

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

**BAHASA INGGRIS SEBAGAI FAKTOR PENUNJANG
PENINGKATAN PROFESIONALISME BELLBOY
DI HOTEL KALIBARU**



ESKIP UPI Perpusnas
UNIVERSITAS JEMBER

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Ahli Madya (A. Md) pada
Program Studi Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh :

Muhammad Fathoni
NIM. 010103101106

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2005**

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab:



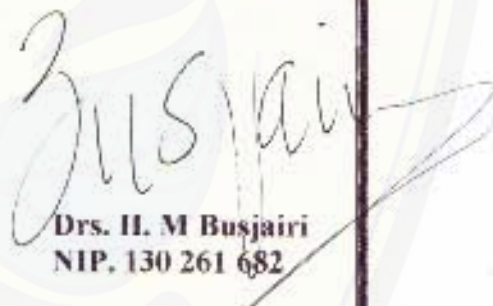
Wahono Salam, Amd. Par
Food and Beverage Manager

Dosen Pembimbing:



Ikwan Seliawan
NIP. 132 300 176

Ketua Program D III Bahasa Inggris



Drs. H. M Busjairi
NIP. 130 261 682

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Dr. Samudji, M.A
NIP. 130 531 937

MOJO

- “Berhentilah mengeluh, mulailah untuk bersyukur”
(My.Father)
- “Jangan pernah tanyakan apa yang telah diberikan orang terkasihmu kepadamu, tapi tanyakan apa yang telah kau berikan pada mereka”
(Q-Tong)
- “Bangunlah di masa kecilmu, bekerjalah di masa mudamu, tidurlah di masa tuamu”
(Buyung)
- “Jangan pernah tanamkan sesuatu yang tidak pernah kau harap dalam hati dan benakmu karena bisa menjadi penghalang dalam langkahmu, tetapi tanamkan saja yang indah yang selalu kau impikan yang akan membuatmu bahagia, kemudian berusaha untuk meraihnya.”
(Ika)

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

- *Bapak dan ibuku tercinta yang selalu memberikan bimbingan, do'a dan kasih sayang serta motivasi untuk keberhasilanku.*
- *Kakak-kakakku yang telah memberikan nasehat-nasehat demi kesuksesanku untuk menuju hari esok yang lebih baik.*
- *Keponakkanku tercinta (Nita, Danu, Vivi, Reza), cepat besar ya yank.*
- *Adek Ika yang selalu setia temani gelapku... biarkan cahayamu sinari hati dan jiwaku.*
- *Almamaterku tercinta.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan anugerah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul **“Bahasa Inggris Sebagai Faktor Penunjang Peningkatan Profesionalisme Bellboy Di Hotel Kalibaru.”**

Laporan ini disusun berdasar atas data-data yang diperoleh dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Kalibaru. Penulisan Laporan ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Fakultas Sastra Universitas Jember Program Diploma III Bahasa Inggris.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang kami hormati :

1. Bapak Dr. Samudji, M.A., selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember;
2. Bapak Drs. H. M. Busjairi, selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Sastra Universitas Jember;
3. Bapak Drs. Wisasongko, M.A., selaku Sekretaris Program Diploma III Sastra Universitas Jember;
4. Ibu Indah Wahyuningsih, S.S., selaku Dosen Wali;
5. Bapak Ikwan Setiawan, S.S., selaku Dosen Pembimbing Laporan Praktek Kerja Nyata;
6. Bapak Drs. Syamsul Anam, M.A, terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan.
7. Seluruh Dosen Pengajar Diploma III Fakultas Sastra Universitas Jember;
8. Bapak Yudy Setiawan, selaku General Manager Hotel Kalibaru Cottages Banyuwangi yang telah memberikan tempat kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata;
9. Bapak Wartono Salam, Amd. Par., selaku Food and Beverage Manager serta penanggung jawab selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata;
10. Seluruh Karyawan Hotel Kalibaru Cottages Banyuwangi yang telah membantu penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata dengan memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis;

