



LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

BAHASA INGGRIS SEBAGAI KUNCI UTAMA
KINERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT
HOTEL YOSCHI'S PROBOLINGGO



Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan
Gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program D III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Asal:	Fakultas	Klass
Terima Tgl : 20 MAR 2002	Ilmu	420
No. Induk : 0614		SEM
KLASIR / PENYALIN :		6
		e.1

Oleh : Gentur Hadi Sumitro

Nim : 980100101012

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER

2001

MOTTO

" Dia memberikan hikmah (ilmu yang berguna) kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Barang siapa mendapat hikmah itu, sesungguhnya ia telah mendapat kebijakan yang banyak; dan tiadalah yang menerima peringatan, melainkan orang-orang yang berakal."

(QS. Al-Baqorah 169)



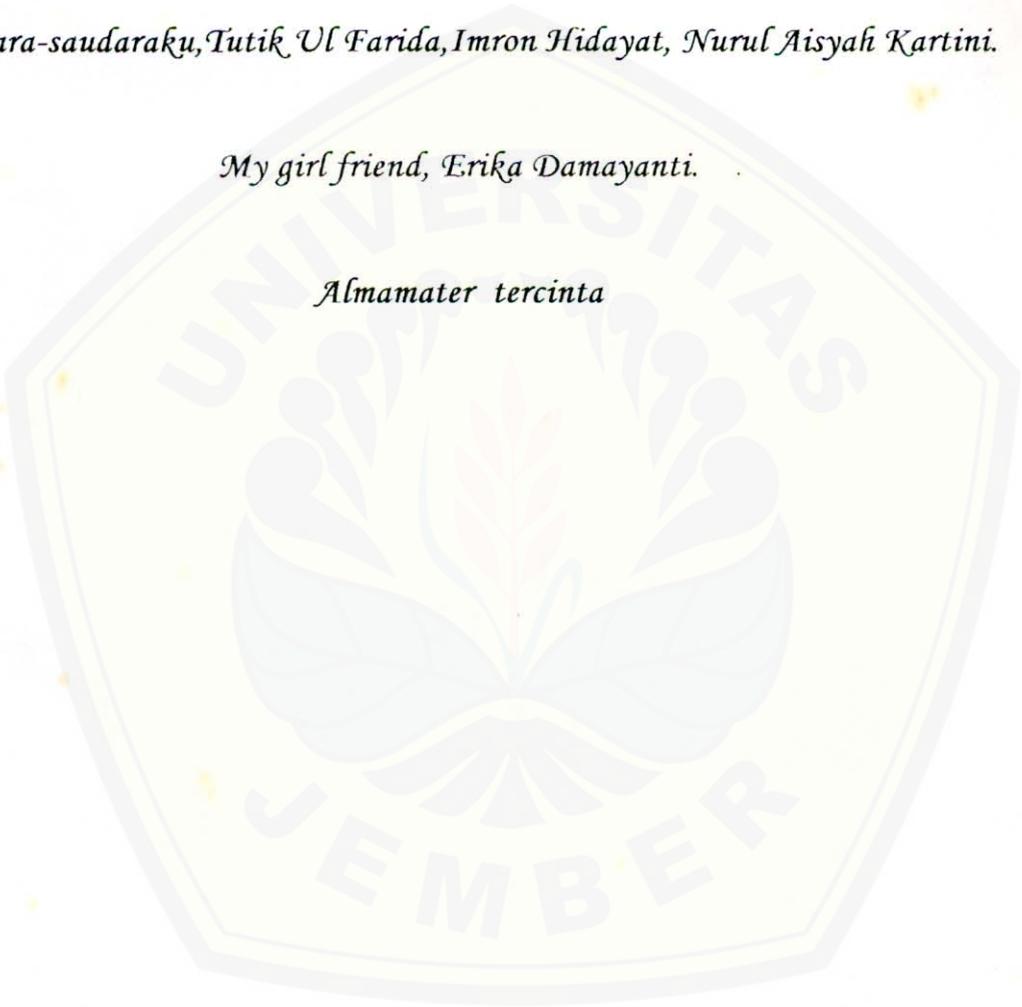
Dipersembahkan untuk:

Ayahanda dan Ibunda tercinta;

Saudara-saudaraku, Tutik Ul Farida, Imron Hidayat, Nurul Aisyah Kartini.

My girl friend, Erika Damayanti.

Almamater tercinta



HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas / Penanggung jawab



Digidoyo D.P.
General Manager

Dosen pembimbing

A handwritten signature in purple ink, corresponding to the name below.

Drs. Joseph Supardjana, MS
Nip : 130 809 313

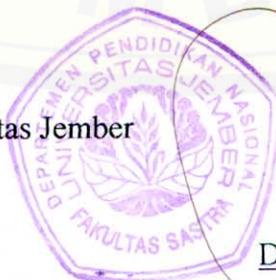
LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA ini disahkan oleh :

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris

A handwritten signature in purple ink, corresponding to the name below.

Drs. Albert Tallapessy, MA
Nip : 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra, Universitas Jember

A handwritten signature in purple ink, corresponding to the name below.

Drs. H. Marwoto
Nip : 130 368 790

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan ridlo-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Nyata ini dengan judul : " **Bahasa Inggris Sebagai Kunci Utama Kinerja Front Office Department Hotel Yoschi's Probolinggo** ". Laporan Praktik Kerja ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada Program Diploma III Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penulis menyadari sepenuhnya tiadalah akan sempurna karya ini tanpa bantuan, motivasi, maupun masukan yang positif dari berbagai pihak sejak awal hingga terselesainya proses penulisan laporan Praktik Kerja Nyata ini. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Marwoto, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Albert Tallapesy, MA, Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Joseph Supardjana, MS, Dosen pembimbing dalam laporan ini.
4. Bapak Dr. Jadikan Siswohartono, MS, Ed, Dosen wali saat penulis menempuh studi di Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
5. Bapak Digdoyo D.P, General Manager Hotel Yoschi's yang bermurah hati memberi kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata di Hotel Yoschi's.
6. Bapak Heru, Manager Hotel Yoschi's yang memberikan bimbingan saat melaksanakan Praktik Kerja Nyata.
7. Ahmad, Pembina lapangan (supervisor) saat melakukan Praktik Kerja Nyata.
8. Seluruh staf hotel Yoschi's, Widodo, Yudi, Yayik, Hani, Silvi, Wawan, Yadi, Mustika dan Sukarti.

9. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Sastra Universitas Jember.
10. Teman-temanku, Program Diploma III Fakultas Sastra.
11. Halmacom rental komputer.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Praktik Kerja Nyata ini pasti ada kesalahan dan kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat dan berguna bagi semuanya. Apabila dalam penulisan laporan ini terdapat kesalahan dan kekurangan, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan kegiatan Praktik Kerja Nyata ini, penulis mengucapkan terima kasih.

Jember, 2001

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Praktik Kerja Nyata	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata	3
1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata	3
1.3.2. Manfaat Praktik Kerja Nyata	4
1.4. Waktu dan Tempat Praktik Kerja Nyata	4
1.4.1. Waktu Praktik Kerja Nyata	4
1.4.2. Tempat Praktik Kerja Nyata	4
1.5. Ruang Lingkup Kegiatan Praktik Kerja Nyata	5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Akomodasi	7
2.2. Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel	7
2.2.1. Definisi Hotel	7
2.2.2. Kriteria Klasifikasi Hotel	9
2.3. Pengertian Front Office Department	13

2.4. Peranan Front Office Department	14
2.5. Fungsi Front Office Department	16
2.6. Tugas Front Office Department	17
2.7. Kegiatan Front Office Department	18
2.8. Peralatan yang dipergunakan di Front Office Department	21
2.9. Hubungan kerja sama antara Front Office Department	25
dengan Department yang lainnya	25

BAB III : GAMBARAN UMUM HOTEL YOSCHI'S PROBOLINGGO

3.1. Sejarah Singkat Hotel Yoschi's Probolinggo	26
3.2. Bidang Usaha dan Department di Dalam Hotel	27
3.3. Fasilitas-fasilitas Hotel dan Fasilitas Lain di dalam Hotel.....	28
3.3.1. Fasilitas-fasilitas Hotel	28
3.3.2. Fasilitas Lain di dalam Hotel	29
3.4. Sistem Manajemen Hotel dan Pembagian Waktu Kerja	30
3.4.1. Sistem Manajemen Hotel	30
3.4.2. Pembagian Waktu Kerja	31
3.5. Struktur Organisasi Hotel Yoschi's	32

BAB IV : KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA

4.1. Bidang Kegiatan Praktik Kerja Nyata	33
4.2. Kepribadian Karyawan	33
4.3. Penyambutan dan Pelayanan Terhadap Tamu	35
di Front Office Department	35
4.4. Peralatan Penunjang di Front Office Department	38

BAB V : PERANAN BAHASA INGGRIS DI FRONT

OFFICE DEPARTMENT

5.1. Pengertian dan Pentingnya Bahasa Inggris di Front Office .. Department	40 40
5.1.1 Pengertian Bahasa Inggris di Front Office Department	40
5.1.2 Pentingnya Bahasa Inggris di Front Office Department	40
5.2. Penerapan Bahasa Inggris di Front Office Department.....	41
5.3. Kendala-kendala Bahasa Inggris di Front Office Department	41
5.4. Solusi mengatasi kendala-kendala Bahasa Inggris..... di Front Office Department.....	42 42
5.5. Manfaat Penguasaan Bahasa Inggris di Front Office .. Department.....	43 43

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	45
6.2. Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Tarif Kamar (*Room Rates*)
2. Daftar Makanan (*Food List*)
3. Daftar Minuman (*Beverage List*)
4. Peta Pendakian (*Hiking Map*)
5. Pesanan Restoran (*Restaurant Order*)
6. Rekening (*Bill*)



**BAHASA INGGRIS SEBAGAI KUNCI UTAMA
KINERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT
HOTEL YOSCHI'S PROBOLINGGO**

ABSTRAKSI

Dalam era globalisasi saat ini, Indonesia dikenal sebagai negara yang mempunyai banyak keanekaragaman wisata alam maupun wisata budaya. Oleh karena itu negara Indonesia juga mempunyai berbagai macam bahasa. Kita telah mengetahui bahwa bahasa merupakan alat komunikasi dan sebagai alat penghubung untuk mendapatkan serta menyampaikan informasi atau berita yang selalu digunakan oleh setiap orang antara satu dengan yang lainnya, agar supaya tidak terjadi kesalahpahaman (*misunderstanding*) akan maksud dan tujuan informasi atau berita yang telah disampaikan. Dengan bahasa kita dapat mengetahui perkembangan dan perubahan negara Indonesia sendiri atau negara lain, serta dapat menambah dan memperluas ilmu pengetahuan tentang kepariwisataan pada saat ini.

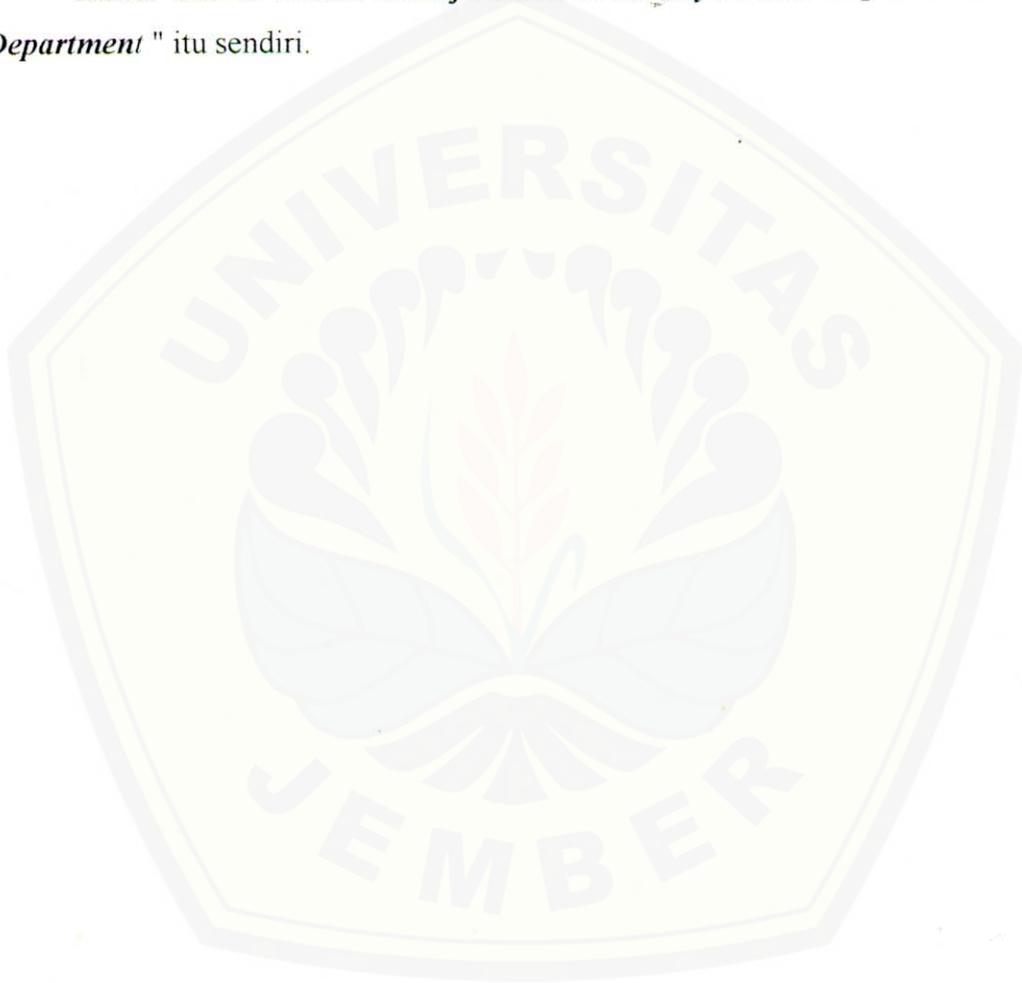
Bahasa Inggris merupakan Bahasa Internasional yang harus dikuasai oleh setiap pelaku pariwisata, karena merupakan bahasa yang telah di sepakati oleh semua negara dan digunakan untuk berkomunikasi untuk perdagangan, pariwisata, maupun untuk kerjasama antar negara. Dalam hal ini Bahasa Inggris mempunyai peranan utama dalam bidang pariwisata khususnya di bidang perhotelan yang dapat menunjang kinerja hotel pada bagian *Front Office Department* (Kantor Depan).

Pada bagian *Front Office Department*, Bahasa Inggris merupakan senjata pertama dalam pelayanan tamu asing, maupun tamu domestik, baik secara berhadapan langsung, melalui telepon, maupun melalui surat, untuk mempromosikan atau menjual kamar, memberikan informasi tentang fasilitas hotel, mempromosikan berbagai macam makanan dan minuman yang sudah tersedia di restoran hotel,

sehingga antara karyawan hotel di bagian *Front Office Department* dengan tamu terjadi suatu komunikasi yang baik dan kerjasama yang baik pula.

Dalam bidang apapun, seperti bidang industri, bidang pariwisata, dan bidang perhotelan, Bahasa Inggris mempunyai satu kesatuan, satu jiwa yang erat dan tidak dapat dipisahkan antara satu dengan lainnya. Untuk itu dalam dunia perhotelan, Bahasa Inggris memang tidak dapat lepas dari aktivitas kerja sebagai

" Kunci Utama Dalam Kinerja Hotel Khususnya Pada Bagian *Front Office Department* " itu sendiri.





BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Praktik Kerja Nyata

Bagi mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris, kegiatan Praktik Kerja Nyata merupakan salah satu program yang wajib dilaksanakan karena merupakan salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md). Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini merupakan suatu sistem pelatihan kerja pada suatu perusahaan atau instansi milik pemerintah maupun milik swasta. Sebagai contoh instansi milik pemerintah adalah PT. Telkom, Bank Rakyat Indonesia, Disparda, Badan Usaha Milik Negara. Adapun instansi milik swasta adalah Perhotelan, Bank Umum Milik Swasta, Biro Perjalanan Umum seperti Travel, Pesawat Komersil.

