempat tidur dua single bad, TV 14 inch, AC, kulkas kecil, kamar mandi bath tub, telepon, sofa dan almari pakaian.

restaurant, kafe letaknya cukup dekat dengan ruang pertemuan sehingga pada waktu *break* tamu tidak perlu jauh-jauh untuk melepas lelah.

7. Kolam Renang

Hotel Merdeka juga menyediakan kolam renang bagi para tamu yang ingin melepas lelah dengan bersantai sambil berenang dan menikmati pemandangan disekitar kolam renang berupa taman yang dirancang sedemikian rupa. Lokasi kolam renang pun mudah dijangkau oleh para tamu.

2.1.7 Jenis –jenis Kamar

- a. King Suite Room : Tempat tidur king size, sofa satu set untuk ruang tamu, TV 21 inch, meja makan, mini bar, kulkas, telepon, pemanas air, kamar mandi bath tub, AC, almari pakaian.
- b. Suite Room : Tempat tidur big size, TV 21 inch, telepon, AC, satu set sofa untuk ruang tamu, pemanas air, kamar mandi bath tub, kulkas, dan almari.
- c. Superior Room : Tempat tidur single/double, satu meja kecil dan satu sofa, TV 20 inch, mini bar, telepon, kulkas, kamar mandi bath tub, AC, almari pakaian.
- d. Deluxe Room : Tempat tidur single/double, TV 20 inch, AC, kulkas, kamar mandi bath tub, satu meja kecil dan satu sofa, telepon, almari pakaian.
- e. Standart Room : Tempat tidur dua single bad, TV 14 inch, AC, kulkas kecil, kamar mandi bath tub, telepon, sofa dan almari pakaian.

- f. Standart Yunior Room : Tempat tidur dua single bad, TV 14 inch, AC, kulkas kecil, kamar mandi bath tub, telepon, sofa dan almari pakaian.

Semua kamar memiliki fasilitas yang sama tetapi dibedakan oleh luas kamar, penataan kamar dan peralatan yang ada. Disamping fasilitas yang disediakan pihak hotel juga menyediakan extra bed bagi tamu yang menghendaknya dengan perincian biaya tersendiri.

Disamping fasilitas yang disediakan pada klasifikasi kamar, pihak manajemen juga menetapkan harga secara bervariasi sesuai dengan jenis-jenis kamar yang ada. Penetapan harga kamar ini disesuaikan dengan kemampuan pasar dan kondisi lingkungan yang ada. Adapun perkembangan tarif kamar dari tahun 1999 sampai tahun 2001 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1 : Tingkat Hunian Kamar th 1999-2000 sampai th 2001-2002

Jenis Kamar (a)	Fasilitas (b)	Tarif (c)	Hunian Kamar	
			1999-2001 (d)	2001-2002 (e)
King Suite Room	Tempat tidur king size, sofa satu set untuk ruang tamu, TV 21 inch, meja makan, mini bar, kulkas, telepon, pemanas air, kamar mandi bath tub, AC, lemari pakaian.	Rp.350.000,-	1.004	1.205
Suite Room	Tempat tidur big size, TV 21 inch, telepon, AC, satu set sofa untuk ruang tamu, pemanas air, kamar mandi bath tub, kulkas.	Rp.225.000,-	1.597	1.736
Superior Room	Tempat tidur single/double,	Rp.165.000,-	4.255	4.865

Deluxe Room	satu meja kecil dan satu sofa, TV 20 inch, mini bar, telepon, kulkas, kamar mandi bath tub, AC, lemari pakaian. Tempat tidur single/double, TV 20 inch, lemari pakaian, AC, kulkas, kamar mandi bath tub, satu meja kecil dan sofa, telepon.	Rp.130.000,-	6.435	6.985
Standart Room	Tempat tidur dua single bad, TV 14 inch, lemari pakaian, AC, kulkas kecil, kamar mandi bath tub, telepon dan sofa.	Rp.105.000,-	8.096	8.876
Standart Yunior Room	Tempat tidur dua single bad, TV 14 inch, lemari pakaian, AC, kulkas kecil, kamar mandi bath tub, telepon dan sofa.	Rp. 65.000,-	10.068	12.213

2.1.8 Status Kamar

Room Status atau status kamar adalah pernyataan mengenai bagaimana sebenarnya keadaan suatu kamar. Bila status kamar sudah diketahui; pihak *House Keeping* maupun *Front Office Departement* dapat melakukan tindakan yang tepat terhadap kamar-kamar tersebut. Status yang disebutkan di bawah ini selalu ada pada setiap hotel, tapi ada beberapa status yang tidak dipergunakan. Status kamar dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 2 : Status Kamar

Status Kamar	Kode	Keterangan
Isi (<i>occupied</i>)	O	Tamu sah, memenuhi syarat tinggal di kamar dan terdaftar resmi di hotel.
Kosong (<i>vacant</i>)	V	Ada dua macam vacant, yaitu : - <i>Vacant Clean</i> : kamar kosong, bersih dan siap dijual. - <i>Vacant Dirty</i> : kamar kosong, kotor dan belum siap dijual.
Rusak (<i>out of order</i>)	O.O.O	Kamar mengalami kerusakan dan tidak dapat dipakai oleh tamu.
Gratis (<i>Complimentary</i>)	Comp.	Kamar diisi oleh tamu, namun tidak dikenakan biaya kamar. Misalnya : <i>Tour Leader</i> dan <i>Bride Room</i> .
<i>Check-Out</i>	CO	Tamu sudah membayar semua transaksinya, menyerahkan kunci kamar di <i>Front Office Chasier</i> dan meninggalkan hotel sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Sumber data : Hotel Merdeka Madiun

2.2 Visi dan Misi Hotel Merdeka Madiun

Sebagai perusahaan perhotelan yang bergerak dibidang jasa, Hotel Merdeka Madiun mempunyai visi kedepan dan misi yang hendak dicapai untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas dari hotel itu sendiri. Adapun visi dan misi Hotel Merdeka Madiun adalah sebagai berikut:

2.2.1 Visi

Menurut Mutis (dalam Sugiarto, 1999:300) Visi merupakan penglihatan ke depan tentang suatu organisasi atau instansi atau

perusahaan dimana visi memiliki orientasi untuk menciptakan masa yang lebih baik dan sukses.

Sedangkan menurut Abdul Gani (Dalam Konsulat BP/7 Pusat) mengatakan bahwa visi adalah penglihatan dan pandangan jauh kedepan. Jadi visi merupakan sasaran jangka panjang yang dihayati secara terus-menerus, sehingga tertanam dalam benak seluruh instansi atau perusahaan yang terlibat dalam organisasi atau instansi tersebut. Dengan adanya visi maka karyawan diingatkan bahwa mereka masih memiliki karya dimasa yang akan datang.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Merdeka, adapun Visi Hotel Merdeka Madiun adalah:

1. Meningkatkan produktifitas kerja karyawan secara profesional.
2. Memperoleh target konsumen yang memenuhi keinginan yang sesuai dengan kebutuhan tamu.