11. Bapak dan Ibu Jayadi, terima kasih atas nasehat dan dukungannya yang diberikan selama ini,
12. Lia sahabat sejati yang pernah kumiliki semoga mendapat kebahagiaan yang lebih dari yang pernah kita jalani bersama;
13. Semua teman-teman yang ada di Kost Ibu Jayadi ; Hadi (Complong), Deni (Simon), Jenk Novi, Erna, Iik Pesek, Devit. Terima Kasih atas kebersamaannya, aku akan selalu merindukan canda tawa kalian;
14. Sobatku dalam menggapai matahari ; Silikon, Doni, Ary;
15. Sahabat seperjuangan magang di Hotel Kalibaru ; Satrimo dan Joni;
16. Semua teman-teman D III Bahasa Inggris angkatan 2001 atas kebersamaan dan kekompakannya.

Penulis dalam hal ini juga menyadari akan adanya keterbatasan dan kekurangan atau mungkin kesalahan dalam penulisan laporan ini, baik dalam penyajian bahan, materi maupun sistematikanya. Penulis berharap adanya saran ataupun kritik yang sifatnya membangun guna kesempurnaan laporan ini.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini b dapat bermanfaat dan juga memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca dan semoga Tuhan yang Maha Esa selalu menolong dan membimbing langkah kita kearah yang lebih baik. Amin.

Jember, Mei 2005

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4.1 Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.4.2 Jangka Waktu Pelaksaam Praktek Kerja Nyata	4
1.5 Prosedur Praktek Kerja Nyata	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Bahasa Inggris dalam Bidang Perhotelan.....	5
2.2 Definisi dan Klasifikasi Hotel	6
2.2.1 Definisi Hotel	6
2.2.2 Klasifikasi Hotel.....	6
2.3 Ruang Lingkup Front Office Department	9
2.3.1 Fungsi dan Peranan Front Office Department.....	9
2.3.2 Sistem Operasional Front Office Department	9
2.3.3 Strukturisasi Front Office Department	13
2.4 Ruang Lingkup Tour and Guide.....	13
2.4.1 Definisi dan Klasifikasi Tour	13

2.4.2 Definisi dan Peranan Guide.....	15
2.4.3 Sistematika Perencanaan Tour.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Kalibaru Banyuwangi.....	17
3.2 Visi dan Misi Hotel Kalibaru.....	18
3.2.1 Visi Hotel Kalibaru.....	18
3.2.2 Misi Hotel Kalibaru.....	18
3.3 Bentuk Perusahaan.....	18
3.4 Struktur Organisasi.....	19
3.5 Gambaran Umum Sumber Daya Manusia.....	21
3.6 Sistem Pembagian Waktu Kerja.....	21
3.7 Fasilitas Hotel Kalibaru.....	22
BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	25
4.1 Prosedur Mekanisme Kerja.....	25
4.2 Standar Operasional Pelayanan Bellboy.....	26
4.2.1 Penanganan Tamu Check-in.....	26
4.2.2 Penanganan Tamu Check-out.....	28
4.2.3 Pemeriksaan Kamar.....	28
4.2.4 Pengantaran Koran Atau Surat Ke Kamar.....	29
4.3 Penanganan Keluhan Tamu.....	29
4.4 Kendala-Kendala Selama Praktek Kerja Nyata.....	30
BAB V PENUTUP.....	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

ABSTRAKSI

Perkembangan pariwisata Indonesia memiliki peranan yang sangat vital dalam menunjang sumber devisa negara. Hal ini terbukti dengan stabilnya tingkat kunjungan wisata mancanegara ke beberapa obyek wisata di Indonesia khususnya ke Jawa Timur. Beberapa obyek wisata yang menjadi andalan pemasukan daerah mampu mempertahankan eksistensi daya tariknya sehingga tidak menimbulkan surut minatnya wisatawan. Di daerah Banyuwangi khususnya, terdapat beberapa daya tarik wisata yang berupa wisata alam dan wisata budaya yang memiliki nilai potensial dalam upaya pengembangan industri pariwisata daerah. Sehingga dalam realisasinya pengembangan industri disektor pariwisata menuntut adanya penyediaan sarana dan prasarana yang memadai dan berkualitas.