Perhotelan sebagai salah satu obyek kegiatan Praktik Kerja Nyata mempunyai pengaruh besar bagi mahasiswa untuk mengetahui seberapa jauh perkembangan hotel dewasa ini. Perhotelan juga mempunyai pengaruh besar terhadap maju mundurnya pendapatan devisa negara yang diperoleh dari tamu-tamu asing yang datang ke Indonesia untuk mengunjungi tempat-tempat yang menarik di negara kita. Oleh karena itu, hotel sangatlah cocok sebagai tempat kegiatan Praktik Kerja Nyata bagi mahasiswa, alasannya ialah mahasiswa dituntut keberanian untuk berkomunikasi dan berhadapan langsung dengan tamu-tamu mancanegara maupun tamu-tamu domestik.

Hotel sebagai media jasa akomodasi yang dijual secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan hotel beserta fasilitas-fasilitasnya selalu berupaya untuk meningkatkannya dan untuk memenuhi kebutuhan tamu-tamu asing maupun tamu-tamu domestik yang datang ke Indonesia berupa sarana akomodasi kamar, makan dan minum. Hotel berusaha keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu-tamu asing maupun tamu-tamu domestik yang ingin menginap di suatu hotel. Pelayanan ini dilakukan

oleh hotel kepada tamu-tamu asing maupun tamu-tamu domestik sebagai tanda keakraban agar mereka merasa dihormati dan merasa tidak dikecewakan oleh pihak hotel.

Setiap hotel mempunyai departemen-departemen yang bertugas sesuai dengan kegiatan operasionalnya sendiri-sendiri seperti *Front Office Departement*, *Food and Beverage*, *House Keeping Departement* dan lain-lainnya. Masing-masing departemen-departemen ini mempunyai arti, fungsi dan cara kerja yang berbeda-beda. Dalam hal ini, kami memfokuskan pada *Front Office Departement* yang merupakan tempat terlaksananya kegiatan utama dalam suatu hotel dibandingkan dengan departemen-departemen lainnya. Menurut artinya, *Front Office Departement* adalah suatu departemen hotel yang bertugas menangani penjualan kamar, *check-in*, *check-out* dan pemesanan kamar (*room reservation*) baik melalui telepon maupun melalui fax atau surat. Sedangkan ditinjau dari fungsi, *Front Office Departement* merupakan pusat dari operasi hotel (*centre of hotel activities*) dan sebagai arus komunikasi dengan semua departemen-departemen yang ada di hotel tersebut. Adapun cara kerja dari *Front Office Departement* adalah menerangkan tipe kamar, harga kamar beserta fasilitasnya, menunjukkan kamar dan fasilitas hotel pada tamu, melakukan *check-in* untuk mengisi formulir A bagi tamu yang sudah menyetujui tentang kamar tersebut, membuat *bill* rekening dan *bill* restoran, memasukkan formulir A ke buku tamu dan buku *check-in* kemudian memberikan informasi pada tamu tentang obyek-obyek wisata yang menarik di sekitar Gunung Bromo serta memberikan informasi biaya perjalanan tersebut.

Dari kinerja *Front Office Departement* inilah, kita dapat menilai dan mengetahui bahwa *Front Office Departement* mempunyai arti yang sangat penting dalam menunjang kemajuan hotel. Hal ini disebabkan karena *Front Office Departement* merupakan kesan pertama dan terakhir bertemunya antara karyawan hotel yang bekerja di bagian *Front Office Departement* dengan tamu-tamu asing maupun tamu-tamu domestik yang ingin menginap di hotel tersebut.

Untuk itulah *Front Office Departement* berupaya untuk meningkatkan kinerjanya dengan berusaha melakukan pelayanan yang terbaik pada tamu- tamu asing maupun tamu-tamu domestik untuk mencapai tujuan tersebut.

Sebagai pelaksana kegiatan Praktik Kerja Nyata, penulis merasa sangat perlu untuk menyusun laporan Praktik Kerja Nyata dengan judul "**Bahasa Inggris Sebagai Kunci Utama Kinerja Front Office Departement Hotel Yoschi's Probolinggo**".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang Praktik Kerja Nyata tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Upaya apa untuk meningkatkan kinerja *Front Office Departement* dalam sebuah hotel.
2. Sejauh mana peranan Bahasa Inggris dalam kinerja *Front Office Departement* sebuah hotel.

1.3. Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

1.3.1. Tujuan Praktik Kerja Nyata

Praktik Kerja Nyata ini mempunyai beberapa tujuan. Tujuan-tujuan tersebut adalah:

1. Memenuhi salah satu mata kuliah sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).
2. Sebagai aplikasi mengenai teori-teori dalam perkuliahan yang berhubungan dengan perhotelan serta penerapannya selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata.
3. Mempraktekkan keahlian berbicara Bahasa Inggris dalam perhotelan yang berhubungan dengan kinerja *Front Office Departement*.

1.3.2. Manfaat Praktik Kerja Nyata

Praktik Kerja Nyata ini mempunyai beberapa manfaat sebagaimana dikemukakan di bawah ini:

1. Melatih kedisiplinan dan tanggung jawab kepada mahasiswa dalam dunia kerja.
2. Memberikan pengalaman kerja kepada mahasiswa mengenai kinerja *Front Office Departement* dan kegiatan operasionalnya.
3. Memberikan pengetahuan kepada mahasiswa tentang cara kerja perhotelan secara keseluruhan.

1.4. Waktu dan Tempat Praktik Kerja Nyata

1.4.1. Waktu Praktik Kerja Nyata

Berdasarkan ketentuan program yang sudah ditetapkan pihak Universitas, pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Nyata ini wajib dilaksanakan bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 70 SKS. Waktu Praktik Kerja Nyata ini dilaksanakan mulai tanggal 16 Juli 2001 sampai dengan 31 Agustus 2001 dengan ketentuan waktu selama 240 jam efektif atau satu setengah bulan.

1.4.2. Tempat Praktik Kerja Nyata

Tempat Praktik Kerja Nyata ini dilaksanakan di Hotel Yoschi's yang berlokasi di Jalan Wonokerto 1 Bromo dua kilometer dari Ngadisari Probolinggo. Tempat Hotel Yoschi's ini sangat strategis karena berada di pinggir jalan dan sangat mudah dijangkau oleh semua tamu yang ingin menginap di Hotel Yoschi's untuk melepaskan lelah dan menikmati pemandangan di sekitar Hotel Yoschi's.

1.5. Ruang Lingkup Praktik Kerja Nyata

Ruang lingkup Praktik Kerja Nyata ini adalah suatu ruang lingkup yang berkaitan atau berhubungan dengan Bahasa Inggris dalam kinerja *Front Office Departement* sebagai penunjang kemajuan hotel. Ruang lingkup Praktik Kerja Nyata ini mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh departemen-departemen yang ada di suatu hotel yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik agar dapat memberikan kepuasan kepada tamu-tamu asing maupun tamu-tamu domestik yang menginap di hotel tersebut. *Front Office Departement* mempunyai hubungan kerja sama yang erat dan saling berkaitan antara departemen-departemen yang lain, karena *Front Office Departement* selain memberikan informasi tentang kamar, juga mempromosikan segala macam makanan dan minuman yang sudah tersedia di restoran hotel. Hubungan kerjasama dengan departemen-departemen lain meliputi:

a. *Food and Beverage* (restoran)

Departemen hotel yang menyajikan dan menyiapkan makanan dan minuman yang sudah disiapkan sesuai dengan menu yang ada.

b. *Kitchen* (dapur)

Merupakan bagian yang menyiapkan serta mengolah makanan dan minuman yang akan disajikan atau dijual di restoran.

c. *House Keeping* (tata usaha)

Merupakan bagian yang mengurus tentang kebersihan dan kerapian kamar.

d. *Stewarding* (pencucian alat restoran)

Merupakan bagian yang mensuplai alat-alat makan dan alat saji yang bersih sehabis dipakai.

e. *Purchasing* (pembelian)

Merupakan bagian yang bertugas dalam pembelian barang-barang restoran setiap harinya seperti bahan makanan dan bumbu.

f. *Store room* (Gudang)

Merupakan bagian yang menyediakan atau menyetok bahan makanan.

Front Office Departement mempunyai tugas dan cara kerja yang berbeda-beda dengan departemen lainnya. *Front Office Departement* berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan kerja dengan benar dan sebaik-baiknya agar tamu-tamu asing maupun tamu-tamu domestik tidak merasa dikecewakan atau dirugikan oleh karyawan hotel yang bekerja di bagian *Front Office Departement* tersebut. Adapun cara kerja *Front Office Departement* adalah:

- a. Memberikan informasi tentang tipe kamar, harga kamar dan fasilitas kamar.
- b. Mengantarkan tamu untuk melihat kamar yang akan dipesan dan memperlihatkan fasilitas-fasilitas hotel yang ada.
- c. Apabila tamu sudah senang akan kamar yang sudah diperlihatkan, kemudian memberikan kunci kamar dan mengisi formulir A sebagai tanda terima atau *check-in*.
- d. Memasukkan formulir A ke dalam buku tamu (*guest book*) dan buku *check-in*.
- e. Memberikan informasi tentang tempat-tempat wisata yang menarik beserta biaya perjalanan menuju tempat-tempat wisata tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA



2.1. Pengertian Akomodasi

Akomodasi adalah tempat menginap atau tempat tinggal untuk sementara bagi orang yang sedang bepergian. Sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman akomodasi tidak hanya sekedar sarana tempat tinggal sementara bagi orang-orang yang melakukan perjalanan, tetapi sudah berkembang lebih jauh ke arah tuntutan pemenuhan kebutuhan manusia lainnya seperti : makan, minum, rekreasi, olah raga, konvensi, pertemuan-pertemuan profesi dan asosiasi, perjanjian-perjanjian pernikahan dan lain-lain.

Dengan adanya tuntutan-tuntutan perkembangan zaman tersebut akan mempengaruhi seni, macam banyaknya fasilitas-fasilitas yang harus disediakan oleh para pengusaha akomodasi.

Menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No.37/PW.304/MPT/86 tanggal 7 Juni 1986, yang dimaksud dengan pengertian *akomodasi* adalah wahana yang menyediakan pelayanan jasa penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

Sedang yang dimaksud dengan hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

2.2. Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel

2.2.1. Definisi Hotel

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum.

(S.K Menteri Perhubungan No.PM/PW.301/PHB.77). Dari pengertian kata hotel diatas dapat (tercakup aspek-aspek) :

- a. Hotel adalah suatu jenis usaha akomodasi.
- b. Hotel adalah suatu jenis usaha komersial
- c. Hotel harus terbuka untuk umum
- d. Hotel harus menyediakan minimum tiga fasilitas, yaitu : akomodasi, makanan dan minuman.

Aspek-aspek tersebut diatas membedakan hotel dan jenis akomodasi lain-lainnya seperti :

- a. Bangunan milik pemerintah maupun swasta yang digunakan sebagai tempat tinggal oleh karyawannya yang lazimnya disebut *mess*
- b. Bangunan milik instansi pemerintah yang digunakan sebagai tempat peristirahatan bagi karyawannya dan tidak untuk mencari keuntungan yang lazimnya disebut Wisma.
- c. Losmen, Pondok Wisata, Penginapan Remaja atau Perkemahan.
- d. Asrama Haji, Asrama dan Rumah Pemandokan Mahasiswa serta Pelajar.

Dunia perhotelan dengan segala keunikannya, sering dijuluki “ Kota didalam kota “ sesuatu yang menunjukkan bahwa kegiatan, pengelolaan serta hubungan antara manusia dalam sebuah hotel sudah sedemikian beraneka ragam, rumit, menyenangkan, gemerlapan dimana hampir setiap saat terjadi kegiatan hidup yang bermacam-macam karena kebanyakan hotel terbuka bagi kepentingan umum selama 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu sepanjang tahun.

Di kota-kota besar, hotel sering juga disebut sebagai “ jantung kegiatan masyarakat “ karena di dalam hotel sering diadakan pertemuan-pertemuan antara organisasi-organisasi sosial, organisasi-organisasi profesi, niaga maupun pemerintah, perjamuan-perjamuan perseorangan, pernikahan-pernikahan dan

resepsi-resepsi resmi maupun tidak resmi tingkat lokal, nasional maupun tingkat internasional.

Hotel adalah jenis usaha penjualan jasa pelayanan atau “ *service* “ sehingga peranan karyawan, dalam hal kepribadiannya, pembawaan serta penampilannya akan berpengaruh sekali didalam memberikan pelayanan disamping segi keterampilannya. Dunia perhotelan “identik” dengan dunia pariwisata, yang tak lain karena ada keterkaitan yang sangat erat diantara keduanya : Keduanya saling menunjang, eksistensi salah satunya akan menentukan kelangsungan kegiatan dengan yang lainnya.

2.2.2. Kriteria Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel dapat dibagi kedalam beberapa katagori sebagai berikut :

a. Klasifikasi Sesuai Besar Kecil Hotel

Ukuran besar atau kecil suatu hotel biasanya ditentukan oleh banyaknya jumlah kamar yang dipunyai :

- Hotel Kecil (*Small Hotel*) :
adalah hotel yang mempunyai kamar paling sedikit 25 kamar.
- Hotel Sedang (*Medium Hotel*)
adalah hotel yang mempunyai kamar lebih dari 25 kamar, tetapi kurang dari 100 kamar.
- Hotel diatas rata-rata (*Rate Hotel*)
adalah hotel yang mempunyai kamar dari 100 sampai dengan 299 kamar.
- Hotel Besar (*Big Hotel*)
adalah hotel yang mempunyai kamar lebih dari 300 kamar.

Sekalipun demikian pengelompokan hotel tersebut diseluruh dunia tidak sama, ada juga pembagian lain yang mengelompokkan hotel yang mempunyai kamar kurang dari 50 kamar adalah termasuk hotel kecil, antara 50 kamar sampai dengan 100 kamar sebagai hotel sedang dan yang mempunyai kamar lebih 100 kamar adalah hotel besar.

Pengelompokkan yang lain adalah apabila kamarnya kurang dari 100 kamar termasuk hotel kecil, antara 100 kamar sampai dengan 300 kamar termasuk hotel sedang (*medium hotel*) dan hotel yang mempunyai lebih dari 300 kamar merupakan hotel besar.

b. Segi Pelayanan Tamu atau Tipe Tamu Hotel

Pengelompokkan berdasarkan tipe tamu, dapat dibedakan dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- *Family Cottage* : hotel yang menerima tamu yang berupa keluarga-keluarga.
- *Business Hotel* : hotel yang hanya menerima tamunya yang berprofesi sebagai usahawan.
- *Tourist Hotel* : beberapa hotel yang hanya menerima tamunya sebagai wisatawan.
- *Transit Hotel* : hotel yang menerima tamu untuk singgah sementara (*transit*).
- Hotel untuk tamu yang bermaksud untuk melakukan pengobatan, juga dikenal dengan sebutan “SPA”, *thermale* (contoh : Javana Spa dikaki Gunung Salak).

c. Lama Tinggal Tamu

Pengelompokkan hotel menurut lamanya menginap dapat dibagi sebagai berikut :

- *Transient* atau Komersial Hotel (*Comercial Hotels*)

Tamu hotel dapat menginap untuk semalam atau kurang, dan mereka tidak usah menanda-tangani perjanjian sewa kamar untuk menginapnya.

- Residen Hotel (*Residential Hotels*)

Para tamu biasanya tinggal untuk minimal dalam jangka waktu satu bulan, dan tamu harus menanda-tangani surat perjanjian sewa mengenai syarat-syarat pembayaran secara terperinci tentang kewajiban-kewajibannya, dan tanggung jawabnya diantara kedua belah pihak.

- *Semi Resident Hotels*

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

d. *Plan* atau Harga jual (*Type of Plan*)

Ada beberapa macam hotel menurut *Plan* atau harga jual (*Type of plan*) sebagai berikut :

~ *The European Plan* :

Hotel dengan harga jual untuk kamar saja.

~ *The American Plan* :

Hotel dengan harga jual untuk kamar dengan satu kali, dua kali atau tiga kali makan dengan tarif tertentu.

~ *De Luxe Hotel* :

Hotel dengan harga jual paling mahal.

~ *First Class Hotel* :

Hotel dengan harga jual menengah (*medium rates*).

~ *Ekonomi Hotel* :

Hotel dengan harga jual terendah.

e. Hotel Berbintang (*Stars Hotel*)

Untuk mengatakan mengenai pengelompokan hotel yang berbintang, Direktorat Jenderal Pariwisata memutuskan kelompok hotel yang mana yang pantas dinyatakan berbintang dengan melakukan penilaian-penilaian dari hotel dengan pertanyaan-pertanyaan yang dibuat dalam satu daftar.