2.2.2 Misi

Menurut Mutis (dalam Sugiarto, 1999:301) Misi merupakan implementasi visi melalui pelaksanaan tugas atau pekerjaan dan pernyataan sesuatu yang disampaikan di dalam misi tersebut diharapkan dapat membangun semangat para karyawan untuk memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja.

Pendapat lain tentang Misi yaitu, menurut Abdul Gani (dalam konsulat BP/7 Pusat) misi merupakan tugas-tugas dan kewajiban yang suci dan sakral yang wajib dilaksanakan terdorong oleh motivasi dari dalam hati nuraninya, tidak dari luar semata-mata.

Acuan yang dipakai Hotel Merdeka Madiun untuk mencapai misi yang hendak diraih antara lain:

1. Meningkatkan kualitas Hotel Merdeka Madiun.
2. Meningkatkan profesionalisme karyawan, khususnya *Front Office Departement*.

2.3 Organisasi Hotel Merdeka Madiun

2.3.1 Struktur Organisasi

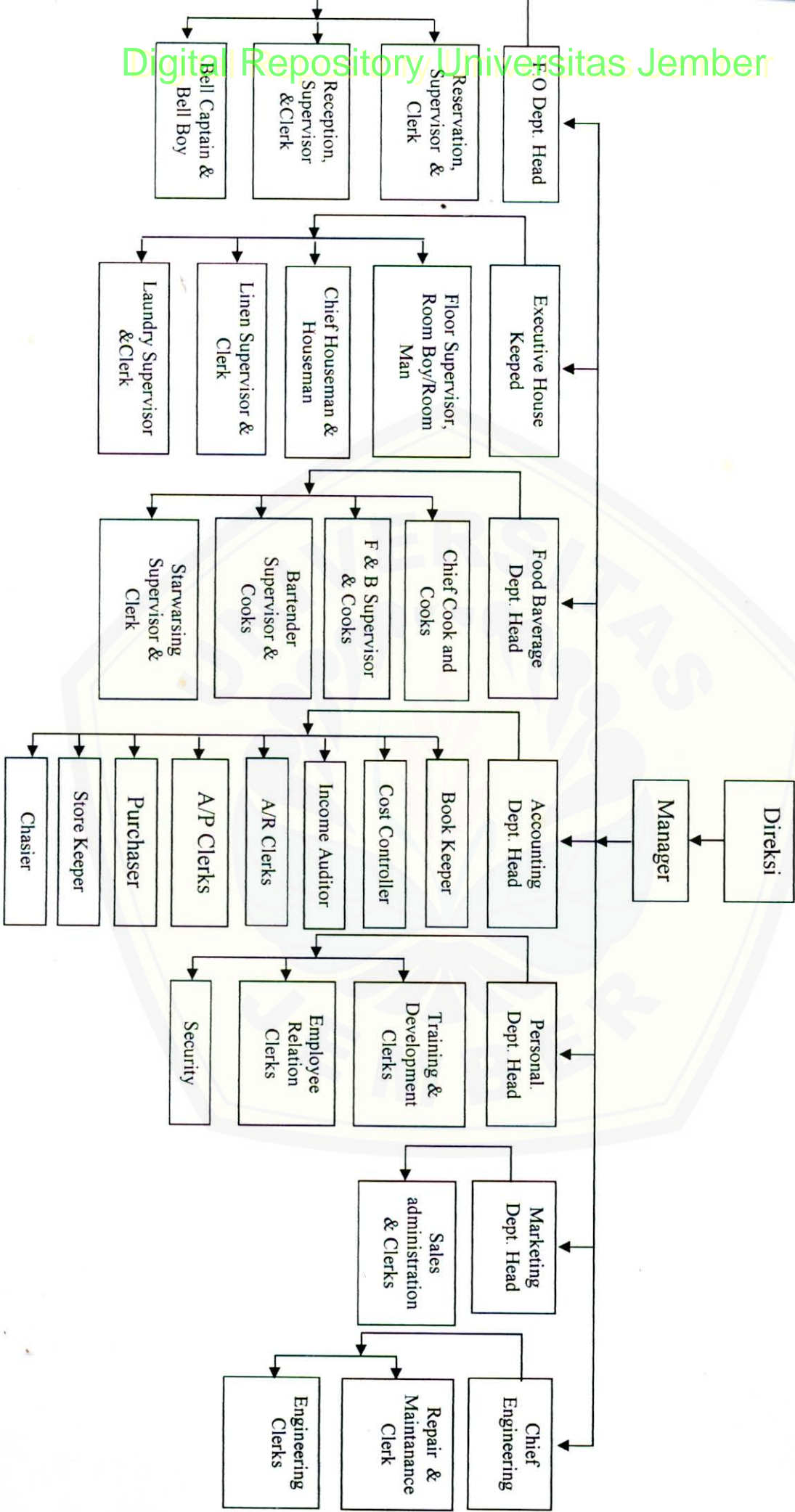
Struktur organisasi menunjukkan suatu tingkatan hirarkis, dimana dalam struktur tersebut dapat diketahui bagian-bagian yang terdapat dalam suatu hotel, hubungan bagian yang satu dengan bagian yang lain dan antara atasan dengan bawahan.

Besar kecilnya organisasi hotel jelas tidak sama. Hal ini dipengaruhi oleh besar-kecilnya operasional hotel tersebut terutama jumlah kamar yang ada. Semakin besar jumlah kamar yang tersedia semakin banyak pula departemen dan karyawan yang diperlukan. Demikian sebaliknya bila operasional hotel kecil, maka susunan organisasinya juga kecil. Di samping itu struktur organisasi sangat menentukan sekali untuk pembagian tugas masing-masing bagian karena struktur organisasi mengatur hal-hal sebagai berikut:

1. Fungsi dari masing-masing bagian.
2. Tanggung jawab masing-masing bagian.
3. Jalur atau alur suatu sistem pelaporan.
4. Tingkat wewenang.
5. Hubungan horizontal dan vertikal karyawan.

Adapun struktur organisasi Hotel Merdeka Madiun secara umum seperti berikut:

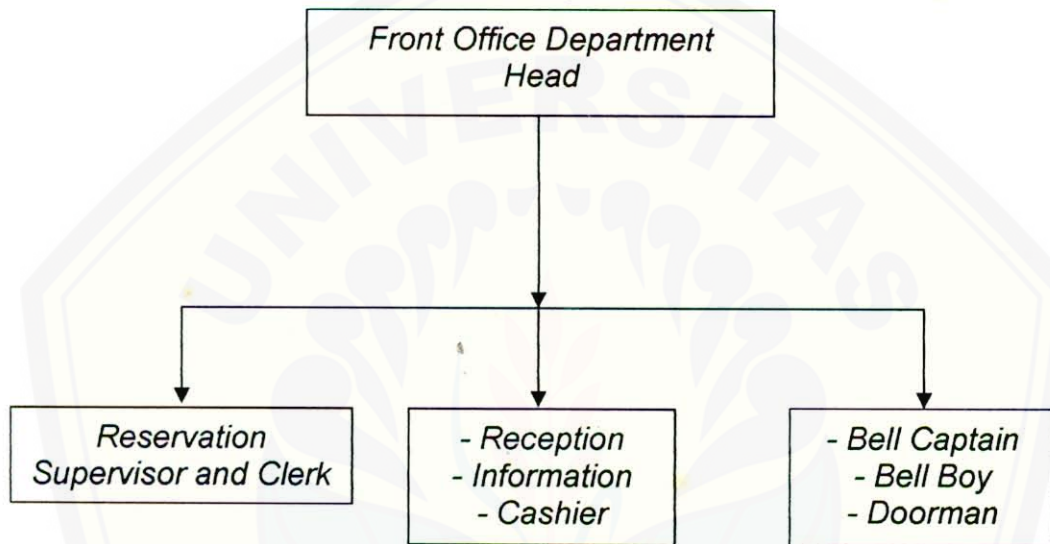
GAMBAR 1: STRUKTUR ORGANISASI
Struktur Organisasi Hotel Merdeka Madiun



Struktur organisasi Kantor Depan hotel juga ditentukan oleh hal-hal yang telah disebutkan di atas. Banyaknya bagian dari jumlah karyawan sangat ditentukan oleh jumlah kamar yang bisa dijual. Untuk lebih jelasnya berikut struktur organisasi *Front Office Department* Hotel merdeka Madiun.