Usaha perhotelan merupakan salah satu unsur pengembangan pariwisata yang mutlak diperlukan. Hal ini merupakan faktor penting untuk menunjang kenyamanan bagi para wisatawan, baik itu wisatawan domestik ataupun wisatawan mancanegara. Keberadaan Hotel Kalibaru memberikan solusi dalam upaya tersebut. Dengan lokasi yang strategis menuju Kota Banyuwangi dan daerah tujuan utama wisata ke Pulau Bali, menjadikan hotel ini sebagai tempat transit yang ideal dan digemari banyak wisatawan mancanegara.

Sebagai upaya meningkatkan citra pelayanannya, profesionalisme karyawan menjadi kunci utama untuk meningkatkan kinerja operasional Hotel Kalibaru.

Adapun satu unsur profesionalisme adalah keterampilan berkomunikasi dengan Bahasa Inggris serta beberapa bahasa asing penunjang lainnya. Dalam hal ini, termasuk operasional *Bellboy*. *Bellboy* merupakan karyawan pertama yang berhubungan langsung dalam menangani kebutuhan tamu, khususnya *Check in* dan *Check out*. Selain bertugas sesuai standar operasionalnya, *Bellboy* di Hotel Kalibaru juga memiliki peran sebagai pemandu local (*Local Guide*). Hal ini sesuai dengan adanya fasilitas yang ditawarkan pihak Hotel Kalibaru kepada wisatawan mancanegara, khususnya yang berasal dari Belanda yang berupa *Agro Tourism* disekitar daerah Kalibaru.

Selama melaksanakan praktek kerja nyata (PKN) di Hotel Kalibaru dan terlibat langsung dalam operasional hotel khususnya sebagai *Bellboy*, proses memperoleh pengetahuan dan sarana untuk dapat menerapkan kemampuan akademis, khususnya bahasa Inggris dalam berinteraksi dengan tamu mancanegara. Sebagai tindak lanjut tindakan ini, penulis menyusun laporan praktek kerja nyata dengan judul "Bahasa Inggris Sebagai Faktor Penunjang Peningkatan Profesionalisme *Bellboy* di Hotel Kalibaru."



DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Lampiran:

1. Reservation Chart
2. Catatan Harian Kamar (*Daily Room Report*)
3. Formulir Check-in (*Check-in Form*)
4. Rekening (*Guest Bill*)
5. Pelayanan Telepon (*Telephone Service*)
6. Daftar Cucian (*Laundry List*)
7. Denah Hotel Kalibaru
8. Sertifikat (*Certificate*)

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) bagi mahasiswa program Diploma III Bahasa Inggris merupakan sarana untuk mengaplikasikan teori dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam bidang kegiatan pada instansi yang dipilih. Secara khusus, melalui kegiatan ini diharapkan terdapat kesinambungan antara penggunaan Bahasa Inggris dalam aktifitas rutin selama PKN. Atas dasar tersebut, pemilihan instansi turut menentukan keberhasilan dalam merealisasikan tujuan tersebut.

Hotel Kalibaru merupakan instansi yang sesuai untuk merealisasikan hal tersebut. Banyaknya wisatawan mancanegara yang sering berkunjung ke Hotel Kalibaru tersebut merupakan sebuah nilai positif dalam menunjang perkembangan pariwisata daerah Banyuwangi, khususnya Kalibaru. Melalui setiap kegiatan yang dilaksanakan dalam operasional Hotel Kalibaru, diperoleh pengetahuan dan pengalaman kerja yang berharga di bidang perhotelan, khususnya pelayanan terhadap tamu mancanegara.

Front Office adalah departemen hotel yang berhubungan langsung dengan pelayanan tamu. *Bellboy* merupakan salah satu karyawan pada departemen ini dengan spesifikasi tugas penanganan barang bawaan tamu pada saat *Check-in* maupun *Check-out*. Selain bertugas sesuai prosedur standar operasionalnya, sebagian besar *bellboy* di Hotel Kalibaru adalah *local guide* dalam Program Agro Tourism yang merupakan rangkaian tour wisatawan Belanda di Banyuwangi. Sehingga *bellboy* juga dituntut untuk terampil dalam berkomunikasi bahasa lainnya, khususnya Bahasa Inggris.