Hotel hotel tersebut terdiri atas :

- ~ Hotel berbintang satu (*One Star Hotels*)
- ~ Hotel berbintang dua (*Two Star Hotels*)
- ~ Hotel berbintang tiga (*Three Star Hotels*)
- ~ Hotel berbintang empat (*Four Star hotels*)
- ~ Hotel berbintang lima (*Five Star Hotels*)
- ~ Hotel Berlian (*Diamond Hotels*)

f. Lokasi atau Letak Hotel

Letak atau Lokasi hotel dapat dibagi sebagai berikut :

~ *Resort Hotel* :

Hotel yang terletak didaerah-daerah wisata, misalnya hotel-hotel ditepi pantai, danau, pegunungan dan lain-lain.

~ *City Hotel* :

Hotel yang terletak didalam kota, sehingga memudahkan bagi tamu hotel untuk berbelanja.

~ *Highway Hotel* :

Hotel yang terletak dipinggir jalan raya antar kota, contohnya motel.

g. Lama Periode operasi atau *Length of operating Period*

Hotel-hotel yang hanya buka atau operasi pada waktu-waktu tertentu.

~ *Seasonal Hotel* :

Hotel yang buka pada waktu musim-musim dingin, musim liburan dan lain-lain.

~ *Year Around Operating Hotel* :

Hotel yang buka atau beroperasi sepanjang tahun tanpa ditentukan oleh musim.

h. **Aktivitas tamu hotel**

Hotel-hotel yang menyelenggarakan kegiatan-kegiatan tertentu, misalnya olah raga, rapat-rapat atau konversi dan asosiasi-asosiasi.

~ *Sport Hotel* :

Hotel yang menyediakan sarana-sarana olah raga bagi tamu hotel untuk menyegarkan badan sesuai dengan kesenangannya masing-masing.

~ *Sky hotel* ;

Hotel yang menyediakan dan menampung orang-orang atau tamu hotel yang akan bermain olah raga ski.

~ *Convention hotel* ;

Hotel yang menyediakan tempat untuk mengadakan rapat-rapat, pertemuan-pertemuan, asosiasi-asosiasi, profesi dan lain-lain.

2.3. Pengertian *Front Office Department*

Front Office Department adalah suatu departemen hotel yang merupakan pusat kegiatan hotel dengan menangani penjualan kamar, pemesanan kamar (*room reservation*), *check-in*, *check-out* yang berhadapan langsung dengan tamu-tamu asing maupun tamu-tamu domestik.

Front Office Department sangat diharapkan mampu memposisikan diri sebagai suatu departemen yang sangat besar peranannya dalam suatu hotel.

Ada beberapa bagian dari *Front Office Department* menurut masing-masing jenisnya, antara lain sebagai berikut:

a. *Telephone atau Operator* :

Bagian *Front Office Department* yang bertugas menerima telepon yang masuk yang berkaitan dengan pemesanan kamar.

b. *Reception* :

Bagian *Front Office Department* yang bertugas dalam penerimaan tamu-tamu hotel yang ingin menginap (*check-in*) dan tamu-tamu hotel yang ingin meninggalkan hotel (*check-out*).

c. *Uniform Service*

Bagian *Front Office Department* yang bertugas dalam pelayanan barang. Ada beberapa bagian dari *Uniform Service* antara lain :

~ *Head Bell Boy* :

Bagian yang mengawasi semua kegiatan yang dilakukan oleh bawahan dan memberikan pengarahan yang mendidik dalam meningkatkan kerja sama.

~ *Bell Captain* :

bagian yang bertugas mencatat seluruh tugas yang dilakukan oleh *Bell Boy* dan melaporkan kepada *Manager Front Office*.

~ *Bell Boy* :

Bagian yang bertugas membawakan barang bawaan tamu pada saat *check-in* dan *check-out* untuk diantarkan ke kamar yang telah dipesan.

~ *Pager Boy* :

Bagian yang bertugas memanggil tamu yang berada di kamar yang belum atau lupa untuk menyelesaikan registrasi di Kantor Depan.

~ *Lift Man* ;

Bagian yang bertugas menekan tombol *lift* pada hotel bertingkat-tingkat.

~ *Courier* :

Bagian yang bertugas mengantarkan surat yang masuk kepada tamu-tamu hotel atau kepada alamat yang sudah ditentukan.

2.4. Peranan *Front Office Department*

Peranan *Front Office Department* sangat penting bagi kemajuan suatu hotel, karena *Front Office Department* merupakan bagian utama hotel yang berhadapan langsung dengan tamu-tamu hotel yang ingin menginap di hotel

tersebut. Ada beberapa peranan *Front Office Department* seperti yang dikemukakan dibawah ini :

- a. Merupakan Wakil Dari Manajemen atau *Management Representative*
Dalam keadaan tertentu *Front Office Department* dapat berperan sebagai wakil dari manajemen untuk menyelesaikan masalah yang biasanya hanya bisa dilakukan oleh pihak manajemen.
- b. Sebagai Pemecah Masalah atau *Problem Solver*
Menerima segala *complain* atau keluhan dari tamu mengenai masalah-masalah yang terjadi tentang fasilitas-fasilitas hotel, fasilitas-fasilitas kamar maupun masalah makanan dan minuman yang ada di restoran.
- c. Penyimpanan Data atau *Keep Record*
Sebagai penyimpanan barang-barang berharga tamu atau data-data tamu yang lebih dikenal dengan sebutan *Safety Deposit Box*. Hal ini harus benar-benar dijaga dengan baik, karena merupakan tugas yang penuh dengan tanggung jawab.
- d. Pemberi informasi atau *Information Giver*
Pada bagian *Front Office Department* harus mampu memberikan informasi yang benar dan jelas tentang fasilitas-fasilitas hotel maupun fasilitas-fasilitas kamar, produk-produk hotel. Selain itu, petugas *Front Office Department* harus mengetahui kejadian yang sedang berlangsung baik didalam hotel dan diluar hotel.
- e. Sebagai Seorang Diplomatis atau *Diplomatist Agent*
Pada bagian *Front Office Department* harus mampu mengatasi situasi dan kondisi tertentu dengan melakukan tindakan secara diplomatis yang artinya dapat menjaga dan menetralkan hubungan antara petugas *Front Office Department* dengan tamu-tamu hotel yang menginap di hotel maupun di luar hotel.

- f. Sebagai Wakil Hubungan Masyarakat atau *Public Relation Agent*
Dalam hal ini, *Front Office Department* harus dapat berperan aktif dalam berhubungan dengan masyarakat di sekitar hotel terutama kepada pengunjung hotel tersebut. Selain itu, *Front Office Department* diharapkan dapat bertindak sebagai *Internal Public Relation Agent*.
- g. Sebagai Koordinator Kegiatan Pelayanan atau *Service Coordination*
Front Office Department merupakan bagian yang mengkoordinasi semua kegiatan pelayanan kepada tamu untuk memberikan informasi kepada departemen-departemen yang ada hotel mengenai banyaknya tamu yang ingin menginap di hotel tersebut.

2.5. Fungsi *Front Office Department*

Masing-masing departemen dalam hotel mempunyai fungsi yang saling berkaitan antara departemen satu dengan departemen yang lainnya. Ditinjau dari segi fungsi, ada beberapa fungsi *Front Office Department* antara lain :

- a. *Front Office Department* merupakan pusat kegiatan operasi hotel (*centre of hotel activities*). Julukan ini tidak terlalu berlebihan karena memang kenyataannya *Front Office Department* merupakan pusat kegiatan hotel. Hubungan tamu dengan manajemen atau sebaliknya melalui *Front Office Department* dan koordinasi antara departemen hotel juga akan melalui *Front Office Department*. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Front Office Department* juga merupakan tumpuan tamu untuk mengadu.
- b. *Front Office Department* merupakan kesan pertama dan sekaligus terakhir dari tamu (*first and last impression of the guest*). *Front Office Department* merupakan tempat tamu berhubungan dengan staf hotel. Apabila kesan pertama ini sudah negatif, tidak ramah, tidak sopan, maka akan merusak hubungan selanjutnya dengan tamu hotel. *Front Office Department* juga merupakan kesan terakhir bagi tamu hotel, waktu mereka meninggalkan hotel (*check-out*) kembali staff *Front Office Department* melayaninya, mulai

dari mengangkat barang-barang dari kamar, menyelesaikan transaksi pembayaran sampai tamu masuk mobil untuk pulang. Kesan pertama dan terakhir ini hendaknya dijaga dengan baik. Semua tamu yang meninggalkan hotel harus tersenyum dengan puas, rasa puas bagi tamu ini akan membawa keuntungan bagi tamu hotel, sebab dengan demikian secara tidak langsung hotel akan lebih dikenal dan sekaligus promosi secara tidak langsung.

- c. *Front Office Department* merupakan salah satu departemen hotel penghasil uang secara langsung, karena *Front Office Department* telah menjual kamar dan sekaligus ikut mempromosikan makanan dan minuman yang ada di restoran. Mengingat betapa pentingnya *Front Office Department* disini hendaknya sesuatunya harus lancar di tunjang dengan karyawan-karyawan yang terampil, disiplin, loyal, terlatih dan penuh kesanggupan dalam melaksanakan tugas dan adanya kesadaran yang mendalam tentang pentingnya untuk mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin.

2.6. Tugas *Front Office Department*

Ada beberapa tugas *Front Office Department* yang harus dilaksanakan untuk menunjang kemajuan hotel. Tugas-tugas ini merupakan kunci utama dalam kinerja *Front Office Department* yang diberikan kepada tamu-tamu hotel dengan pelayanan sebaik-baiknya. Adapun tugas *Front Office Department* adalah sebagai berikut :

- a. Menguasai koordinasi kegiatan pelayanan terhadap tamu, melaksanakan kinerja sebaik-baiknya serta bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan oleh *General Manager Hotel*.
- b. Menyambut tamu-tamu hotel yang ingin menginap di hotel tersebut dengan sikap ramah tamah baik kepada tamu VIP (*Very Important Person*) maupun kepada tamu grup.
- c. Melaporkan tugas-tugas staff maupun dirinya sendiri.
- d. Memberikan latihan khusus kepada anak buah (junior maupun senior).

- e. Mengembangkan kemampuan etika profesi karyawan terhadap tamu-tamu hotel.
- f. Membuat laporan harian, mingguan, bulanan dan tahunan sebagai dokumen tertulis untuk pertimbangan laporan selanjutnya.

Ada juga tugas-tugas *Front Office Department* lainnya yang perlu dilaporkan kepada *General Manager Hotel* yaitu mengenai masalah :

- ~ Jumlah tamu
- ~ Tingkat hunian tamu
- ~ Jumlah tamu VIP, perseorangan dan grup atau rombongan.
- ~ Jumlah kamar *Sweet* yang terjual.
- ~ Jumlah bahan dan alat yang diperlukan di *Front Office Department*.
- ~ Tingkat absensi, presensi karyawan baru dan karyawan lama maupun karyawan yang sudah berhenti bekerja.

2.7. Kegiatan *Front Office Department*

Kegiatan utama *Front Office Department* adalah menjual kamar. Kegiatan yang dilakukan dalam proses menjual dan melayani tamu di *Front Office Desk* tersebut harus didukung dengan aktivitas lain menyangkut saat tamu tiba, saat tamu di hotel dan saat tamu akan meninggalkan hotel. Kegiatan menjual kamar bukan berarti selesai apabila tamu tersebut sudah masuk ke kamarnya, tetapi masih ada kegiatan lain yang perlu di perhatikan dan diberikan sebagai pelayanan *Front Office Department*.

Adapun kegiatan *Front Office Department* antara lain :

a. Kegiatan Memesan Kamar (*Room Reservation*)

Memesan kamar sudah merupakan kegiatan umum dilakukan oleh tamu hotel. Dengan ini petugas yang melayani pemesanan kamar hotel wajib menyusun administrasi yang sebaik mungkin agar si pemesan mendapat kamar. Mengingat cara memesan kamar dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya dengan surat, telepon dan sebagainya, maka administrasinya

perlu disiapkan dengan baik. Di samping administrasi, perlu dipikirkan kejadian-kejadian yang sering dialami beberapa hotel, misalnya *overbooking* atau kelebihan pesanan dan sebagainya.

b. Kegiatan Penerima Tamu (*Reception*)

Menerima tamu datang (*check-in*) menuntut kemahiran tersendiri disamping catatan yang diperlukan. Apabila tamu telah diterima dan mendapat kamar, secara otomatis tamu mempunyai hak untuk tinggal di hotel sesuai dengan kesepakatan antara hotel dengan tamu tersebut.

Kesepakatan ini menyangkut beberapa hal, antara lain : harga kamar, lama tinggal dan macam kamar. Catatan yang akurat sangat membantu agar pada saat tamu akan meninggalkan hotel, tamu tersebut membayar sesuai dengan kesepakatan tersebut. Tamu yang tiba kemungkinan tamu yang telah memesan kamar sebelumnya, atau tamu tanpa memesan kamar terlebih dulu. Administrasi pada saat tamu tiba sangat menentukan hasil yang diperoleh hotel setelah tamu meninggalkan hotel.

c. Kegiatan Mencatat Data Pribadi Tamu (*Registration*)

Data pribadi tamu yang dicatat sangat diperlukan dan tidak hanya pada saat tamu menginap, tetapi dapat diteruskan untuk mencoba agar tamu tersebut tetap menjadi tamu langganan. Data inipun sangat diperlukan untuk laporan ke aparat keamanan negara, dan untuk menyusun statistik tamu hotel.

d. Kegiatan Pelayanan Surat dan Informasi (*Mails and Information Service*)

Kegiatan pelayanan surat, telegram, *faximile*, barang kiriman yang diterima hotel untuk tamu atau hotel dan sebaliknya, merupakan kegiatan yang dilakukan di *Front Office Department*. Demikian pula halnya dengan pelayanan informasi untuk tamu hotel. Kegiatan-kegiatan tersebut sangat penting sebagai bagian dari pelayanan di *Front Office Department*. Administrasi surat, telegram, fax, paket dan sejenisnya harus baik agar terhindar dari keluhan tamu. Catatan atau data untuk bahan informasi harus terbaru dan sesuai dengan kenyataannya.

e. Kegiatan Menangani Barang Tamu (*Uniform Service*)

Pelayanan atas barang tamu untuk tamu yang akan menginap harus sampai kekamarnya, dan sebaliknya dari kamar ke kendaraan tamu bila tamu akan meninggalkan hotel. Kegiatan ini mutlak sebagai bagian dari pelayanan di *Front Office Department*. Dalam rangka pelayanan ini, catatan atas barang tamu harus tepat untuk menghindarkan keluhan tamu, misalnya jumlah koper, kondisi koper dan sebagainya.

f. Kegiatan Melayani Telepon (*Telephone Service*)

Telepon sebagai alat komunikasi merupakan kebutuhan mutlak suatu hotel. Penggunaan tidak hanya untuk keperluan operasional, tetapi juga sebagai fasilitas pelayanan tamu. Kegiatan pelayanan telepon untuk tamu dapat mendatangkan keuntungan, dan untuk itu administrasi penggunaan telepon dan perhitungan biayanya harus tepat.

g. Kegiatan Menerima Pembayaran Rekening Hotel (*Front Office Cashier*)

Pembayaran atas rekening hotel oleh tamu bersangkutan merupakan akhir dari proses suatu transaksi antara tamu dengan hotel. Dengan demikian catatan tentang segala jenis transaksi yang telah dikonsumsi tamu, termasuk sewa kamar, harus akurat, agar hotel terhindar dari kerugian. Ketelitian petugas bagian ini merupakan faktor penentu keberhasilan usaha hotel.

h. Kegiatan Menangani Pelayanan Lainnya

Masih terdapat kegiatan-kegiatan lainnya termasuk kegiatan pelayanan *Front Office Department*, antara lain :

Kegiatan menyimpan barang berharga tamu, penukaran mata uang asing, transportasi, titip barang atau koper, dan lain sebagainya.

Agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar, administrasinya harus baik dan tepat. Kesalahan kecil dapat menimbulkan keluhan tamu yang dapat mengakibatkan mutu hotel menurun.