Gambar 2:

Struktur Organisasi *Front Office Department* Hotel Merdeka Madiun



Sumber data : Hotel Merdeka Madiun Tahun 2001

2.3.2 Job Discription

Tugas dan tanggung jawab suatu jabatan dinyatakan dalam pernyataan tertulis: uraian mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan biasanya disebut dengan Job Discription seperti dikatakan oleh Kasavana (1992:64) bahwa "*Job Discription* adalah suatu daftar terperinci tentang semua tugas utama suatu pekerjaan yang meliputi seperti pelaporan hubungan kerja, tugas-tugas tambahan, kondisi pekerjaan, dan bahan serta peralatan yang dibutuhkan". Keterangan dari masing-masing tugas tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Front Office Department Head*

Tugas utama mengarahkan dan mengawasi seluruh bawahan secara langsung dan menjamin bahwa operasional sehari-hari di Kantor Depan berjalan lancar dan berhubungan dengan jadwal kerja karyawan *Front Office Department* dan memberi laporan kepada manajer hotel.

2. *Reservation Supervisor and Clerks*

Tugas utama mengawasi dan mengontrol pekerjaan para petugas reservasi sehingga dapat berjalan sebagaimana ditentukan dalam *Standart Operating Procedure* Yang berlaku di hotel, khususnya untuk pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan masalah pemesanan kamar dan juga menerima pemesanan kamar sehari-hari dengan akurat dan efisien.

3. *Reception Supervisor and Clerk*

Tugas utama mengawasi dan mengkoordinir para resepsionis agar dapat menjalankan fungsinya untuk melayani tamu terutama pada saat kedatangan sehingga dapat diperoleh kesan baik dengan manajemen kedatangan tamu yang akan check in dan memprosesnya dengan efisien, tepat, cepat, dan ramah-tamah serta santun.

4. *Bell Captain and Bell Boy*

Tugas utama *Bell Captain* mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan sehari-hari *Bell Boy, Doorman Entrance, Door Boy* atau *Girl* sesuai dengan pelayanan hotel yang bersangkutan. Tugas utama *Bell Boy* membantu mengangkat barang bawaan tamu pada saat *check in* maupun *check out* ke dan dari kamar. Bantuan diberikan untuk alasan keamanan dan kenyamanan tamu.

2.3.3 Peranan *Front Office*

Fungsi utama kantor depan adalah menjual kamar kepada tamu. Di samping sebagai penjual, kantor depan hotel juga berperan sebagai administrator, pemegang buku (akuntan) dan sekaligus juga sebagai pelayan.

1. Peran Sebagai Penjual

Sebagai penjual tentunya harus mempunyai pengetahuan dan memahami tentang produk yang akan dijual serta memahami perilaku dan keinginan konsumen/tamu yang akan membeli produk tersebut, tetapi juga meliputi pelayanan-pelayanan dan fasilitas-fasilitas penunjang lain.

2. Peran Sebagai Administrator

Peranan *Front Office* juga dikatakan sebagai administrator adalah meliputi semua tugas pekerjaan administrasi, seperti pencatatan pemesanan kamar, pendaftaran tamu-tamu yang menginap, pembuatan laporan kamar, dan sebagainya.

3. Peran Sebagai Pemegang Buku (*bookkeeper*)

Dikatakan sebagai *bookkeeper* karena salah satu fungsi bagian *Front Office* adalah menerima pembayaran tamu, membuat laporan penjualan kamar, menyusun anggaran biaya operasional, dan sebagainya.

4. Peran Sebagai Pelayan

Produk yang dihasilkan oleh hotel terdiri dari dua komponen yaitu komponen nyata dan komponen tidak nyata. Produk dari komponen nyata yang dapat dilihat secara nyata yaitu : kamar tamu, makanan dan minuman, sarana olahraga, dan sebagainya. Sedangkan produk dari komponen tidak nyata ialah semua produk yang tidak terlihat, tapi dapat dirasakan dan dialami sebagai pengalaman.

Memberikan pelayanan pada tamu juga merupakan salah satu tugas yang harus dilakukan oleh *Front Office*. Pelayanan pendaftaran (registrasi) yang cepat, penetapan jenis kamar, pemberian informasi yang

akurat, kamar yang bersih, dan siap untuk ditempati kesemuanya adalah pelayanan yang harus diberikan kepada tamu hotel.

2.3.4 Pengetahuan Tentang *Front Office Departement*

Peranan dan fungsi utama *Front Office Departement* adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu, pusat kegiatan hotel, dan serta tempat dimana tamu-tamu hotel memberikan kesan pertamanya, juga kesan terakhir terhadap hotel secara keseluruhan.

Front Office Departement juga merupakan pusat pengendalian kegiatan hotel. Dari bagian ini seluruh proses administrasi, komunikasi dan informasi yang berkaitan dengan tamu selama menginap di hotel diolah, dikemas, dan disajikan sebagai suatu produk jasa pelayanan hotel. Semua keluhan-keluhan tamu yang berkaitan dengan pelayanan selalu disampaikan melalui *Front Office Departement*. Maka bagian *Front office Departement* terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing memiliki fungsi pelayanan yang berbeda antara lain :

1. Pelayanan pemesanan kamar (*Resevation*).

Bagian ini merupakan bagian yang pertama dihubungi oleh tamu sebelum tamu tersebut menginap di hotel. Hal ini untuk memastikan apakah kamar yang dikehendaki oleh tamu masih tersedia atau tidak. Adapun ruang lingkup kegiatan operasional bagian *reservation* meliputi :

- a. Melayani pemesanan kamar hotel dari berbagai sumber dan cara pemesanan.
- b. Melaksanakan proses pekerjaan pemesanan kamar termasuk memberikan konfirmasi kamar.
- c. Mengarsipkan pesanan kamar sesuai dengan tanggal, bulan kedatangan tamu.
- d. Melakukan pengecekan situasi jumlah dan jenis kamar yang terjual dan yang belum terjual.