Front Office Department merupakan suatu departemen yang bertanggungjawab atas penerimaan tamu sampai tamu meninggalkan hotel. Selain itu, departemen ini merupakan urat nadi dari hotel yang memberikan informasi tentang hotel kepada para tamu. Sebagai *service department*, setiap karyawan diwajibkan untuk menguasai bahasa Inggris serta wajib untuk menciptakan

suasana yang nyaman dan hangat sehingga tamu merasa nyaman selama berada di hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan antara lain:

1. Sejauh mana peranan bahasa Inggris dalam menunjang kinerja hotel khususnya pada *Front Office Department*.
2. Sejauh mana peranan *Front Office Department* pada sebuah hotel.
3. Bagaimana tingkat kemampuan berbahasa Inggris di Hotel Kalibaru khususnya pada *Front Office Department*

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

Secara garis besar tujuan dan manfaat diadakannya Praktek Kerja Nyata adalah untuk mengaplikasikan teori yang telah di dapat di bangku kuliah Dan untuk mempersiapkan mahasiswa untuk terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya. Berikut adalah tujuan dan manfaat diadakannya Praktek Kerja Nyata.

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan diadakannya kegiatan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

1. Secara umum pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) bertujuan agar mahasiswa dapat menerapkan teori ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah pada dunia kerja, sehingga dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman.
2. Secara khusus Praktek Kerja Nyata (PKN) ini bertujuan memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Fakultas Sastra Universitas Jember dan mempersiapkan serta membekali setiap mahasiswa dengan pengalaman kerja

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat diadakannya kegiatan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Hotel

Sebagai bahan pembanding dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam kaitannya dengan permasalahan pada *Front Office Department* serta dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap tamu asing khususnya dalam meningkatkan kemampuan staff *Front Office Department* dalam bahasa Inggris.

2. Bagi Penulis

Memberi pengalaman yang bermanfaat dan memperdalam ilmu serta menerapkannya sejauh mana teori yang diperoleh selama kuliah berperan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata. Melatih bersikap disiplin dan profesional sebagai bekal untuk terjun ke dunia kerja.

3. Bagi Fakultas

Sebagai sarana sosialisasi terhadap kepedulian pihak fakultas pendidikan, khususnya Program Diploma III Fakultas Sastra Universitas Jember terhadap adanya tuntutan akan tenaga kerja yang profesional dan siap dalam dunia kerja.

1.4 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Obyek dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) ditentukan sendiri oleh mahasiswa yang bersangkutan sedangkan jangka waktu pelaksanaannya disesuaikan dengan ketentuan fakultas atau sesuai dengan persetujuan instansi yang terkait. Berikut merupakan uraian obyek dan jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

1.4.1 Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Setiap mahasiswa berhak memilih dan menentukan sendiri tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) sejauh tidak menyimpang dengan

ketentuan yang digariskan oleh fakultas. Dalam hal ini saya memilih Hotel Kalibaru-Banyuwangi sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN).

1.4.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata (PKN) dilaksanakan dua gelombang yaitu bulan Januari – Maret dan bulan Juli – September. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata minimum 240 jam kerja efektif sesuai dengan ketentuan fakultas atau sesuai dengan persetujuan dengan instansi tempat pelaksanaan Praktek kerja Nyata (PKN). Saya melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) pada tanggal 24 Januari sampai dengan 19 Maret 2005.