2.8. Peralatan yang dipergunakan di *Front Office Department*

Ada beberapa peralatan yang sering dipergunakan di *Front Office Department* untuk memperlancar kinerja *Front Office Department* dalam memajukan suatu hotel untuk mencapai keberhasilan yang semaksimal mungkin. Adapun peralatan yang sering dipergunakan di *Front Office Department* adalah sebagai berikut :

a. Formulir atau Isian sebagai penunjang kegiatan administrasi di *Front Office Department* antara lain :

- Formulir Pemesanan Kamar (*Reservation Form*)
Formulir Pemesanan Kamar ini digunakan untuk mencatat pemesanan kamar yang akan dipesan oleh tamu yang ingin menginap di hotel tersebut dengan melalui surat maupun telepon.
- Daftar Pesanan Kamar (*Reservation Chart*)
Daftar Pesanan Kamar ini digunakan untuk mengetahui siapa saja yang memesan kamar terlebih dulu agar tidak terjadi kesalahan pemesanan kamar.
- Formulir Registrasi Tamu (*Registration Form*)
Formulir Registrasi Tamu ini digunakan sebagai tanda bukti bahwa tamu hotel akan menginap di hotel tersebut sesuai dengan kesepakatan antara petugas *Front Office Department* dengan tamu.
- Catatan Nama Tamu dan Keteranganannya
Catatan Nama Tamu dan Keteranganannya ini digunakan untuk mengetahui nama tamu yang menginap di hotel tersebut dan untuk mengetahui berapa lama dan jumlah tamu yang telah menginap.
- Laporan Kamar (*Room Report*)
Laporan Kamar ini digunakan sebagai laporan kepada *General Manager Hotel* tentang tipe-tipe kamar yang telah terjual dan sebagai informasi kepada departemen –departemen lainnya.

- Catatan Data Pribadi Tamu (*Guest History Card*)
Catatan Data Pribadi Tamu ini digunakan untuk mengetahui nama tamu, asal tamu serta tujuan tamu hotel untuk menginap di hotel tersebut. Selain itu, catatan data pribadi tamu ini sebagai laporan ke aparat keamanan negara untuk menjaga hal-hal yang tidak diinginkan.
- Kartu Tanda Pengenal Tamu (*Guest Card*)
Kartu Tanda Pengenal Tamu ini untuk menjaga terjadinya kepalsuan kartu tanda pengenal tamu, agar tidak terjadi masalah dalam hotel tersebut.
- Rekening Tamu (*Guest Bill*)
Rekening Tamu ini digunakan sebagai pembayaran kamar oleh tamu yang akan meninggalkan hotel sesuai dengan kesepakatan yang terjadi antara tamu dengan petugas *Front Office Department* sebelumnya.
- Laporan Penjualan Kamar (*Room Rates Report*)
Laporan Penjualan Kamar ini digunakan sebagai laporan kepada *General Manager Hotel* tentang kamar-kamar yang telah terjual dan sebagai dokumen untuk mengetahui kamar-kamar yang sering dipesan oleh tamu.
- Keterangan Pindah Kamar atau Ganti Harga (*Room/Rate Change Report*)
Keterangan Pindah Kamar atau Ganti Harga ini digunakan sebagai informasi kepada *House Keeping Department* dan *Food and Beverage* bahwa ada tamu yang ingin pindah kamar.
- Formulir Pesan (*Message Form*)
Formulir Pesan ini digunakan untuk mencatat pemesanan kamar agar tidak terjadi *overbooking* atau kelebihan pesanan kamar.

- Formulir Titip Barang Berharga (*Safe Deposit Form*)

Formulir Titip Barang Berharga ini digunakan untuk mengetahui dan mencatat nama tamu yang telah menitipkan barang berharganya di *Front Office Department*.

b. Daftar Harga Kamar

Daftar Harga Kamar ini sangat diperlukan dan sangat sering digunakan karena diletakkan di *counter Front Office Department* untuk diperlihatkan kepada tamu sehingga tamu yang baru datang untuk menginap bisa langsung melihat sendiri dengan jelas tentang harga kamar di hotel tersebut.

c. Telepon

Telepon ini digunakan untuk menerima pemesanan kamar melalui telepon dan sebagai alat komunikasi jarak jauh. Telepon ini tidak hanya digunakan untuk operasional hotel, melainkan juga sebagai pelayanan untuk tamu yang ingin menggunakannya dengan biaya per menit sesuai dengan jarak yang dituju.

d. Peta

Peta ini digunakan untuk mengetahui keberadaan negara-negara di dunia. Di *Front Office Department* ini ada dua macam peta, yaitu peta dunia dan peta pendakian. Peta dunia digunakan untuk mengetahui keberadaan negara Indonesia, sedangkan peta pendakian digunakan sebagai petunjuk jalan bagi tamu hotel yang ingin mengetahui tempat-tempat wisata yang ada disekitar hotel tersebut.

e. Brosur

Brosur ini digunakan sebagai informasi kepada tamu hotel tentang fasilitas-fasilitas hotel yang ada di negara Indonesia.

f. Jadwal Penerbangan Transportasi

Jadwal Penerbangan ini digunakan untuk mengetahui jadwal penerbangan transportasi agar perjalanan menuju tempat yang akan dituju oleh tamu hotel bisa berjalan dengan lancar tanpa hambatan apapun.

g. Alat Tulis

Alat Tulis seperti bulpoin, penggaris, pensil, penghapus merupakan peralatan yang hampir digunakan setiap waktu. Bulpen sebagai alat tulis harus selalu ada pada saku petugas *Front Office Department* karena untuk mencatat pemesanan kamar sewaktu-waktu dan untuk mencatat kejadian-kejadian yang diluar dugaan.

h. Kunci Kamar

Kunci Kamar ini harus selalu diserahkan di *Front Office Department*, karena untuk mengetahui berapa kamar yang sudah terjual. Selain itu, kunci kamar juga sebagai informasi kepada *House Keeping Department* yang bertugas merapikan kamar tamu yang akan meninggalkan hotel.

i. Kalkulator

Kalkulator ini merupakan alat hitung yang sudah modern untuk menghitung jumlah angka yang tidak dapat dihitung oleh pikiran manusia. Kalkulator ini digunakan untuk menghitung pembayaran kamar yang telah dipesan atau tamu yang akan meninggalkan hotel.

j. Cap atau Stempel

Cap atau Stempel hotel ini digunakan sebagai tanda pengesahan dari instansi hotel yang diberikan kepada tamu hotel yang telah menginap di hotel tersebut.

k. Amplop

Amplop ini biasanya digunakan untuk menyimpan formulir pemesanan kamar dan untuk mengirim surat balasan atas pemesanan kamar melalui surat.

l. Kertas

Kertas ini biasanya digunakan untuk mencatat keluhan dari tamu hotel sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kemajuan hotel tersebut.

2.9. Hubungan kerja sama antara *Front Office Department* dengan departemen yang lainnya.

Front Office Departement mempunyai hubungan kerja sama yang erat dan saling berkaitan antara departemen-departemen yang lain, karena *Front Office Departement* selain memberikan informasi tentang kamar, juga mempromosikan segala macam makanan dan minuman yang sudah tersedia di restoran hotel. Hubungan kerjasama dengan departemen-departemen lain meliputi:

a. *Food and Beverage* (restoran)

Departemen hotel yang menyajikan dan menyiapkan makanan dan minuman yang sudah disiapkan sesuai dengan menu yang ada.

b. *Kitchen* (dapur)

Merupakan bagian yang menyiapkan serta mengolah makanan dan minuman yang akan disajikan atau dijual di restoran.

c. *House Keeping* (tata graha)

Merupakan bagian yang mengurus tentang kebersihan dan kerapian kamar.

d. *Stewarding* (pencucian alat restoran)

Merupakan bagian yang mensuplai alat-alat makan dan alat saji yang bersih sehabis dipakai.

e. *Purchasing* (pembelian)

Merupakan bagian yang bertugas dalam pembelian barang-barang restoran setiap harinya seperti bahan makanan dan bumbu.

f. *Store room* (gudang)

Merupakan bagian yang menyediakan atau menyetok bahan makanan.



BAB III

GAMBARAN UMUM HOTEL YOSCHI'S PROBOLINGGO

3.1. Sejarah Singkat Hotel Yoschi's

Berdirinya Hotel Yoschi's dilatar belakangi oleh kegagalan atas dasar usaha yang sama di Ubud-Bali.

Berdirinya Hotel Yoschi's dirintis pada tahun 1987 di kawasan Bromo dengan mendirikan sebuah rumah di Jalan Wonokerto di Dusun Wonokerto Bromo Probolinggo diatas tanah seluas 8000 meter, sekaligus membangun fasilitas air yang pada waktu itu menjadi kendala utama di kawasan Bromo.

Gagasan menjadi rumah tersebut sebagai hotel diawali profesi isteri pemilik hotel sebagai seorang penulis sekaligus pecinta seni yang sedang melakukan penelitian dan menulis sebuah buku tentang Suku Tengger, yaitu suku asli yang tinggal di kawasan Bromo.

Selama melakukan penelitian tersebut, banyak rekan-rekan seprofesinya melakukan penelitian yang sama dan membutuhkan rumah untuk tempat tinggal sehingga rumah tersebut berfungsi menjadi sebuah *Guest House* (rumah untuk tamu).

Pada tanggal 1 September 1989, *Yoschi's Guest House* resmi berdiri dengan kapasitas kamar sebanyak 15 buah kamar, 1 restoran dengan fasilitas yang masih kurang memadai. Pengelolaan restoran pada waktu itu ditangani sendiri oleh pemilik hotel dan isterinya sebagai juru masak. Restoran pada waktu itu menjadi satu dengan *Front Office Department* dan untuk pelaksanaan operasional hotel dibantu dengan 4 orang sebagai karyawan hotel.

Usaha tersebut semakin berkembang dengan meningkatnya jumlah tamu yang datang untuk mengunjungi kawasan wisata Gunung Bromo, sehingga tingkat hunian hotel semakin tinggi. Oleh sebab itu, pihak hotel memutuskan untuk menambah jumlah kamar menjadi 28 kamar, antara lain : 14 kamar ekonomi, 6 kamar standart, 8 kamar *Cottage* dan *Bungalow* dilengkapi dengan

fasilitas-fasilitas penunjang hotel yang juga semakin memadai dan dibantu oleh karyawan sebanyak 20 orang.

Untuk perubahan jenis usaha dari *Guest House* menjadi hotel dikarenakan oleh tuntutan Pemerintah Daerah yang telah memberikan alternatif pilihan jenis usaha antara Pondok Wisata atau Hotel. Jenis usaha yang berstatus *Guest House* belum ada dalam ketetapan pemerintah sehingga pemilik hotel memutuskan untuk merubah *Yoschi's Guest House* menjadi *Yoschi's Hotel*.

Nama *Yoschi's Hotel* sendiri berasal dari dua nama pemiliknya yaitu suami pemilik hotel yang bernama Digdoyo D.P (Yo) dan isterinya yang bernama Urchikel (Chi) yang berasal dari negara German.

3.2. Bidang Usaha dan Departemen di dalam Hotel

Hotel *Yoschi's* membidangi bidang usaha akomodasi penginapan yang disediakan untuk tamu-tamu asing maupun tamu-tamu domestik, yang mempunyai tujuan untuk menunjang program-program Pemerintah Republik Indonesia baik di bidang kepariwisataan maupun dalam bidang perhotelan untuk memajukan kesejahteraan rakyat, dan untuk meningkatkan kebudayaan daerah dengan ikut serta dalam *Society of Bromo* (organisasi masyarakat peduli Bromo). Ada beberapa departemen departemen yang ada di Hotel *Yoschi's* yang dikemukakan dibawah ini antara lain :

a. *Front Office Department*

Front Office Department ini merupakan tonggak keberhasilan sukses tidaknya dalam penjualan kamar. *Front Office Department* ini juga merupakan kesan pertama dan terakhir antara karyawan hotel dengan tamu-tamu yang ingin menginap di hotel tersebut.

b. *House Keeping Department*

House Keeping Department ini bertanggung jawab atas keberhasilan dan kerapian kamar dan ruangan-ruangan yang ada di hotel, juga bertanggung jawab atas fasilitas-fasilitas di sekitar hotel maupun diluar hotel.

c. *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department ini bertugas menangani penjualan segala macam makanan dan minuman yang telah tersedia di restoran hotel. Makanan dan minuman tersebut dikelola terlebih dulu oleh departemen yang bertugas di dapur.

d. *Gardener Department*

Gardener Department ini bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan serta perawatan taman serta penataannya, sehingga tamu-tamu yang datang dan ingin menginap merasa senang melihat keindahan taman tersebut.

e. *Security Department.*

Security Department ini bertugas menjaga keamanan hotel serta berusaha menciptakan ketenangan dan ketentraman bagi para tamu-tamu hotel, karyawan hotel dan keamanan hotel itu sendiri.

f. *Teknisi Department*

Teknisi Department ini bertugas menangani masalah yang terjadi mengenai teknisi seperti lampu padam, gangguan telepon, gangguan gas, gangguan air dan lain-lainnya.

g. *Equipment Department.*

Equipment Department ini bertanggung jawab atas penyediaan perlengkapan-perengkapan untuk pemenuhan hotel.

3.3. Fasilitas-fasilitas Hotel dan Fasilitas lain di dalam Hotel

3.3.1. Fasilitas-fasilitas Hotel.

Untuk dapat mencapai pelayanan terbaik untuk menunjang hotel dalam pemenuhan kebutuhan tamu hotel selama menginap, Hotel Yoschi's menyediakan beberapa fasilitas hotel, seperti :

a. *Room, meliputi :*

~ 14 *Economy Room*

~ 6 *Standart Room*

~ 8 *Cottage Room* dan *Bungalow Room*.

b. *Food and Beverage*, meliputi :

~ Restoran : menyediakan berbagai macam masakan, baik masakan Indonesia maupun masakan Mancanegara (Lampiran 2).

~ Bar : menyediakan berbagai macam minuman seperti *Cocktail*, *Wine long drink* dan lain-lainnya.

3.3.2. Fasilitas Lain di dalam Hotel.

Selain fasilitas hotel, ada juga fasilitas lain di dalam hotel yang dijual dan digunakan oleh tamu hotel untuk kemudahan dan kenyamanan tamu hotel selama menginap di hotel tersebut. Fasilitas lain di dalam hotel antara lain :

a. *Library*

Library (Perpustakaan) ini menyediakan berbagai macam buku-buku bacaan bagi tamu-tamu hotel yang ingin menghabiskan waktu luang dengan membaca.

b. *Hiking Map*

Hiking Map (*Peta Pendakian*) ini disediakan untuk tamu-tamu hotel yang gemar melakukan pendakian untuk melihat tempat-tempat wisata yang menarik di sekitar hotel, sehingga tamu-tamu hotel lebih mudah dalam melakukan perjalanan.

c. *Laundry*

Laundry (Pencucian Pakaian) ini disediakan bagi tamu yang ingin menggunakan jasa pencucian pakaian. Tamu-tamu yang menggunakan jasa pencucian pakaian ini biasanya berlaku bagi tamu-tamu hotel yang menginap lebih dari 1 hari.

d. *Hot Shower*

Hot Shower (air mandi panas) ini disediakan bagi tamu yang ingin menikmati fasilitas air mandi panas, biasanya jasa air mandi panas ini

sering digunakan oleh tamu-tamu hotel yang menginap di kamar Ekonomi dan Standar.

e. *Jacket*

Jacket (jaket) ini disediakan bagi tamu-tamu hotel yang membutuhkan pelindung badan dari hawa dingin dan bagi tamu-tamu hotel yang melakukan perjalanan ke tempat yang bersuhu lebih dingin dari area hotel.

f. *Jeep*

Jeep ini merupakan transportasi bagi tamu yang ingin melakukan perjalanan menuju ke kawasan Gunung Bromo dari Gunung penanjakan.

g. *Tour and Travel Reservation.*

Tour and Travel reservation ini disediakan bagi tamu yang ingin memesan *Ticket Expres Bus* untuk melanjutkan perjalanan sesuai dengan tujuan kota yang diinginkan oleh tamu-tamu hotel.

h. *Javanese Massages.*

Javanese Massages (Pijat Jawa) ini disediakan untuk tamu-tamu hotel yang ingin menikmati pijat ala Jawa.

i. *Money Changer.*

Money Changer (Penukaran Uang) ini disediakan untuk tamu yang ingin menukarkan uang asing ke dalam mata uang Indonesia.