2. Pelayanan penanganan barang-barang tamu (*bell captain*).

Bagian ini mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menangani barang-barang bawaan tamu pada saat tamu datang (*check-in*).
- b. Menangani penitipan barang/kopor tamu.
- c. Memberikan pelayanan informasi yang diminta oleh tamu.
- d. Menjemput dan mengantarkan tamu pada waktu datang dan berangkat.
- e. Menunjukkan/mengantar tamu menuju bagian penerima tamu (*reception*) untuk registrasi, mengantar tamu menuju ke kamar.

3. Pelayanan informasi (*information service*).

Bagian informasi bertugas memberikan penjelasan-penjelasan tentang sesuatu yang diperlukan oleh tamu, baik yang menginap di hotel maupun yang tidak menginap, misalnya tentang fasilitas-fasilitas yang terdapat di hotel; tempat-tempat berbelanja dan tempat-tempat penting lainnya.

4. Pelayanan Check-in dan Check-out tamu (*reception*).

Bagian penerima tamu (*reception*) adalah bagian yang melakukan pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap di hotel. Adapun ruang lingkup bagian ini meliputi :

- a. Melayani penerimaan kedatangan tamu perorangan, rombongan dan tamu-tamu penting (VIP)
- b. Melaksanakan pendaftaran tamu-tamu yang menginap.
- c. Memberikan penjelasan tentang fasilitas kamar bila diminta oleh tamu.
- d. Menangani proses keberangkatan tamu.
- e. Menyiapkan/membuat laporan penjualan kamar.
- f. Pengarsipan, termasuk tentang suka-duka tamu tersebut selama menginap di hotel, yang akan digunakan sebagai *evaluation feedback, guest record/history*.
- g. Menangani keluhan-keluhan tamu.

5. Kasir Kantor Depan Hotel (*Front Office Cashier*).

Bagian kasir kantor depan hotel mempunyai tugas dan tanggung jawab utama menangani pembayaran seluruh transaksi yang dilakukan oleh tamu di dalam hotel. Sebagai contoh: saat tamu makan di restoran dan tidak membayar kontan, maka kuitansinya (restaurant bill) setelah ditandatangani oleh tamu yang bersangkutan, kemudian langsung dikirim ke kasir kantor depan hotel untuk dijadikan satu dengan kuitansi kamar dan kemudian akan ditagihkan pada waktu tamu yang bersangkutan *check-out*.



III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA



3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja

Semua kegiatan selama kuliah kerja dilakukan dibawah *Front Office Department*. Aktivitas pada *Front Office Department* pada Hotel Merdeka Madiun mencakup aktivitas sebagai *reception, information, telephone operator, reservation*, di samping melakukan aktivitas lain sebagai *Front Office*. Mengingat hal tersebut sangat berperan dalam operasional *Front Office* maka diperlukan kecermatan dan kecakapan dalam pelaksanaannya yaitu dengan pembagian waktu kerja.

Pembagian waktu kerja (*work shift*) yang berlaku di Hotel Merdeka Madiun umumnya dan Kantor Depan khususnya adalah dibagi dalam 3 (tiga) waktu kerja, yaitu:

- Shift I dimulai pukul 06.00 hingga 14.00 WIB
- Shift II dimulai pukul 14.00 hingga 22.00 WIB
- Shift III dimulai pukul 22.00 hingga 06.00 WIB

Sedang jadwal pembagian waktu kerja yang penyusun laksanakan selama kuliah kerja adalah pada shift I dimulai pukul 06.00 hingga 14.00 WIB dan shift II dimulai pukul 14.00 hingga 20.00 WIB. Antara shift I dan II dilaksanakan selama enam hari dan terdapat satu hari libur (*off*), ini berjalan selama satu bulan pada saat kuliah kerja. Dan bagi para staff, General Manager, Sekretaris, Personalia, berlaku jam kerja yaitu pukul 07.00-14.00 WIB dan memperoleh hari libur pada hari Minggu dan hari besar lainnya. Disamping jam kerja tersebut diatas terdapat juga jam kerja lembur, untuk mendapatkan jam lembur terlebih dahulu harus dikonfirmasi dengan *chief departement*-nya untuk disesuaikan dengan jadwal yang telah ditentukan. Dengan adanya jam lembur, karyawan mendapatkan upah lembur atau hari libur untuk mengganti kerja lemburnya. Adapun uraian aktivitas selama kuliah kerja adalah sebagai berikut :

a. Receptionist Staff Shift I dan II

Bagian penerimaan adalah bagian dari operasional sebuah hotel yang tugas utamanya adalah menerima tamu. *Hotel Receptionist* adalah petugas hotel yang tugas utamanya melayani tamu yang akan *check in* dan memprosesnya hingga memperoleh kamar yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan. Adapun yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengisi daftar hadir
2. Menyambut, memberi salam dan melayani tamu yang akan *check in*.
3. Membantu tamu mengisi registrasi pada saat tamu *check in*.
4. Menjaga kebersihan *Counter Front Office* dan mengecek semua kelengkapan peralatan dan formulir-formulirnya.
5. Menginformasikan kepada *House Keeping Department* tentang kamar-kamar yang sudah *check out* yang baru saja *check in* atau yang pindah.
6. Menghitung dan mengecek persediaan kamar dan status kamar.
7. Menangani tamu *check in*, *check out*, atau pindah kamar.
8. Menulis nama-nama tamu yang menginap ke dalam buku tamu.
9. *Room Blocking* pada penandaan terhadap status kamar.

b. Information Staff Shift I dan II

Adapun kegiatannya adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan dan merapikan bahan promosi, brosur, amplop, surat, formulir-formulir yang ada.
2. Menerima pesan tamu dari luar maupun dari dalam hotel untuk di sampaikan.
3. Menerima titipan barang dan surat masuk kepada tamu.
4. Menerima permintaan untuk mengirim faksimili dan menerima faksimili untuk di sampaikan pada tamu hotel.

5. Menyimpan kunci kamar pada rak kunci dan menyerahkan kunci pada tamu.
6. Menginformasikan kepada tamu tentang pelayanan dan fasilitas hotel yang dapat dipergunakan oleh tamu.

c. Operator Telepon Staff Shift I dan II

Sebagai Operator Telepon haruslah bersikap ramah kepada orang yang diajak bicara. Adapun yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan dengan cepat, ramah-tamah, dan santun terhadap semua pihak yang memerlukan jasa telepon.
2. Bertanggung jawab terhadap semua telepon yang masuk ataupun keluar.
3. Membantu sistem operasional komunikasi hotel agar berjalan dengan lancar.
4. Menerima pesan-pesan telepon dari tamu.
5. Mengerjakan *wake up call* (membangunkan tamu) sesuai dengan permintaan tamu.
6. Menyambungkan telepon dari kamar satu ke kamar yang lain sesuai dengan permintaan tamu.
7. Menyambungkan nomor (*extention*) antara departemen satu dengan yang lain.

d. Reservation Staff Shift I dan II

Pemesanan kamar adalah satu permintaan untuk memperoleh kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya oleh berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar pada waktu *check in*. Adapun yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menindak lanjuti atau menyelesaikan pemesanan kamar yang masuk baik melalui telepon, surat, faksimili, ataupun yang datang langsung (*walk-in*).