1.5 Prosedur Praktek Kerja Nyata

Untuk dapat melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN), setiap mahasiswa harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak fakultas atau dari pihak instansi yang bersangkutan. Prosedurnya meliputi beberapa hal diantaranya:

1. Mengumpulkan sedikitnya 80 SKS.
2. Menentukan tempat pelaksanaan PKN dan mengisi formulir rencana PKN.
3. Menyerahkan formulir PKN ke fakultas untuk mendapatkan surat pengantar.
4. Menyerahkan surat pengantar ke tempat pelaksanaan PKN.
5. Mendapatkan surat jawaban dari tempat pelaksanaan PKN.
6. Mendaftarkan diri ke bagian akademik.
7. Mengikuti pembekalan dari pihak fakultas
8. Mengikuti pembekalan dari insatnsi yang bersangkutan.
9. Melaksanakan PKN.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bahasa Inggris dalam Bidang Perhotelan

Sebagai bahasa komunikasi internasional, bahasa Inggris merupakan bahasa pengantar dalam komunikasi antar negara. Kedudukan Bahasa Inggris sebagai salah satu bahasa asing penting di Indonesia menempati urutan ketiga setelah penggunaan bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional dan beberapa bahasa daerah yang merupakan lambang nilai sosial budaya (Amran Halim, 1981:23). Peranan Bahasa Inggris sebagai bahasa asing pertama di Indonesia ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 096/1907 Tanggal 12 Desember 1967 dalam "Politik Bahasa Nasional", yaitu tentang fungsi pemakaian Bahasa Inggris yang diuraikan sebagai berikut:

- a. Sebagai bagian dari masyarakat dunia, Indonesia memerlukan pemakaian bahasa asing tertentu, terutama Bahasa Inggris sebagai alat perhubungan antar bangsa,
- b. Buku-buku dan sarana lain untuk mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan nasional sebagian besar ditulis dalam bahasa asing.
- c. Bahasa asing merupakan bahasa ilmu pengetahuan dan teknologi modern yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan bahasa nasional, terutama dalam pengembangan tata istilah dan kosakata.

Penggunaan Bahasa Inggris di bidang perhotelan erat kaitannya dengan perkembangan pariwisata Indonesia. Seiring dengan meningkatnya kedatangan wisatawan mancanegara, maka manajemen hotel harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya dalam standar pelayanan yang berskala internasional. Atas dasar tersebut faktor Sumber Daya Manusia hotel juga harus ditingkatkan, salah satunya melalui kemampuan berkomunikasi dengan Bahasa Inggris. Faktor tersebut sangat penting, karena mayoritas wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia biasanya menggunakan Bahasa Inggris sebagai alat komunikasi (Syahroni, 2000:35).

2.2 Definisi dan Klasifikasi Hotel

2.2.1 Definisi Hotel

Terdapat beberapa definisi tentang hotel antara lain:

1. Hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas-fasilitas penginapan untuk umum, dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya (Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 2001: 8).
2. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang telah ditetapkan di dalam keputusan pemerintah (SK Menparpostel Nomor: KM 34/ HK 103/ MPPT-87).
3. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan 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 (Agus Sulastiyono, 1999:5).

2.2.2 Klasifikasi Hotel

Dalam sejarahnya, klasifikasi hotel berkembang dari faktor lokasi yaitu *City Hotel* dan *Resort Hotel*. *City Hotel* yang merupakan hotel untuk kalangan Usahawan dan berada di tengah kota, dan *Resort Hotel* yang merupakan hotel yang diperuntukkan bagi wisatawan dan berada di suatu daerah tujuan wisata. Sementara itu, usaha perhotelan di Indonesia sudah mulai dirintis sejak zaman penjajahan Belanda dan pada masa sebelum kemerdekaan. Di beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Medan, dan Bandung, telah berdiri hotel yang berskala internasional, tercatat *Hotel des Andes* di Jakarta dan *Hotel Savory Homan* di

Bandung merupakan hotel yang sering digunakan untuk menerima tamu mancanegara (Sudiarto Mangku Weroyo, 1999:7).

Menurut Sudiarto (1999:14), hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Lokasinya

Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lokasi dapat digolongkan sebagai berikut:

- a. *City Hotel* adalah hotel yang terletak di dalam kota dimana sebagian besar tamunya melakukan kegiatan bisnis.
- b. *Resort Hotel* adalah hotel yang berada di sekitar kawasan wisata dimana sebagian besar tamunya adalah orang yang melakukan kegiatan wisata.
- c. *Urban Hotel* adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau terletak di daerah perkotaan yang baru yang tadinya hanya berupa desa.
- d. *Airport Hotel* adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau di sekitar bandar udara.