3.4. Sistem Manajemen Hotel dan Pembagian Waktu Kerja

3.4.1. Sistem Manajemen Hotel

Sistem manajemen Hotel Yoschi's bersifat kemitraan dan kekeluargaan. Masing-masing sifat tersebut mempunyai arti tersendiri yaitu : kemitraan mempunyai arti bahwa pemilik hotel menganggap semua karyawan sebagai mitra kerja sehingga pendekatan dan keakraban antar pimpinan dan bawahan dapat terjalin dengan erat. Sedangkan kekeluargaan mempunyai arti bahwa pemilik hotel menganggap semua

karyawan hotel sebagai satu keluarga dan mempunyai tujuan untuk mewujudkan kerjasama antara departemen yang satu dengan departemen yang lainnya dalam meningkatkan kinerja di dalam hotel tersebut.

3.4.2. Pembagian Waktu Kerja

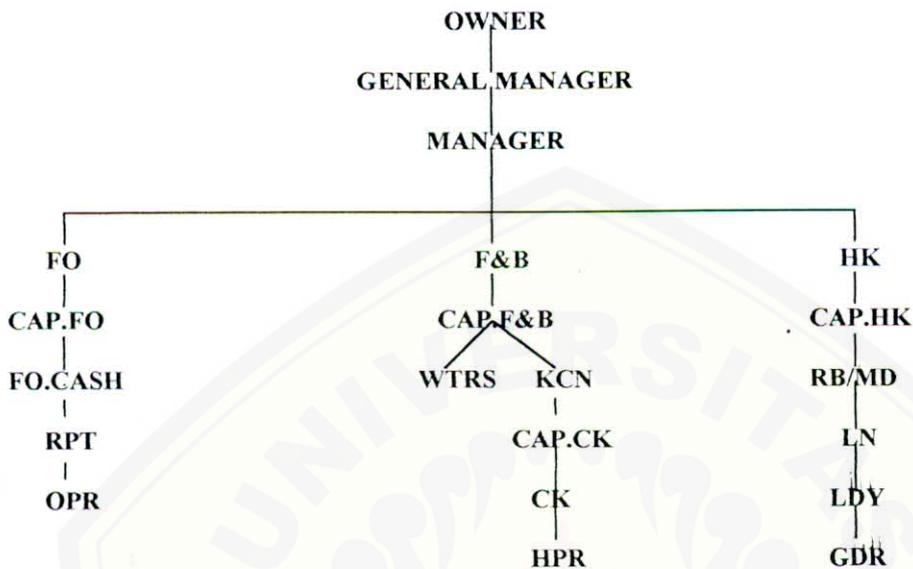
Mengenai pembagian waktu kerja ini, Hotel Yoschi's memberlakukan 24 hari kerja efektif, artinya dalam 30 hari atau satu bulan, karyawan hotel bekerja selama 8 jam per hari yang dibagi menurut satu periode kerja (per shift) yaitu :

a. *Shift* I dimulai pukul 06.00 – 12.00 WIB (6 jam).

b. *Shift* II dimulai pukul 12.00 – 18.00 WIB (6 jam).

Sedangkan untuk sisa waktu 2 jam, dimulai pukul 19.00 – 21.00 WIB berlaku untuk semua *shift*.

3.5. Struktur Organisasi Hotel Yoschi's



KETERANGAN :

- FO : FRONT OFFICE
- CAP.FO : CAPTAIN FRONT OFFICE
- FO.CASH : FRONT OFFICE CASHIER
- RPT : RECEPTION
- OPR : OPERATOR
- F&B : FOOD AND BEVERAGE
- CAP.F&B :CAPTAIN FOOD AND BEVERAGE
- WTRS : WAITERS
- KCN : KITCHEN
- CAP.CK : CAPTAIN COOK
- CK : COOK
- HPR : HELPER
- HK : HOUSE KEEPING
- CAP.HK : CAPTAIN HOUSE KEEPING
- RB/MD : ROOM BOY / MAID
- LN : LINEN
- LDY : LOUNDRY
- GDR : GARDENER



BAB V

PERANAN BAHASA INGGRIS DI FRONT OFFICE DEPARTMENT

5.1 Pengertian dan Pentingnya Bahasa Inggris di *Front Office Department*5.1.1 Pengertian Bahasa Inggris di *Front Office Department*

Bahasa Inggris adalah Bahasa Internasional yang telah diakui oleh semua negara sebagai alat komunikasi global yang harus dikuasai oleh pelaku pariwisata agar tidak terjadi kesalahpahaman (*misunderstanding*) antara satu bangsa dengan bangsa yang lainnya. Bahasa Inggris itu sendiri mempunyai hubungan yang erat dan berkaitan dengan dunia kerja di segala bidang. Sebagai salah satu contohnya adalah bidang perhotelan, khususnya di *Front Office Department* yang tidak lepas dari Bahasa Inggris yang mempunyai pengertian sendiri yaitu sebagai alat komunikasi utama untuk menjelaskan dan memberikan informasi tentang harga kamar hotel (*room rates hotel*), Tipe-tipe kamar (*types of room hotel*), serta fasilitas-fasilitas hotel (*fasilities of hotel*) dengan tujuan apa yang telah dijelaskan oleh seorang *receptionist* dapat dimengerti oleh tamu-tamu asing yang ingin menginap di hotel tersebut.

5.1.2 Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris di *Front Office Department*

Dalam bidang perhotelan, penguasaan Bahasa Inggris khususnya di *Front Office Department* sangat penting bagi seorang *receptionist*, karena Bahasa Inggris merupakan alat komunikasi utama kinerja hotel untuk meningkatkan kemajuan hotel. Seorang *receptionist* harus benar-benar menguasai Bahasa Inggris dengan baik dan benar, baik secara lisan maupun secara tertulis. Hal ini sangat mempengaruhi kinerja hotel. Bahasa Inggris digunakan oleh tamu-tamu asing yang menginap di hotel, walaupun mereka berasal dari berbagai negara. Oleh karena itu, seorang *receptionist* harus

mampu berkomunikasi dengan baik dan lancar, sehingga tidak perlu merasa gugup dan tegang dalam situasi bagaimanapun.

Penguasaan Bahasa Inggris yang baik dan benar akan menciptakan suasana yang menyenangkan dan saling mengerti antara seorang *receptionist* dengan tamu-tamu asing. Apabila mereka kurang senang dan tidak puas terhadap pelayanan hotel atau fasilitas-fasilitas hotel, maka seorang *receptionist* mempunyai solusi sendiri untuk mengatasi dan menyelesaikan keluhan-keluhan tersebut. Bahasa Asing bukan hanya Bahasa Inggris saja melainkan beberapa Bahasa Asing lainnya, seperti Bahasa Perancis, Bahasa Jerman, Bahasa Jepang, Bahasa Belanda, Bahasa Italia dan Bahasa Asing lainnya. Tidak bisa dipungkiri bahwa yang terpenting dari Bahasa Asing adalah Bahasa Inggris.

5.2 Penerapan Bahasa Inggris di *Front Office Department*

Bahasa Inggris bukan hanya dimengerti dan dipahami saja, melainkan harus diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, baik secara lisan maupun tertulis. Dalam hal ini, penulis memfokuskan laporan pengamatan ketika melaksanakan Praktik Kerja Nyata pada *Front Office Department* yang acap kali menggunakan bahasa ini sebagai bahasa sehari-hari dalam melaksanakan tugasnya melayani tamu-tamu asing, sehingga semua aktivitas kerja dapat berjalan dengan lancar tanpa merugikan satu sama lainnya. Penerapan ini seharusnya dilakukan secara rutin dalam keadaan apapun.

5.3 Kendala-kendala Bahasa Inggris di *Front Office Department*

Bahasa Inggris mempunyai unsur-unsur penting yang saling berkaitan antar yang satu dengan yang lainnya. Bahasa Inggris merupakan alat komunikasi utama bagi seorang *receptionist* dalam berkomunikasi dengan tamu-tamu asing. Ini akan lebih mudah dimengerti, dipahami dan dipraktikkan, apabila seorang

receptionist memperhatikan kendala-kendala yang akan terjadi dalam melaksanakan aktifitas kerja.

Ada beberapa kendala-kendala Bahasa Inggris seperti yang dikemukakan dibawah ini:

- Seorang *receptionist* kurang memperhatikan tata bahasa dan struktur (*Grammar and Structure*) serta idiom-idiom yang digunakan sehingga komunikasinya terdengar kurang sopan.
- Seorang *receptionist* kurang berlatih dalam pengucapan kata-kata Bahasa Inggris yang sesuai dengan ejaan, sehingga apa yang akan disampaikan kurang jelas.
- Seorang *receptionist* kurang berlatih berbicara Bahasa Inggris dengan teman atau rekan kerjanya dalam aktifitas kerjanya, sehingga komunikasinya kurang lancar.
- Biasanya seorang *receptionist* malas untuk menambah kosa kata Bahasa Inggris pada waktu senggang.
- Seorang *receptionist* kurang berlatih menulis dengan Bahasa Inggris, sehingga sering terjadi kekeliruan dalam hal penulisan Bahasa Inggris.
- Seorang *receptionist* kurang berlatih membaca buku-buku yang menggunakan Bahasa Inggris mengenai perhotelan, sehingga dapat mempengaruhi dalam berkomunikasi.
- Seorang *receptionist* kurang berani menggunakan Bahasa Inggris dalam aktivitas kerja.

5.4 Solusi Mengatasi Kendala-kendala Bahasa Inggris di *Front Office Department*

Setiap karyawan hotel pasti menginginkan untuk dapat menguasai Bahasa Inggris dengan baik dan benar. Semua itu dapat dicapai oleh seorang *receptionist*

apabila mempunyai solusi terbaik dalam mengatasi kendala-kendala yang sering terjadi pada tugasnya dan ada kaitannya dengan Bahasa Inggris.

- Adapun solusi tersebut adalah sebagai berikut :
- Seorang *receptionist* harus mengerti atau setidaknya paham tentang aturan yang berlaku didalam Bahasa Inggris, yaitu penggunaan tata bahasa dan struktur (*Grammar and Structure*) serta menggunakan idiom-idiom.
- Seorang *receptionist* harus banyak berlatih dalam hal pengucapan (*Pronunciation*) kosa kata Bahasa Inggris, sehingga dia akan mengerti ejaan yang benar dan apa yang akan disampaikannya pada lawan bicara jelas dan dapat dimengerti.
- Seorang *receptionist* setidaknya memaksakan berkomunikasi berbahasa Inggris (*Speak English*) dengan teman atau rekan kerja pada kesempatan yang ada atau pada waktu senggang.
- Seorang *receptionist* seharusnya lebih banyak berlatih menulis (*Writing*) sesuai dengan ejaan yang benar, sehingga tidak terjadi kesalahan penulisan nama orang, alamat dan menulis maksud dan tujuan.
- Seorang *receptionist* seharusnya banyak membaca (*Reading*) buku-buku Bahasa Inggris dengan lancar sesuai dengan ejaan dan cara membacanya. Hal ini sangat berkaitan dengan pengucapan dan berbicara Bahasa Inggris.

5.5 Manfaat Penguasaan Bahasa Inggris di *Front Office Department*

Penguasaan Bahasa Inggris yang baik dan benar di bidang perhotelan terutama di *Front Office Department* akan memberikan manfaat tersendiri bagi seorang *receptionist* dalam melaksanakan aktifitas kerja hotel.

Adapun manfaat yang akan didapat adalah sebagai berikut:

- Seorang *receptionist* akan dapat berkomunikasi dengan lancar saat berhadapan langsung dengan tamu-tamu asing, sehingga keduanya saling mengerti dan memahami akan maksud dan tujuan yang sedang disampaikannya.

- Seorang *receptionist* dapat mengoperasikan komputer secara cepat dan benar, karena di komputer itu sendiri terdapat kata-kata Bahasa Inggris.
- Seorang *receptionist* dapat mengerti dan mengetahui mengenai penulisan yang sesuai dengan ejaan yang sudah berlaku dalam aturan Bahasa Inggris.





BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian yang terdapat dalam bab-bab Laporan Praktik Kerja Nyata mengenai “**Bahasa Inggris Sebagai Kunci Utama Kinerja Front Office Department Hotel Yoschi’s Probolinggo**”, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- Praktik Kerja Nyata dapat memberikan bekal kepada mahasiswa Diploma III Bahasa Inggris untuk mempraktekkan teori-teori yang didapat dibangku kuliah.
- Setelah melaksanakan Praktik Kerja Nyata, Kami dapat memperoleh wawasan berfikir yang baru tentang bagaimana cara bergaul dan bersikap yang baik dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya.
- Hotel sangat tepat bagi mahasiswa Diploma III Bahasa Inggris sebagai tempat untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata.
- *Front Office Department* sebagai salah satu departemen yang ada di hotel merupakan kesan pertama dan terakhir bertemunya antara seorang *receptionist* dengan tamu-tamu mancanegara maupun tamu-tamu domestik yang ingin memesan kamar, *check-in*, *check-out* dan berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu-tamu hotel.
- Bahasa Inggris merupakan Bahasa Internasional yang digunakan sebagai alat komunikasi global dan telah diakui oleh semua negara.
- Bahasa Inggris merupakan kunci utama kinerja hotel yang harus dikuasai oleh semua karyawan hotel terutama di *Front Office Department* dalam melaksanakan tugasnya, baik secara langsung maupun tulisan. Sehingga tidak terjadi kesalahpahaman (*misunderstanding*) yang dapat mempengaruhi kinerja hotel.

6.2. Saran

Berdasarkan dari data dan uraian-uraian yang telah disampaikan diatas, penulis menemukan hal-hal yang perlu dibenahi dan penulis ingin memberikan saran-saran yang membangun guna meningkatkan kemajuan hotel. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

- Hotel Yoschi's hendaknya meningkatkan Bahasa Asing khususnya Bahasa Inggris bagi semua karyawan hotel terutama bagi karyawan *Front Office Department*, agar komunikasi dengan tamu-tamu hotel bisa berjalan dengan lancar dan tidak terjadi kesalahpahaman (*misunderstanding*).
- Hotel Yoschi's harus lebih meningkatkan kedisiplinan kerja yang tinggi dan meningkatkan hubungan kekeluargaan dan keakraban karyawan hotel, agar hubungan kerjama antara departemen yang satu dengan departemen yang lainnya bisa berjalan dengan lancar dan terjalin erat.
- Hotel Yoschi,s hendaknya meningkatkan kreativitas yang tinggi dalam pelayanan yang baik terhadap tamu-tamu hotel, agar dapat memuaskan tamu-tamu hotel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1991. **Manual Kantor Depan**. Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi.
- Darsono, Agustinus.1992. **Kantor Depan Hotel (Front Office)**. Gramedia Widya Sarana Indonesia. Jakarta.
- Dimiyati, Aan Surachlan, SH. 1992. **Pengetahuan Dasar Hotel**. Penerbit CV. Devisi Ganan. Cetakan Ketiga. Jakarta.
- Manguwerdoyo, Sudiarto, 1999. **Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran**. LPFE. Jakarta.
- Stead, E. Charles. Kasavana, Michael. L. 1996. **Managing Front Office**. AHMA (American Hotel and Motel Association).
- Syamsy, S. U. Ibnu, 1983. **Pokok-pokok Organisasi dan Manajemen**. Bina Aksara. Jakarta.

YOSCHI

HOTEL - BAR & RESTAURANT
 WONOKERTO
 PROBOLINGGO 67254 INDONESIA

HOTEL ROOM RATES

ECONOMY ROOM

10. DOUBLE ROOMS	Rp. 45.000,-
4. TWIN ROOMS	Rp. 45.000,-

STANDART ROOMS

WITH PRIVATE BATH ROOM, COLD MANDI

2. DOUBLE ROOMS	Rp. 75.000,-
2. TWIN ROOMS	Rp. 75.000,-
2. TRIPLE ROOMS	Rp. 100.000,-

COTTAGES ALL INCLUDE SHOWER

2. FAMILY COTTAGES FOR 4 PEOPLE)	Rp. 210.000,-
2. DELUXE COTTAGES	Rp. 165.000,-
2. BUNGALOWS	Rp. 185.000,-
2. ROOMS WITH HOT SHOWER	Rp. 100.000,-

EXTRA BED : Rp. 15.000,-

ALL THE PRICES INCLUDE GOVERNMENT, TAX, SERVICE,
 BREAKFAST FOR TRAVEL AGENT 15 % DISCOUNT.

FOR FURTHER INFORMATION PLEASE CONTACT :

YOSCHI HOTEL PHONE (0335) 541018
 FAX 541046

WE WISH YOU PLEASE STAY IN YOSCHI AND WE HOPE
 YOU WILL RECOMMEND US TO OTHERS.