2. Memproses semua pemesanan kamar tanpa menunda-nunda.
3. Menyelesaikan dan memproses masalah pembatalan kamar.
4. Melakukan persetujuan atau penolakan terhadap pemesanan kamar karena kamar hotel sudah penuh atau dipesan.
5. Menawarkan dan memberi penjelasan tentang harga kamar.
6. Memberi penjelasan terhadap fasilitas yang dimiliki hotel.
7. Mengarsipkan dan menyimpan semua berkas pemesanan kamar dengan baik.
8. Mencatat semua pemesanan ke dalam agenda pemesanan kamar.
9. Memproses pemesanan kamar, diantaranya:
 - a. Mencatat semua pemesanan kamar dalam buku reservasi pemesanan.
 - b. Memindahkan data pemesanan kamar dari agenda reservasi ke dalam *Reservation Slip* dan memasukkannya ke dalam *Reservation Rack* (rak pemesanan).
 - c. Mengisi *Reservation Chart* atau Plang (bagan pemesanan).
 - d. Menyimpan arsip pemesanan ke dalam dokumen pemesanan.
 - e. Mengirimkan atau memberitahu persetujuan memperoleh kamar (*Room Confirmation*).

Adapun jenis-jenis pemesanan kamar :

1. Pemesanan Bergaransi (*Guaranteed Reservations*)

Pemesanan kamar ini memiliki jaminan bahwa pemesan pasti memperoleh kamar pada waktu check-in. Karena itu, kamar yang bersangkutan akan tetap dibiarkan kosong dan tidak dijual kepada siapa pun sampai tibanya waktu check-out pada keesokan harinya. Dan pemesanan ini hanya diberikan pada pemesan yang kredibilitasnya tak diragukan oleh pihak hotel atau pemesanannya telah membyar sebelumnya.

2. Pemesan Kamar Tidak Bergaransi (*Non-Guaranteed Reservation*)

Pemesan Kamar Tidak Bergaransi adalah pemesanan kamar yang kepastian perolehan kamarnya pada waktu check-in tidak dijamin

oleh pihak hotel. Bila hingga waktu yang ditentukan belum check-in juga, maka kamar akan dijual kepada pemesan lain.

3.1.1 Sistem Operasional di Kantor Depan

Yang dimaksud sistem disini adalah cara penanganan dalam melayani tamu, khususnya dalam penggunaan peralatan-peralatan di *Front Office Departemen Hotel Merdeka Madiun*.

a. Operasi Manual

Pengoperasian secara manual mendominasi kegiatan perhotelan di seluruh dunia sebelum tahun 1920 hingga sekitar tahun tujuh puluhan. Untuk pengoperasian hotel secara manual ini semua data dan sistem pelaporan masih menggunakan tulisan tangan dalam pengisian formulir-formulir.

b. Operasi Semi Otomatis

Sistem ini bisa disebut juga sebagai *electro mechanical system* yakni penggabungan cara manual dengan komputerisasi/ menggunakan peralatan elektro lainnya. Khusus untuk pekerjaan yang tidak dapat dilakukan oleh komputer, masih tetap dilakukan secara manual, tapi presentasinya sangat kecil sekali.

3.1.2 Alur Kedatangan Tamu

Tamu yang menginap di hotel adalah tamu perseorangan atau individu. Baik melalui pemesanan atau datang langsung (walk-in). Setelah tamu datang ke hotel, maka tamu haruslah datang melalui pintu utama dan menuju meja Resepsionis dan terjadilah transaksi antara resepsionis dan tamu. Proses ini dikenal dengan sebutan "check in". Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sudiarto Mangkuwardoyo dalam Pengantar Industri Akomodasi Dan Restoran, sama seperti yang diterapkan di Hotel Merdeka Madiun. Seperti pada gambar dibawah ini :

Gambar 3: Alur kedatangan tamu.



Pelayanan untuk tamu :

- a. Menyambut kedatangan
- b. Membawa barang bawaan
- c. Memberikan informasi
- d. Mengantar ke bagian registrasi

Pelayanan untuk tamu :

- a. Menawarkan/menjual kamar
- b. Mengisi daftar tamu/registrasi
- c. Memberikan informasi
- d. Memberikan kunci kamar
- e. Mengantar ke kamar

Pelayanan untuk tamu :

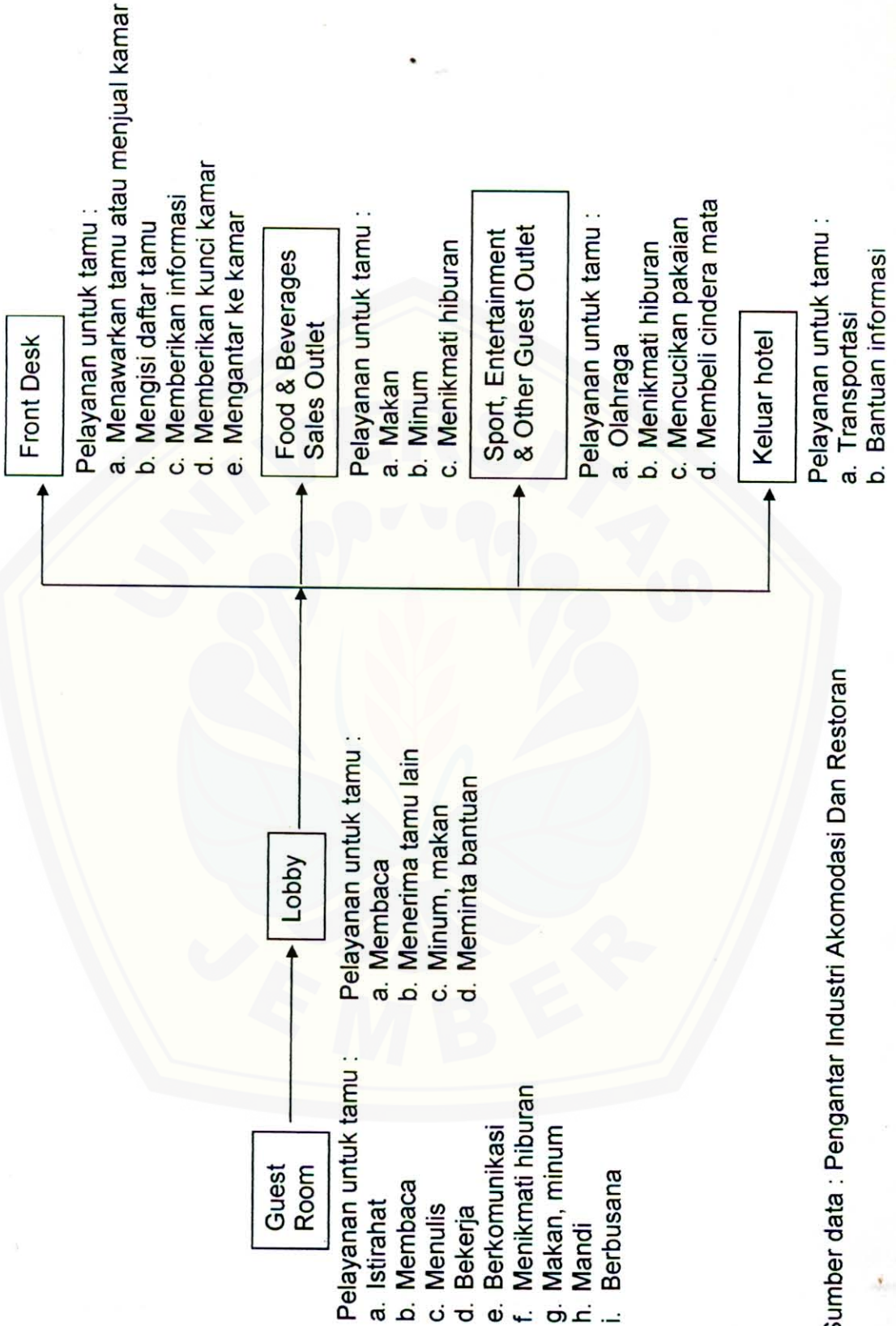
- a. Memberikan informasi fasilitas kamar
- b. Memberikan pelayanan kamar

Sumber data : Pengantar Industri Akomodasi Dan Restoran.

3.1.3 Alur Tamu Yang Sedang Menginap

Tamu-tamu yang sedang menginap di hotel dapat memanfaatkan seluruh fasilitas yang disediakan untuk tamu. Berbagai kemungkinan gerak tamu adalah sebagaimana ditunjukkan oleh gambar berikut :

Gambar 4:
Alur Tamu Yang Sedang Menginap

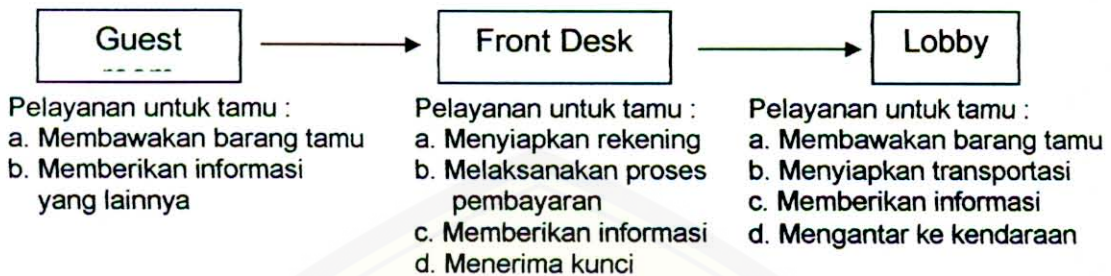


Sumber data : Pengantar Industri Akomodasi Dan Restoran

3.1.4 Alur Tamu Meninggalkan Hotel

Proses saat tamu akan meninggalkan hotel (check out) adalah :

Gambar 5: Alur tamu yang meninggalkan hotel



Sumber data : Pengantar Industri Akomodasi Dan Restoran

3.1.5 Sistem Pembayaran Hotel

Tamu-tamu yang akan menginap di hotel dapat menentukan sistem pembayaran apa saja yang akan dipakai pada saat check-out nantinya. Di hotel Merdeka Madiun tidak diwajibkan bagi tamu untuk memberikan DP. Ada bermacam-macam sistem pembayaran yang dapat digunakan di hotel, antara lain :

a. Pembayaran dengan *Cash Money*

Pembayaran dengan cara kontan ini dilakukan tamu karena yang bersangkutan tidak memiliki alternatif sistem pembayaran yang lain. Untuk melakukan pembayaran ini dapat menggunakan *Local Currency* atau mata uang lokal yang berlaku di negara tersebut maupun *Foreign Currency* yaitu mata uang asing yang diterima oleh hotel bersangkutan.

b. Pembayaran dengan *Credit Card/ATM*

Credit Card adalah sebuah kartu yang dapat berfungsi sebagai *credit* yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi bisnis. Adapun *credit card* yang dapat diterima : *Dinner Club*, *Master Card*, *Visa Card*, dan *BCA Card*, *ATM*.

3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan

Seiring dengan perkembangan pariwisata di Indonesia, maka semakin banyak pula hotel-hotel yang berdiri di berbagai kota, termasuk di Madiun. Dengan semakin menjamurnya beberapa hotel di berbagai kota, maka sudah tentu pengelola dituntut untuk mencari dan menetapkan strategi pelayanan untuk menarik tamu lebih banyak ke hotel mereka. *Front Office Department*lah yang merupakan kegiatan terpenting dari suatu hotel. *Front Office* juga disebut sebagai “jantung” dari hotel, maksudnya semua kegiatan di hotel bermula dari *Front Office*. Jadi jika terjadi kemacetan di *Front Office Department* maka akan menimbulkan beberapa masalah yang dapat mempengaruhi citra dari hotel itu sendiri. Oleh sebab itu perlu ditingkatkan profesionalisme karyawan di *Front Office Department*, dengan demikian semua kegiatan dapat berjalan dengan lancar.

3.2.1 Analisis SWOT

Adapun yang dimaksud dengan SWOT adalah *Strengths* (Kekuatan), *Weakness* (Kelemahan), *Opportunity* (Peluang), dan *Threat* (Ancaman), cara inilah yang paling mudah untuk melakukan pengembangan-pengembangan lebih lanjut

1. Kekuatan (*Strengths*)

Kekuatan adalah kelebihan atau keunggulan yang dimiliki oleh suatu perusahaan di dalam menghadapi persaingan bisnis. Kekuatan-kekuatan yang dimiliki Hotel Merdeka Madiun adalah :

- a. Hotel memiliki suasana yang nyaman dan bersahabat.
- b. Keramah tamahan karyawan *Front Office Departement* membuat tamu ingin lebih lama tinggal.
- c. Kecepatan karyawan dalam menangani semua kepentingan tamu.
- d. Kerapian

2. Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan adalah kekurangan atau keterbatasan sumber daya yang ada baik mengenai Sumber Daya Alam maupun Sumber Daya Manusia yang menghalangi kinerja perusahaan. Kelemahan-kelemahan yang dimiliki Hotel Merdeka Madiun adalah :

- a. Kurangnya kesadaran dari karyawan *Front Office Departement* tentang tugas masing-masing individu.
- b. Kurangnya latar belakang pendidikan karyawan di lingkungan hotel, khususnya *Front Office Departement*.

3. Peluang (*Opportunity*)

Peluang adalah situasi yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Peluang-peluang tersebut :

- a. Dengan meningkatnya hunian kamar dari pelayanan penjualan *Receptionist* menyebabkan pendapatan/income hotel juga meningkat.
- b. Dengan keramahan karyawan *Front Office Departement* akan menimbulkan kesan yang baik pada Hotel Merdeka Madiun.
- c. Pemberian informasi yang akurat akan membuat tamu merasa puas.

4. Ancaman (*Threat*)

Ancaman adalah situasi yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan.