THANKS

Y2K
 YOSCHI & STAFF

Yoschi's Breakfast

served from 7.00-10.00
a.m.

Breakfast No 1:

Tea/Coffee with milk
2 slices of brown bread toast, 1 butter, jam,
honey, fruits

Breakfast No 2:

Tea/Coffee, with milk
2 slices of brown bread toast, 1 butter, jam
honey, 1 boiled/fried egg, fruits

Breakfast No 3:

Tea/Coffee with milk
3 slices of brown bread toast, 2 butter, jam,
honey, peanutbutter, 1 boiled/fried egg
ham, cheese, fried tomato, fruits

Breakfast No 4:

Tea/Coffee hot chocolate
3 slices of brown bread toast, 2 butter, jam
honey, peanutbutter, 1 boiled/fried egg, ham,
cheese, yogurt, Nimmesh, fruits, orange juice

Breakfast No 5:

Tea/Coffee with milk
2 slices of brown bread toast, 1 butter, jam
1 slice of fried ham, 2 fried eggs, fruits

Roti Bakar (<i>Plain toast</i>)	Rp 2000,-
Roti Bakar dengan mentega (<i>Toast with butter</i>)	Rp 3000,-
Roti Bakar dengan mentega, sele (<i>Toast with butter jam</i>)	Rp 4000,-
Roti Bakar dengan madu (<i>Toast with honey</i>)	Rp 4000,-
Roti Bakar dengan mentega kacang (<i>Toast with peanut butter</i>)	Rp 4000,-
Roti Bakar dengan mentega bawang putih (<i>Toast with garlic butter</i>)	Rp 6000,-
Roti Bakar dengan keju (<i>Toast with cheese</i>)	Rp 6000,-
Roti Bakar dengan ham (<i>Toast with ham</i>)	Rp 6000,-
Roti Bakar dengan keju, tomat (<i>Toast with cheese, tomato</i>)	Rp 6500,-
Roti Bakar dengan satu telur goreng/rebus (<i>Toast with one fried / boiled egg</i>)	Rp 4000,-
Roti Pizza (tomat, bawang bombai, keju) (<i>Toast Pizza, squashed tomatoes, oregano, onions, cheese</i>)	Rp 6500,-
Roti Pizza Istimewa dengan ham atau salami (<i>Pizza special with ham or salami</i>)	Rp 8000,-
Roti Bakar "Hawaii" dengan nanas, ham, keju (<i>Toast "Hawaii" with pineapple, ham, cheese</i>)	Rp 8000,-
Jaffle dengan keju (<i>Jaffle with cheese</i>)	Rp 6000,-
Jaffle keju, tomat (<i>Jaffle cheese, tomato</i>)	Rp 6500,-
Jaffle keju, tomat, telur (<i>Jaffle cheese, tomato, egg</i>)	Rp 7000,-
Jaffle dengan ham, bawang bombai, keju (<i>Jaffle with ham, onions, cheese</i>)	Rp 7500,-
Jaffle dengan bawang putih, ham, tomat, keju (<i>Jaffle with garlic, ham, tomato, cheese</i>)	Rp 7500,-
Jaffle dengan ham, telur, tomat, keju (<i>Jaffle with ham, egg, tomato, cheese</i>)	Rp 7500,-
Jaffle "Yoschi's Istimewa" (<i>Jaffle "Yoschi's special"</i>)	Rp 7000,-

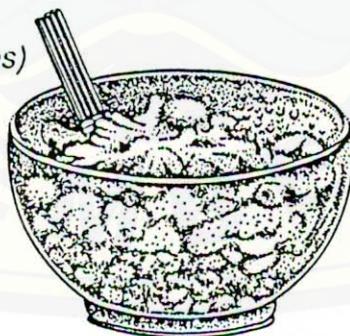


SOP – SOUP

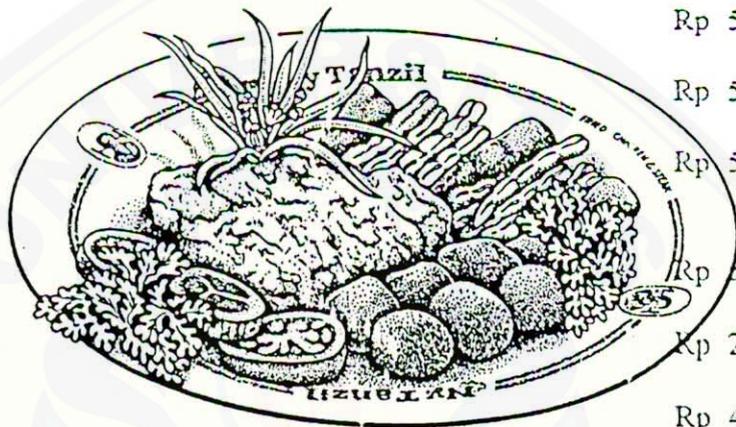
uah (Noodle soup) sop	Rp 4500,
(Vegetable soup)	Rp 5000,
Ayam Indonesia (Chicken soup Indonesia style)	Rp 8000,
ayam "Istimewa" dengan telur, ayam (Chicken soup "Special" with egg, chicken)	Rp 7000,
Ayam "Yoschis" dengan asparagus (Chicken soup "Yoschis" with asparagus)	Rp 8000,
o soup dengan keju (Bromo soup with cheese)	Rp 7500,

NASI – RICE

putih (White Rice)	Rp 2000,
putih dengan sayuran (White Rice with vegetables)	Rp 4000,
putih dengan sayuran curry (White Rice with vegetable curry)	Rp 5500,
putih, sayuran curry, bumbu kacang atau Zaitziki (White Rice, vegetable curry, peanut sauce or Zaitziki)	Rp 7500,
putih dengan sarden, tomat (White Rice with sardines, and tomatoes)	Rp 6000,
goreng (Fried Rice)	Rp 7500,
goreng ayam atau ham (Fried Rice with chicken or ham)	Rp10000,
goreng dengan sayuran (Fried Rice with vegetables)	Rp 8500,
goreng dengan Zaitziki dengan daun kemangi (Fried Rice with Zaitziki with kemangi leaves)	Rp 8500,
campur a la Yoschi's	Rp 8500,



adard (omelette)	Rp 4000,
adard dengan keju (omelette with cheese)	Rp 5500,
adard dengan keju, tomat (omelette with cheese, tomato)	Rp 6000,
adard dengan jamur, bawang bombay/putih (omelette with mushroom, onion, garlic)	Rp 6000,
adard dengan tomat, keju, ham atau salami (omelette with tomato, cheese, ham or salami)	Rp 7500,
adard dengan sayuran (omelette with vegetables)	Rp 5000,
adard "Diabolo", pedas (omelette "Diabolo", spicy)	Rp 5500,
adard kentang (potatoe-omelette)	Rp 5000,
adard "Yoschi's" istimewa (omelette "Yoschi's" special)	Rp 6500,
oreng / rebus (Fried egg / boiled egg)	Rp 2000,
ro are (Scrambled egg)	Rp 4000,
ro are dengan keju (Scrambled egg with cheese)	Rp 5500,
ro are dengan keju, tomat (Scrambled egg with cheese, tomato)	Rp 6500,
ro are ham, tomat, keju (Scrambled egg with ham, tomato, cheese)	Rp 7000,



MIE – NOODLES

Digital Repository Universitas Jember

dles)	Rp 6000,
am atau ham	Rp 7500,
dles with chicken or ham or salami)	
timewa" dengan ham, jamur, bawang, tomat, keju	
dles "Special" with ham, mushrooms, onions, tomato, cheese)	Rp10000,
at keju	
noodles with tomato,cheese)	Rp 7500,
mewa" dengan tomat, keju, ham atau salami	
noodles "Special" with tomato, cheese, ham, or salami)	Rp 9500,
"Special"	Rp10000,
gân bawang putih, keju	
noodles with cheese)	Rp 7500,

KENTANG – POTATOES

Kentang goreng (Fried potatoes)	Rp 5000,
Kentang goreng kering (French fried)	Rp 4500,
Kentang goreng dengan sayuran (Fried potatoes with vegetable)	Rp 5500,
Kentang goreng dengan sayuran 1 telur goreng (Fried potatoes with vegetable 1 fried egg)	Rp 6500,
Kentang goreng istimewa dengan jamur, bombai, ham, keju (Fried potatoes with mushrooms, onions ham, cheese)	Rp10000,
Kentang goreng dengan ucet (Fried potatoes with homemade baked beans)	Rp 7500,
Kentang goreng dengan ucet, mentega bawang putih (Fried potatoes with baked beans, garlic butter)	Rp 8500,
Kentang rebus dengan mentega bawang putih (Cooked potatoes with garlic butter)	Rp 6000,
Kentang goreng "Roestis" dengan ham, keju ("Roestis" with ham, cheese)	Rp 8500,
Kentang goreng "Roestis istimewa" ("Roestis Special" with ham, cheese, 1 fried egg, garlic butter)	Rp11000,
Kentang telur gulung (Potatoe-pancake)	Rp 7000,
Kentang telur gulung dengan ham atau salami (Potatoe-pancake with ham or salami)	Rp 9000,
Kentang telur gulung dengan ham, keju (Potatoe-Pancake with ham, cheese)	Rp10000,-
Kentang telur gulung dengan saos tomat pedas (Potatoe pancake with a spicy tomato sauce)	Rp 8000,-
Fried potatoes, vegetables, egg, ham	Rp 8000,-



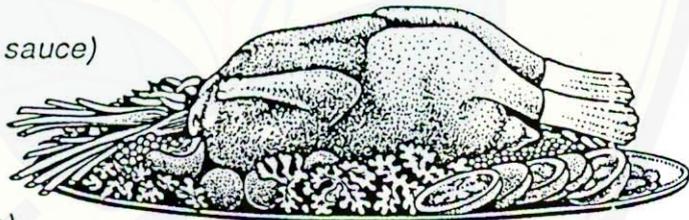
SAYUR-SAYURAN / VEGETABLES

Digital Repository Universitas Jember

Mashed potaoes (Kartoffelbrei)	Rp 4500,-
ayur goreng (Fried vegetables)	Rp 3500,-
ayur rebus (Cooked vegetables)	Rp 3000,-
car (Salad)	Rp 3000,-
ap Chai	Rp 7000,-
ado-gado	Rp 6000,-
asi Pecel	Rp 6500,-
alapan (Indonesian salad special)	Rp 3500,-
aitziki	Rp 5000,-
sambel tomat	Rp 2500,-
sambel trasi	Rp 2500,-

AYAM – CHICKEN

ayam dengan saos nanas-curry (Chicken in pineapple-curry sauce)	Rp 8500,-
ayam dengan saos asparagus (Chicken in asparagus-curry sauce)	Rp 10500,-
ayam dengan jamur (Chicken with mushrooms)	Rp 9000,-
Ayam ketchup (Chicken in sweet soy-sauce)	Rp 8500,-
Daging ayam dengan bawang merah/putih (Chicken pieces with red onions and garlic)	Rp 8500,-
Ayam dengan sayur, sambel ketchup (Vegetable-chicken with sambel ketchup)	Rp 8500,-
Ayam - Steak (Chicken-steak)	Rp 7000,-
Ayam goreng (Fried chicken)	Rp 6500,-



DAGING SAPI – BEEF

Digital Repository Universitas Jember

ging sapi ketchup (Beef in sweet soy-sauce)	Rp 9500,-
ging sapi dengan bumbu tomat curry (Beef with sauce tomato curry)	Rp10500,-
ging sapi dengan jamur, bombai, bawang putih (Beef with mushrooms, onion, garlic)	Rp11000,-
sach	
ging sapi "Biryani" a la Yoschi (<i>"Biryani" Beef a la Yoschi</i>)	Rp12000,-
ging sapi "Tengger" (<i>Tengger-beef</i>)	Rp12000,-

BEEFSTEAK

Beefsteak dengan mentega bawang putih (<i>Beefsteak with garlicbutter</i>)	Rp13000,-
Beefsteak dengan bawang bombei, jamur (<i>Beefstek with onions and mushrooms</i>)	Rp14000,-
Beefsteak dengan saos tomat (<i>Beefsteak with tomato-sauce</i>)	Rp13000,-
Beefsteak dengan asparagus (<i>Beefsteak with asparagus</i>)	Rp15000,-
Beefsteak dengan ham, keju (<i>Beefsteak with ham and cheese</i>)	Rp16000,-
Beefsteak "Jawa" (<i>Beefsteak "Jawa", spicy</i>)	Rp13000,-

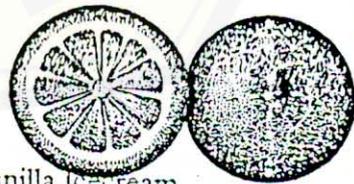
DESSERTS

dar gulung dengan buah-buahan (<i>Pancake with fruits, your choice</i>)	Rp 4000,-
dar gulung dengan saos chocolato (<i>Pancake with chocolate sauce on top</i>)	Rp 4000,-
dar gulung dengan buah-buahan dan saos chocolate (<i>Pancake with fruits and chocolate sauce on top</i>)	Rp 5000,-
dar gulung dengan apel dan kayu manis (<i>Pancake with apple and cinnemon</i>)	Rp 5000,-
dar gulung dengan kelapa dan gula Jawa (<i>Pancake rool special with coconut and brown sugar</i>)	Rp 5000,-
ried banana / fried pineapple with chocolate sauce	Rp 4000,-

iring buah-buahan, pisang, nanas, atau kates (Plate of 1 sort of fruit like banana, pineapple or papaya)	Rp 3000,-
macam buah-buahan (Fruit salad)	Rp 4000,-
buah-buahan dengan kelapa madu (Fruit salad with coconut and honey)	Rp 4500,-
buah-buahan dengan yoghurt (Fruit salad with yoghurt)	Rp 4500,-
buah-buahan dengan kelapa madu, yoghurt (Fruits salad with coconut, honey and yoghurt)	Rp 6000,-
buah-buahan lengkap (Fruit salad complete with coconut, honey, yoghurt, muesli)	Rp 6500,-
iring nanas dengan saos coklat dan kelapa (Plate of pineapple with chocolate sauce and coconut on top)	Rp 4000,-
yoghurt, madu, muesli (Yoghurt, honey, muesli)	Rp 5000,-
yoghurt, madu (Yoghurt and honey)	Rp 4500,-
yoghurt creme dengan buah-buahan (Yoghurt-creme with fruits and Grenadine)	Rp 7000,-

ICE-CREAM

Ice Cream Cup 1 ball (Vanilla, Mocca, Strawberry)	Rp 2500,-
Ice Cream Cup with 3 balls	Rp 6000,-
Ice Cream with Cointreau	Rp 7000,-
Ice Cream with Coffee-Liqueur	Rp 24000,-
Ice Cream with Grenadine	Rp 10000,-
-----	-----
Fruit salad with Icecream	Rp 6500,-
Pancake with Icecream	Rp 6500,-
Banana - Split	Rp 9000,-
Icecoffee with Vanilla Icecream	Rp 6000,-



Attention :

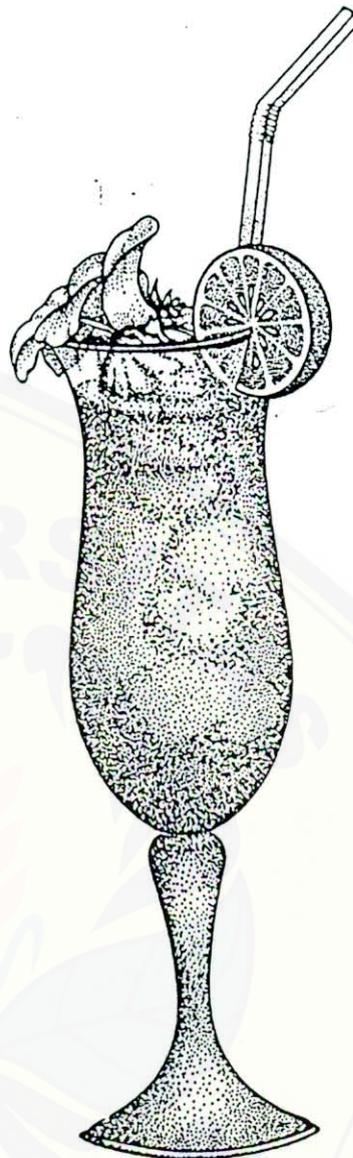
Silahkan melihat daftar makanan special di counter.

Please have a look to our special dishes at the counter.

MINUMAN – DRINKS

Digital Repository Universitas Jember

Tea	Rp 1000,-
on Tea	Rp 2000,-
with lemon	Rp 2000,-
with honey	Rp 2000,-
coffee	Rp 2000,-
ffee with milk	Rp 2500,-
scafe	Rp 3000,-
scafe with milk	Rp 3500,-
milk	Rp 2500,-
milk with honey	Rp 3500,-
milk with honey and egg	Rp 4000,-
t chocolate	Rp 3500,-
sh milk hot or cold	Rp 4000,-
sh milk with honey	Rp 4500,-
t chocolate with fresh milk	Rp 5000,-
k shake	Rp 5000,-
t lemon	Rp 1500,-
t ginger	Rp 1500,-
koteng	Rp 1500,-
ange juice (not fresh)	Rp 3000,-
re Juice	Rp 3500,-
Bintang Besar	Rp 9000,-
Bintang Kecil	Rp 6500,-
Bintang Kaleng	-----
Bali Hai	Rp 9500,-
Bintang Gold Kaleng	-----
Hitam Panther	Rp 10000,-
reen Sands	Rp 3500,-
ot wine special	Rp 4500,-
arm rice wine	Rp 4000,-
qua 1500 ml	Rp 3000,-
625 ml	-----
500 ml	Rp 1500,-
oke, Sprite, Fanta, Soda	Rp 2000,-



silahkan minta daftar minuman keras

Please ask for the beverages-list; we have various style of cold and hot alcoholics, long drinks and cocktails

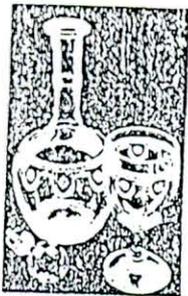
Some more drinks:

Pure Australian Orange Juice	1 glas	Rp 8000,-
Pure Australian Apple Juice	1 glas	Rp 8000,-
Melon Juice	1 glas	Rp 5000,-
Lassi Drink plain	1 glas	Rp 5000,-
Lassi Drink with fruits	1 glas	Rp 6000,-
Capuccino		Rp 4000,-



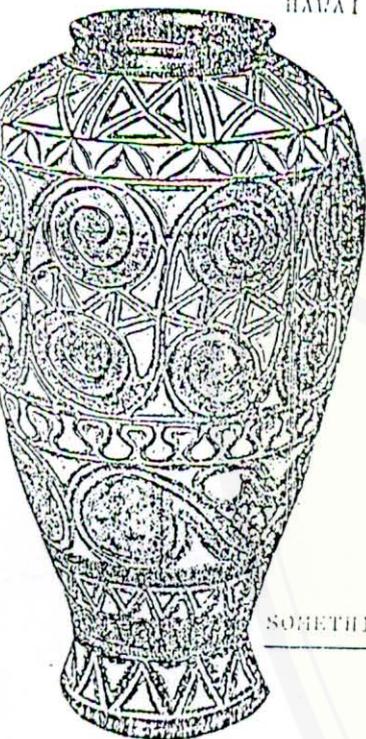
Digital Repository Universitas Jember

BEVERAGE LIST



COCTAIL

AROSA (Whisky, Cointreau, Orange Juice)	Rp. 36.000,-
CHERRY BLOSSOM (Whisky, Lemon, Fanta)	Rp. 28.000,-
PICADOR (Tequila, Tia maria, Lemon.)	Rp. 30.000,-
GODBOTHER (Vodka, Tia maria)	Rp. 30.000,-
MOULIN ROUSE (Apricotbrandy, Orange Juice)	Rp. 28.000,-
PARADISE (Gin, Apricotbrandy, Orange Juice)	Rp. 30.000,-
WHITE LADY (Gin, Cointreau, Lemon)	Rp. 30.000,-
BACARDI COCTAIL (Bacardi, Grenadine, Lemon)	Rp. 30.000,-
TURI JOE (Campari, Bacardi, Orange)	Rp. 36.000,-
CASINO (Gin, Cointreau, Lemon.)	Rp. 36.000,-
WILD IRISH ROSE (Whisky, Lemon, Grenadine)	Rp. 28.000,-
ROADRUHNER (Vodka, Amaretto, Coconutmilk)	Rp. 34.000,-
SIDECAR (Brandy, Cointreau, Lemon)	Rp. 32.000,-
MARGARITA (Tequila, Curacao, Lemon)	Rp. 32.000,-
HAWAIIAN (Gin, Curacao, Orange Juice)	Rp. 32.000,-

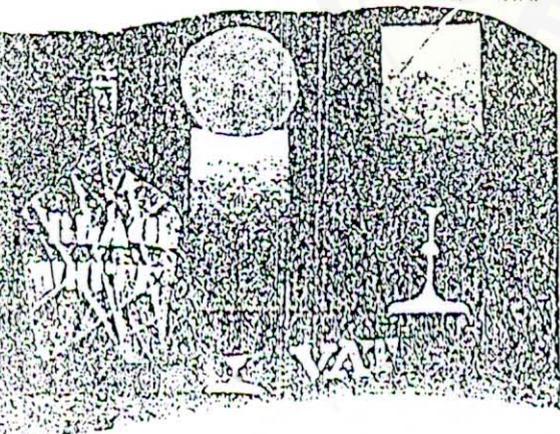


LIQUEURS / BRANDY / WHISKY

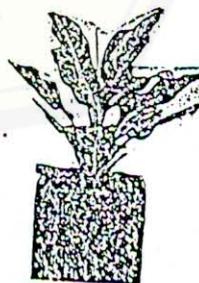
SOUTHERN COMFORT	Rp. 24.000,-
COINTREAU	Rp. 28.000,-
BACARDI	Rp. 24.000,-
BOLS APRICOT BRANDY	Rp. 26.000,-
BOLS CHERRY BRANDY	Rp. 26.000,-
AMARETTO	Rp. 30.000,-
TEQUILA	Rp. 26.000,-
MARTINI DRY	Rp. 20.000,-
FERRER BRANCA	Rp. 30.000,-
SARDESIAN MEDIUM SHERRY	Rp. 28.000,-
COGNAC BEMY MARTIN	Rp. 32.000,-
JOHNNIE WALKER WHISKY	Rp. 30.000,-
BLACK & WHITE	Rp. 30.000,-
OLD CROW WHISKY	Rp. 30.000,-
BOURBON WHISKEY	Rp. 30.000,-

SOMETHING HOT

GROG (Rum, Hot water)	Rp. 20.000,-
LUGGEGA (Hot Chocolate, Brandy Cream)	Rp. 20.000,-
RUM COW (Hot Milk Honey Rum)	Rp. 22.000,-



Served from 5.00.P.M.





BEER :

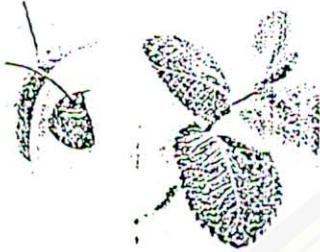
Large Beer	Rp. 8500,-
Small Beer	Rp. 6000,-
Guinness Beer	Rp. 8500,-

WINE :

AUSTRALIAN RED OR WHITE WINE	Rp. 24.000,-
------------------------------	--------------

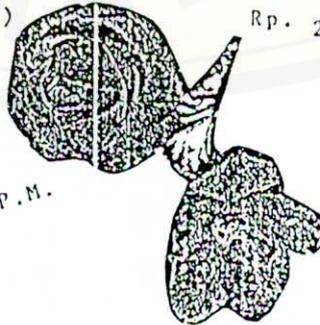
LONGDRINKS :

TEQUILA SUNRISE (Tequila, Orange juice, Grenadine)	Rp. 28.000,-
MEXICAN SCREWDRIIVER (Tequila, orange juice)	Rp. 26.000,-
VODKA ORANGE	Rp. 26.000,-
TOM COLLINS (Gin, Lemon, Soda)	Rp. 26.000,-
MY WAY (Gin, Amaretto, Lemon, Grenadine Orange juice)	Rp. 30.000,-
ZOMBIE (Bacardi, Apricotbrandy, orange Juice, Grenadine)	Rp. 30.000,-
CAMPARI SODA	Rp. 26.000,-
CAMPARI ORANGE	Rp. 26.000,-
GIN TONIC	Rp. 26.000,-
GIN ORANGE	Rp. 26.000,-
BACARDI ORANGE	Rp. 26.000,-
CUBA LIBRE (Bacardi, Lemon, Cola)	Rp. 26.000,-
AMARETTO COOLIE (Amaretto, Whisky, Orange Juice, Lemon)	Rp. 32.000,-
APRICOT FEVER (Brandy, Apricotbrandy Lemon, Orange Juice)	Rp. 28.000,-
RUM & COCA COLA	Rp. 24.000,-
MAI TAI (Rum, Bacardi, Curacao, Bluelemon)	Rp. 30.000,-
CHERRY GRANDE (Cherry Brandy, Lemon Grenadine, Orange Juice)	Rp. 28.000,-



COFFEE SPECIAL

CAFE GLORIA (With Brandy, Cream)	Rp. 28.000,-
CAFE COINTREAU (With Cointreau, Cream)	Rp. 34.000,-
IRISH COFFEE (With Whisky, Cream)	Rp. 30.000,-
BOLS (Ord, Jenever,)	Rp. 24.000,-



Served From 5.00. P.M.

COCKTAILS:

AROSA (whisky, cointreau, orange juice)	Rp 36.000,-
CHERRY BLOSSOM (whisky, lemon, fanta)	Rp 28.000,-
PICADOR (tequila, tia maria, lemon)	Rp 30.000,-
GODMOTHER (wodka, tia maria)	Rp 30.000,-
MOULIN ROUGE (apricot brandy, orange juice)	Rp 28.000,-
PARADISE (gin, apricot brandy, orange juice)	Rp 30.000,-
WHITE LADY (gin, cointreau, lemon)	Rp 36.000,-
BACARDI COCOTAIL (bacardi, grenadine, lemon)	Rp 30.000,-
TURI JOE (campari, bacardi, orange)	Rp 30.000,-
CASINO (gin, cointreau, lemon)	Rp 36.000,-
WILD IRISH ROSE (whisky, lemon, grenadine)	Rp 28.000,-
ROADRUNNER (wodka, amaretto, coconut milk)	Rp 34.000,-
SIDECAR (brandy, cointreau, lemon)	Rp 32.000,-
MARGARITA (tequila, curacao, lemon)	Rp 32.000,-
HAWAIIAN (gin, curacao, orange juice)	Rp 32.000,-

LIQUEURS/BRANDY/WHISKY :

SOUTHERN COMFORT	Rp 24.000,-
COINTREAU	Rp 28.000,-
BACARDI	Rp 24.000,-
ROLS APRICOT BRANDY	Rp 26.000,-
ROLS CHERRY BRANDY	Rp 26.000,-
AMARETTO	Rp 30.000,-
TEQUILA	Rp 26.000,-
MARTINI DRY	Rp 26.000,-
FERNET BRANCA	Rp 30.000,-
SANDEMAN MEDIUM SHERRY	Rp 26.000,-
COSNAC REMY MARTIN	Rp 32.000,-
JOHNNY WALKER WHISKY	Rp 28.000,-
BLACK & WHITE	Rp 28.000,-
OLD CROW WHISKY	Rp 28.000,-
BOURBON WHISKY	Rp 28.000,-

SOMETHING HOT :

GROS (rum, hot water)	Rp 20.000,-
LUMUMBA (hot chocolate, brandy, cream)	Rp 26.000,-
RUM COW (hot milk honey, rum)	Rp 22.000,-
BOLS (old genever)	Rp 24.000,-