- a. Kurangnya latar belakang pendidikan karyawan *Front Office Departement* khususnya tentang penguasaan Bahasa Inggris akan menimbulkan kelambatan dalam penanganan tamu asing.
- b. Kemungkinan hotel akan mengalami kesulitan dalam mempertahankan tingkat hunian kamar apabila masing-masing karyawan tidak sadar akan tugas dan tanggung jawabnya, hal ini akan menimbulkan kemacetan antar satu departement dengan departement yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, CV. Alfabeta, Bandung
- Endar, Sugiarto. 1997. *Operasional Kantor Depan Hotel*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Mangkuwerdoyo, Sudiarto. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi & Restoran Jilid I*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta
- Sihite, Richard. 1999. *Tourism Industry (Kepariwisataaan)*, SIC. Surabaya
- Soekadijo, RG. 1996. *Anatomi Pariwisata*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kaliwatesan – Kampus Tegalboto. Telp. (0331) 335586-331342, Fax. 033-335586 Jember 68121
Email : Fisipunej @ jember, wasantara.net.id

No : 2353/J.25.1.2/PP.9/2002
Lampiran : 1(satu) lembar
Perihal : *Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja.*

7 juli 2001

Kepada : Yth. Bapak Pimpinan
Hotel Merdeka Madiun
Jl. Pahlawan no.42 Madiun
di-
MADIUN

Menindak lanjuti surat kami, Nomor : 2091/J.25.1.2/PP.9/2001 tertanggal 18 Juni 2001 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa D-III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di Hotel Merdeka Madiun , dengan ini kami menugaskan mahasiswa untuk melaksanakan Kuliah Kerja (surat tugas terlampir).

Selanjutnya pengaturan jadwal dan pelaksanaan Kuliah Kerja sepenuhnya kami serahkan kepada Saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku. Kami berharap selama melaksanakan Kuliah Kerja, mahasiswa diberi kesempatan untuk praktek.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya yang baik kami sampaikan terima kasih.

Tembusan Kepada :

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ





SURAT TUGAS

No. 2354 /J.25.1.2/PP.9/2001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada nama - nama yang tercantum dibawah ini :

No.	Nama	NIM	Keterangan
1	Leny Susanti	99-2168	Ketua
2	Latih Sari A	99-2170	Anggota

Untuk mengikuti Program Kuliah Kerja di Hotel Merdeka Madiun selama 30 hari (efektif) terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai. Selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Kuliah Kerja.

Jember, 30 Januari 2002



MOCIL TOERKI
NIP. 130 524 832



DAFTAR NILAI KEGIATAN KULIAH KERJA
D III PARIWISATA

No.	Nama	Nilai
1.	LATIH SARI A 99-2170	
2.	A. Absensi	80 (delapan nol)
3.	B. Aktivitas	75 (tujuh lima)
4.	C. Kerapian	80 (delapan nol)
5.	D. Perilaku	80 (delapan nol)
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		



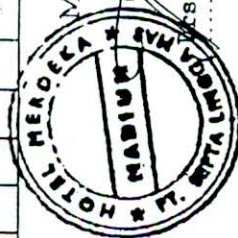
Mengetahui

Agus Nugroho

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL R.I
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM D III PARWISATA

DAFTAR HADIR MAGANG
 MAHASISWA D III PARIWISATA
 di Front Office Hotel Merdeka Madiun

No	Nama	NIM	Bulan: ..JULI..2001.....																																			
			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	27	28	29	30	31					
1.	Ieny Susanti	99-2168	E	F	M	M	M	/	F	E	M	M	E	/	E	E	M	M	/	F	E	F	M	M	M	/	E	F	M	M	M	/	M	M	M			
2.	Latih Sari	99-2170	M	/	E	E	E	M	M	F	E	M	M	E	M	/	E	E	E	M	M	/	F	E	E	M	M	/	E	F	M	M	M	/	M	M	M	
3.	M= 06.00-14.00																																					
4.	E= 14.00-22.00																																					
5.																																						
6.																																						
7.																																						
8.																																						
9.																																						
10.																																						





JL. PAHLAWAN 42 MADIUN 63121
PHONE (0351) 462547, 463635, 463636, 463637
451383 Fax. (0351) 462572
EAST JAVA - INDONESIA

ROOM RATES
EFFECTIVE : 01 DESEMBER 2002

YUNIOR STANDARD ROOM	Rp. 90.750,-
STANDARD ROOM	Rp. 151.250,-
SUPERIOR	Rp. 181.500,-
DELUXE	Rp. 242.000,-
SUITE ROOM	Rp. 332.750,-
KING SUITE ROOM	Rp. 484.000,-
EXTRA BED	Rp. 42.350,-

The rates are Included Tax & Service 21 %

GROUP MEALS RATE (INCLUDED TAX & SERVICE)

• Continental Breakfast	Rp. 15.000,-
• American Breakfast	Rp. 15.000,-
• Lunch	Rp. 27.500,-
• Dinner	Rp. 27.500,-

GROUP RATES

Special rates available to group of 15 rooms or more are
Negotiable upon request

CHECK IN - CHECK OUT TIME

Check in time : Extra charge for stay before 11.00 A.M.
Check out time : Extra charge for stay after 01.00 P.M.

CREDIT CARD HONORED

MASTER CARD - BCA - VISA



HOTEL MERDEKA

Jl. Pahlawan 42 Telp. (0351) 462547 462572
MADIUN

No.

Nama / Name :
Umur / Age :
Pria / Male : Wanita / Female :
Pengembangan / Professionality :
Pekerjaan / Profession :

Datang tanggal / Arrival date :
Jam / Hour :
Alamat / Address :
Datang dari / Coming from :
Maksud Kunjungan / Purpose of Visit :

Surat Keterangan / Identification
tanggal / Date :

Berangkat / Departure

Tanggal / Date Jam / Hour Ke / To

No.

Keterangan lain / Information :

Jabatan yang memberikan / Issued by :
Tanda tangan / Signature :

Kamar / Room No.

Harga / Price

Banyaknya tamu / Person

Penerima tamu / Receptionis





MERDEKA HOTEL

Jl. Pahlawan 42 Madiun 63121
 Telp. : (0351) 462547, 463635, 463636, 463637
 Fax. : (0351) 462572 - Telex : 32261 / HOTMER. 1A

COMPLIMENTARY BREAKFAST / MAKAN PAGI CUMA - CUMA
 (Buffet Break fast at Restaurant / Dengan cara prasmanan di Restoran)

VALID ONLY
 BERLAKU HANYA

- pax

- For today at 06.00 am. to 10.00 am.
 Untuk hari ini jam 06.00 pagi s/d 10.00 pagi
- For one Break fast
 Untuk satu kali makan pagi
- Menu Prasmanan diatur oleh HOTEL

Date / Tanggal	Room / Kamar	Guest's Name / Nama Tamu	Clerk / Petugas	
			F.O.	P. & B.
Guest's / Signature Tanda tangan tamu		<i>pax</i>	<i>[Signature]</i>	
			Please Purnaver/lihat dibalik	