HIKING



UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER



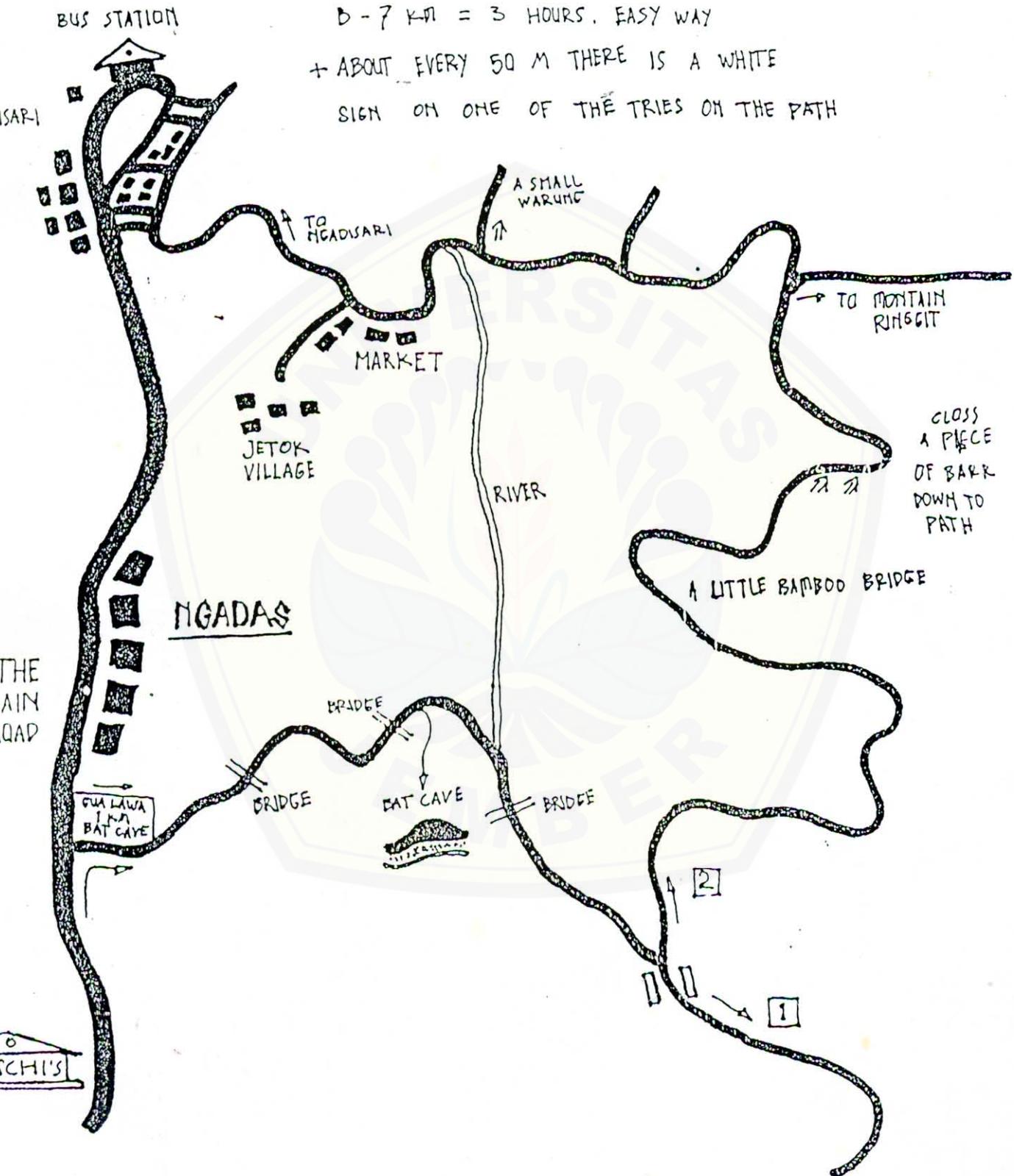
EXPLANATION

YOSCHI'S - NGADISARI

D - 7 KM = 3 HOURS. EASY WAY

+ ABOUT EVERY 50 M THERE IS A WHITE

SIGN ON ONE OF THE TREES ON THE PATH

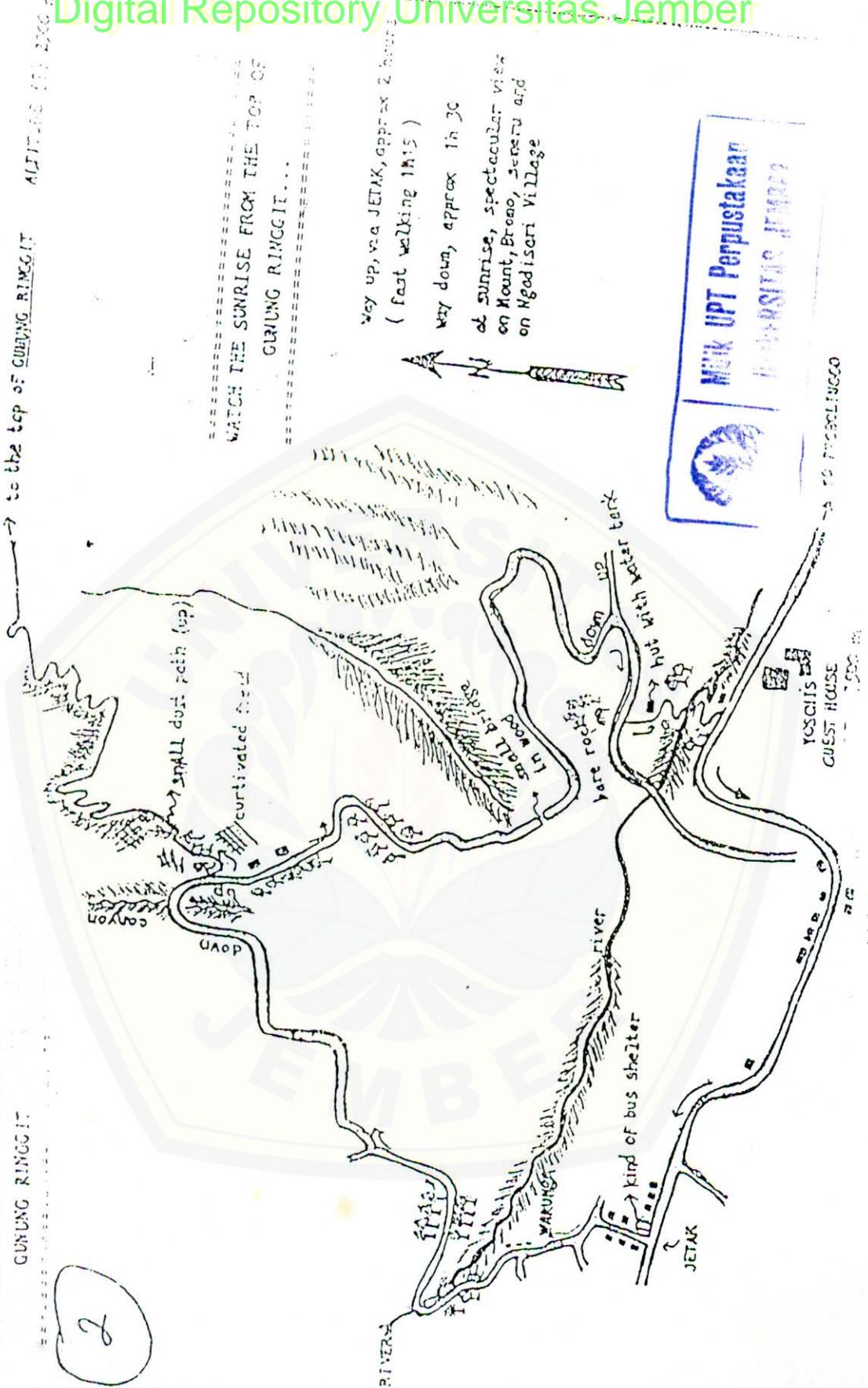


MAP FOR HIKING TO THE TOP OF GUNUNG RINGGIT

ALTIITUDE (m) 2200

to the top of GUNUNG RINGGIT

2



WATCH THE SUNRISE FROM THE TOP OF GUNUNG RINGGIT...

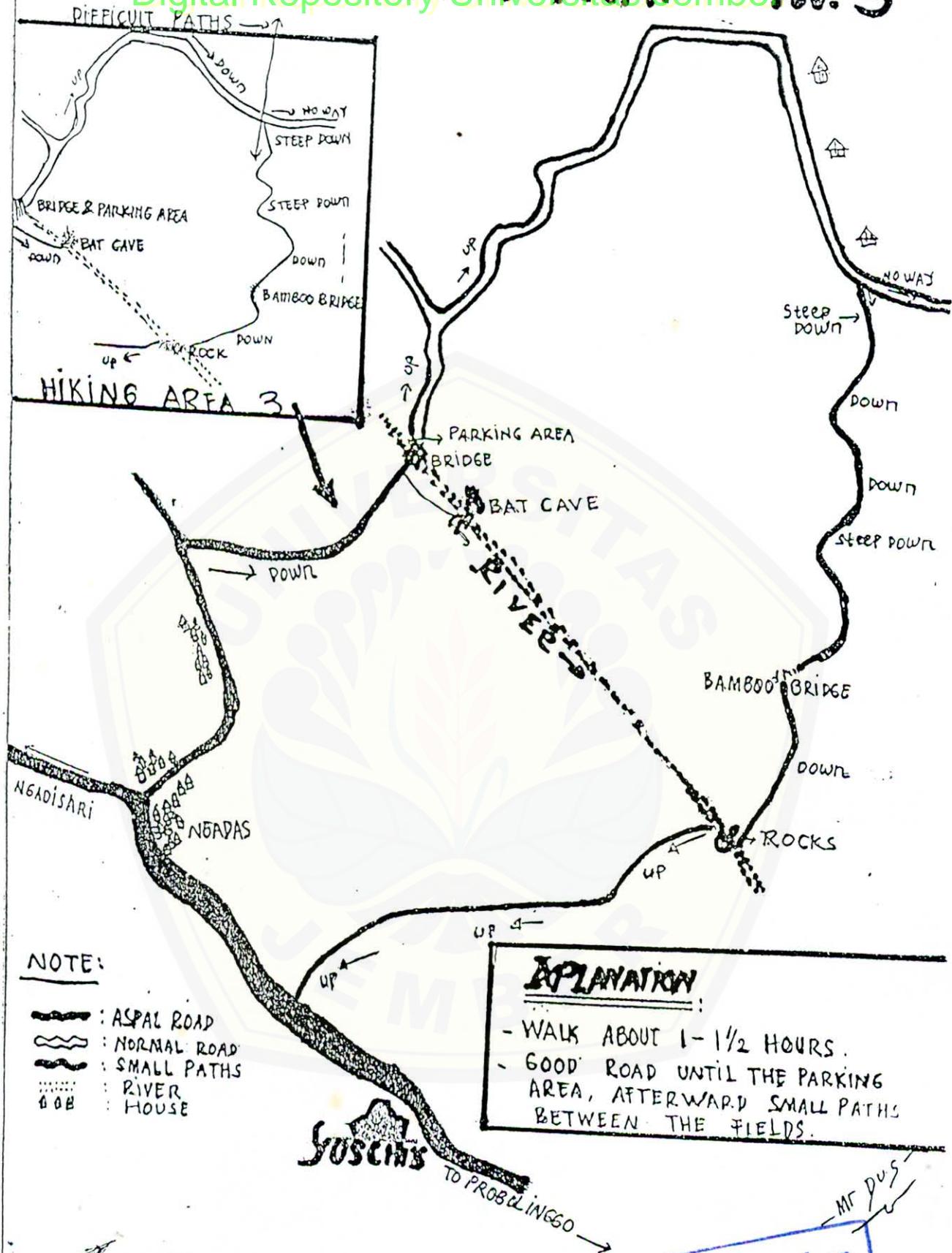
Way up, via JETAK, approx 2 hours (fast walking 1h15)
Way down, approx 1h30
at sunrise, spectacular view on Mount, Bromo, Semeru and on Ngadisari Village



YOSCHI'S GUEST HOUSE
1,500 m
TO PASSELINGGO

JUSCHIS HIKING MAP NO. 3

Digital Repository Universitas Jember



NOTE:

- : ASPAL ROAD
- : NORMAL ROAD
- : SMALL PATHS
- : RIVER
- : HOUSE

EXPLANATION

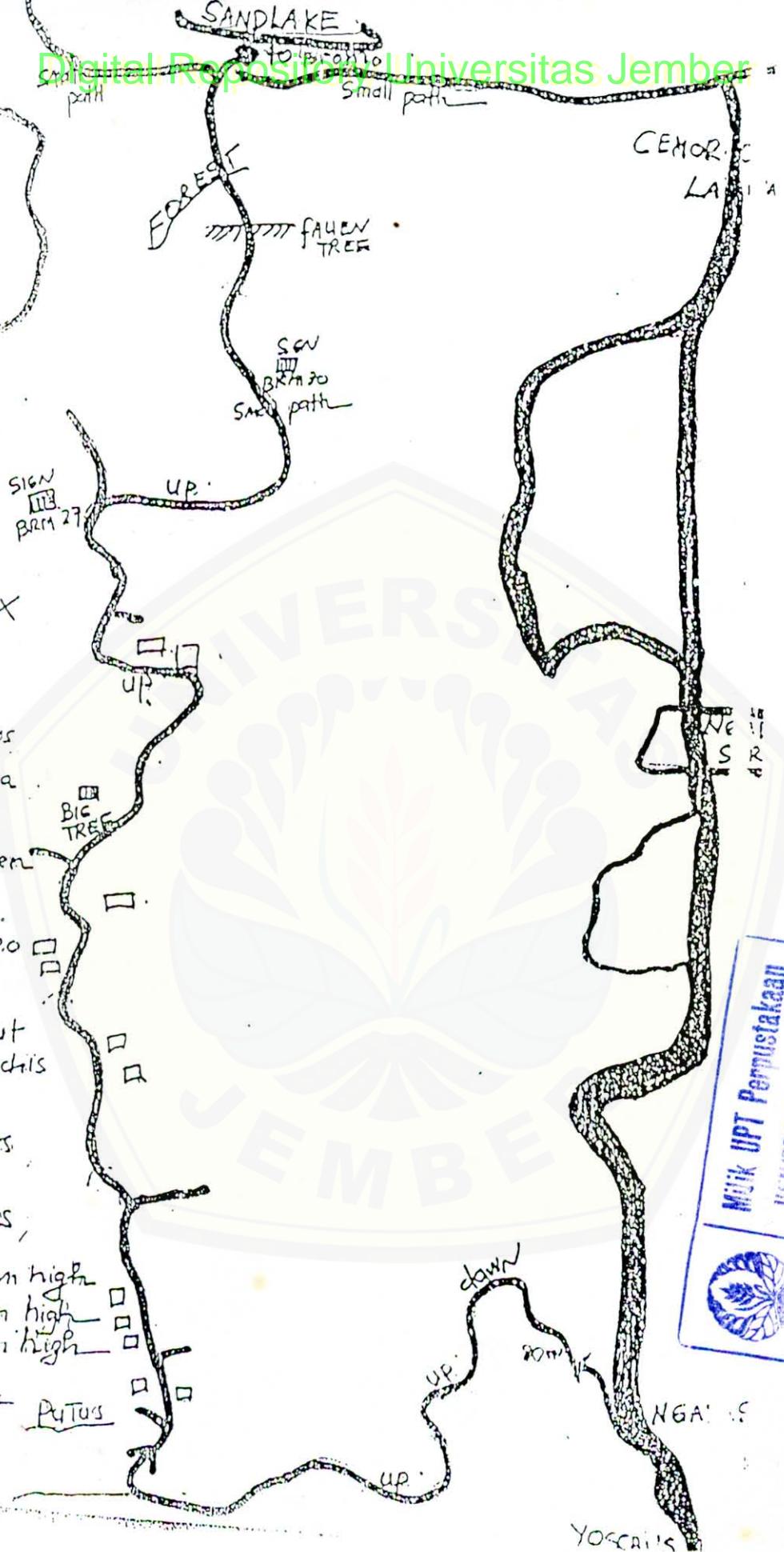
- WALK ABOUT 1-1/2 HOURS.
- GOOD ROAD UNTIL THE PARKING AREA, AFTERWARD SMALL PATHS BETWEEN THE FIELDS.

MR. PUS

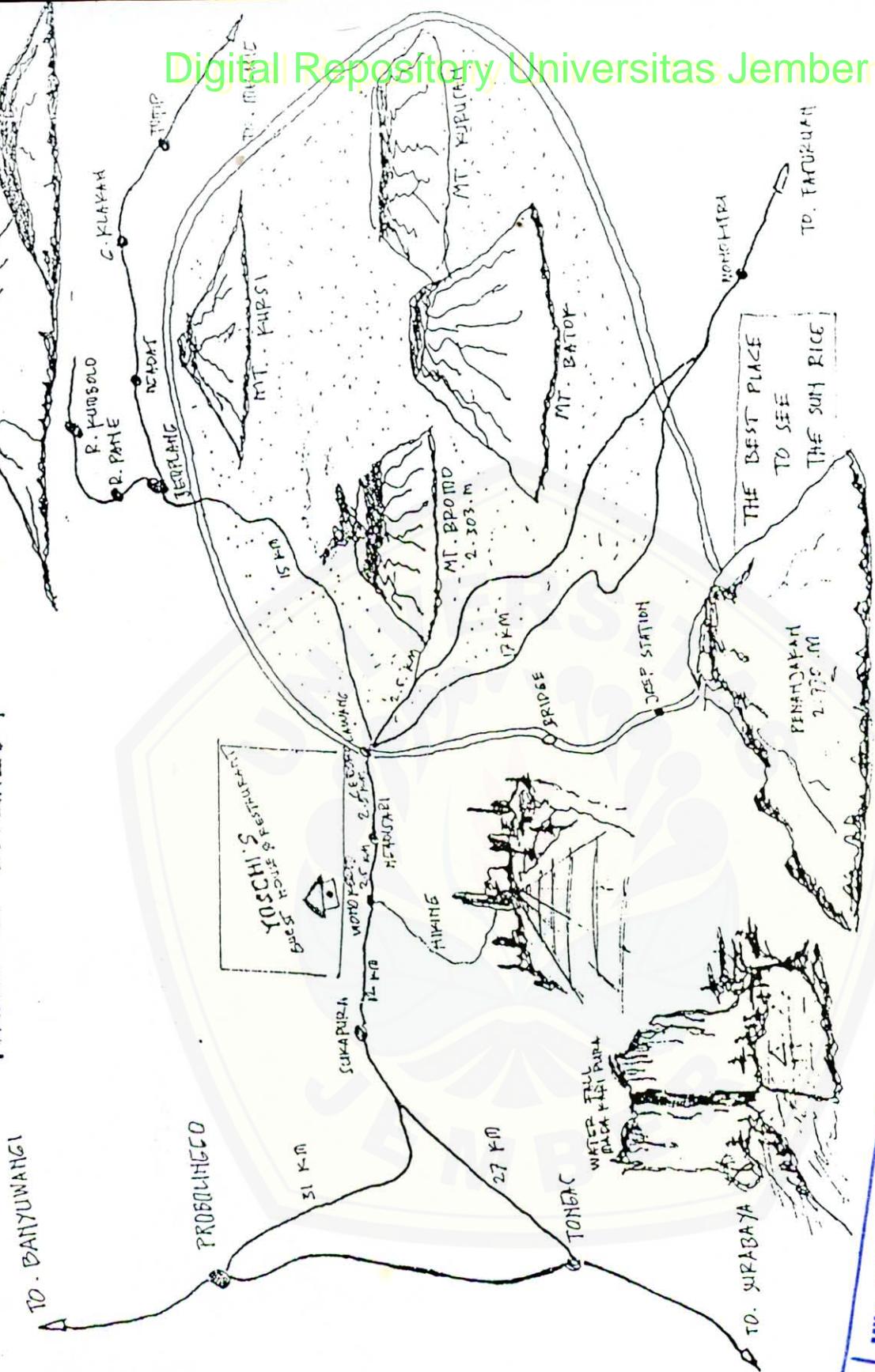


YOSCHI'S
HIKING
NO. 4

BUKIT
ingker and
and lake
y to find
y 50 m
ked CROSS X
the tree
ud 7-8 km
Way 2 hrs
the caldera
n there to
romo and then
nora Lawang
ect to Cemoro
wang
dmp. without
o (Cuntle yoschi's
ot)
4-4 1/2 hrs
Bromo
6-6 1/2 hrs
s ≈ 1700 m high
a ≈ 2400 m high
≈ 2350 m high
a nice walk
shil



PLACES OF INTEREST





"Yoschi"

HOTEL BAR & RESTORAN

TOURIST SERVICE CENTRE TOUR & TICKET RESERVATION MONEY CHANGER

1. Wonokerto Street 2 KM from Ngadisari Telp. (0335) 541018 Fax 541046
 Probolinggo - Indonesia

REKENING / BILL

Untuk / For

Bpk / Ibu :

Kamar No. :

Mr. / Mrs. :

Room No. :

Check in :

Check out :

Tgl / Date	Untuk / For	Rp.
Jumlah / Total		

YOSCHI'S

GUEST