Dear Gues't
 Tamu yang terhormat

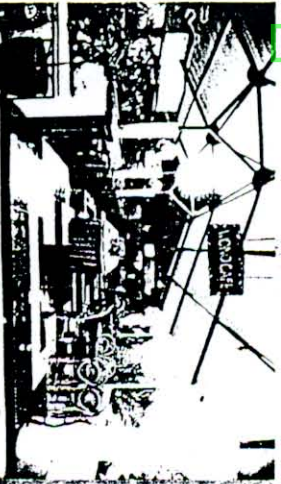
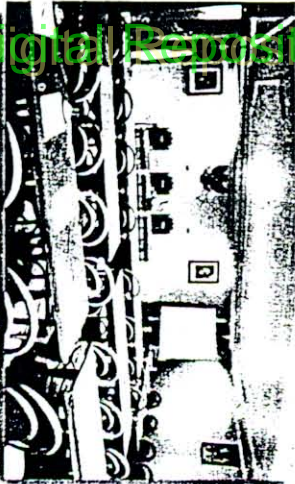
- * WELCOME TO MERDEKA HOTEL & RESTAURANT
 Selamat datang di HOTEL MERDEKA & RESTORAN
- * Please present this coupon to the waiter / ress before ordering
 Serahkan kupon ini kepada petugas sebelum mengambil makan pagi
- * This coupon is not available for room service and not re fun dable
 Kupon ini tidak berlaku untuk pelayanan di kamar dan juga tidak dapat ditukar dengan uang.
- * For information in details, please call ext 3 or ask to the waiter / ress directly at Restaurant
 Apabila keterangan kurang jelas, silahkan hubungi pesawat telpon no. 3 atau tanyakan langsung kepada petugas Restoran

Thank you
 Terima kasih

The management



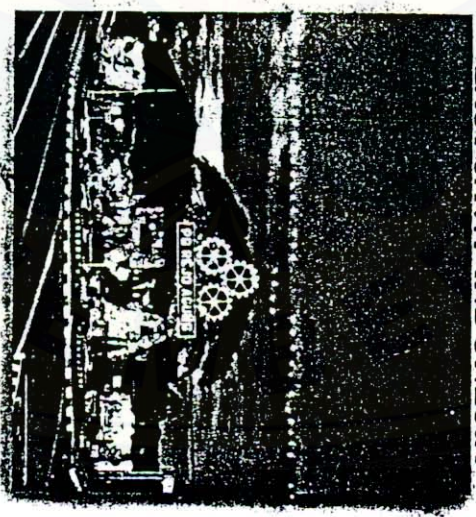
BANQUETS AND CONVENTIONS. Merdeka Hotel has four function rooms. Accommodating from 25 to 1000 person for seminar, meetings, wedding party, and other social event.



HOTEL FACILITIES

- * Surya Garden Restaurant (Indonesian, European, Chinese Food).
- * ANDALAS, Karaoke, Pub & Discotheque.
- * Laundry and Taxi Service.
- * Telephone, Facsimile & Telex Service.
- * Meeting Room.
- * Swimming Pool, Hair & Beauty Parlour.
- * Massage Steam Service.

WELCOME TO MADIUN
EAST JAVA - INDONESIA



P.G REDJOAGUNG
(Sugar Factory of Redjoagung)

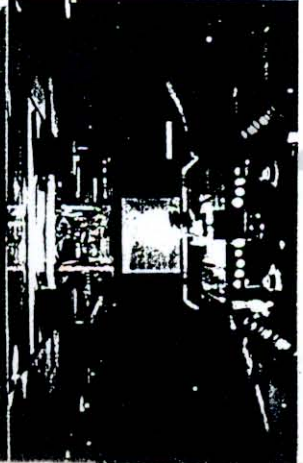


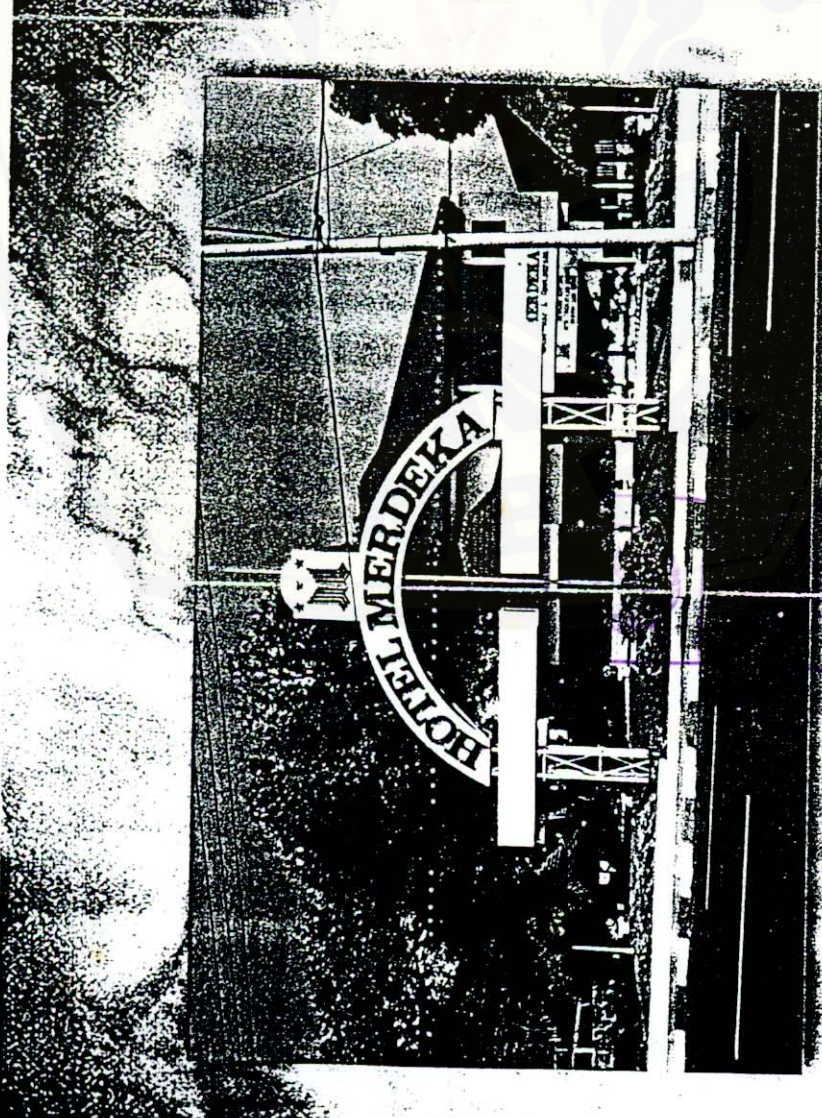
MERDEKA HOTEL
MADIUN

42 Jln. Pahlawan - Madiun 63121
EAST JAVA - INDONESIA
Phone : (0351) 62547, 63635, 63636, 63637
IDD:51383 - Fax: 62572



ANDALAS PUB, KARAOKE & DISCOTHEQUE
an elegant retreatment for enjoying your dthn after hard days work with excellent live musi





The History of Merdeka Hotel in Madiun

1. The Grand Hotel by Van Dijk 1904
(During the Dutch Occupation)
2. The Yamato Hotel 1942
3. The Merdeka Hotel
by PT. HONET 1945
4. The Merdeka Hotel
by Dirjen Pariwisata RI 1970
5. The Merdeka Hotel
by PT. NATOUR 1986
6. The Merdeka Hotel
by PT. SEPTA LINGGA MAS 1988



100 Standart deluxe, Superior, Suite and King Room. Each room has individually controlled air conditioning, refrigerator, direct dial telephone, colour television, and on channel parabola.



MERDEKA HOTEL located in the heart of Madiun, near by Government office, Shopping Centre, Bank, Post Office, and any other important place.