2. Berdasarkan Rating Bintang

Hotel dengan rating bintang merupakan hotel dengan prosedur pelayanan berskala internasional sehingga penggunaan Bahasa Inggris merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran operasionalnya. Klasifikasi hotel berdasarkan Rating Bintang meliputi:

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

3. Berdasarkan *Plan System*

Plan System merupakan sistem pemberian tarif harga kamar dengan atau tanpa makan dalam tarif-tertentu. Sistem ini sangat potensial dalam upaya meningkatkan keuntungan hotel dan mempermudah pelayanan kepada tamu mancanegara. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor ini antara lain:

a. *European Plan*

Biaya yang dikeluarkan hanya untuk harga sewa kamar. Keistimewaan dari sistem ini adalah:

- 1) Praktis digunakan pada banyak hotel
- 2) Memudahkan sistem *billing* (pembayaran pada saat *check-out*).
- 3) Semua sistem pemasaran kamar kebanyakan menggunakan sistem ini.

b. *American Plan Hotel*

Sistem perencanaan harga kamar dengan harga yang dibayarkan sudah termasuk harga kamar itu sendiri ditambah harga makan.

Sistem ini dibedakan menjadi:

- 1) *Full American Plan*, yaitu harga kamar yang sudah termasuk dengan tiga kali makan.
- 2) *Modified American Plan*, yaitu harga kamar yang sudah termasuk dua kali makan, salah satu diantaranya adalah *breakfast*.
- 3) *Continental Plan*, adalah harga kamar yang termasuk dengan *Continental Breakfast*.
- 4) *Bermuda Plan*, merupakan harga kamar yang termasuk dengan *American Breakfast*.

4. Berdasarkan Faktor Lamanya Tamu Menginap

Berdasarkan lamanya tamu menginap, hotel dapat dibagi dalam tiga kategori antara lain:

a. *Transit Hotel*

Tamu yang menginap di hotel dalam waktu singkat, rata-rata hanya satu malam.

b. *Semi Residential Hotel*

Tamu yang menginap lebih dari satu malam, tetapi waktu menginap tetap pendek, kira-kira berkisar antara dua minggu hingga satu bulan.

c. *Residential Hotel*

Tamu yang menginap dalam waktu cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan.

2.3 Ruang Lingkup Front Office Department

2.3.1 Fungsi dan Peranan Front Office Department

Front Office Departement adalah salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. Departemen ini terletak di bagian depan hotel, dan umumnya berada di lobi agar mudah diketahui oleh tamu (Agustintis Darsono, 2001:10). Dari definisi tersebut, maka *Front Office Department* memiliki fungsi dan peranan yang sangat penting dalam keberhasilan operasional suatu hotel.

Adapun fungsi dan peranan *Front Office Department* adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Front Office Department
 - a. Menyewakan kamar kepada tamu
 - b. Informasi pelayanan hotel
 - c. Mengkoordinasikan pelayanan tamu
 - d. Menyusun laporan status kamar
 - e. Pencatatan dan penyelesaian pembayaran tamu
 - f. Penanganan barang bawaan milik tamu.
2. Peranan Front Office Department
 - a. Sebagai pusat kegiatan hotel
 - b. Sumber pendapatan utama hotel dari hasil sewa kamar
 - c. Menentukan kesan pertama dan terakhir bagi tamu.

2.3.2 Sistem Operasional Front Office Department

Dalam menunjang pelayanan tamu di hotel, maka *Front Office Department* memiliki sistematika operasional sebagai pedoman kinerja yang profesional. Adapun hal tersebut meliputi prosedur sistem pelayanan dan pengetahuan tentang kamar hotel (Agustinus Darsono, 2001:15-18).

1. Prosedur sistem pelayanan meliputi:
 - a. Persiapan sebelum tamu datang
Kegiatan pelayanan dimulai dengan menerima telepon dari tamu untuk pemesanan kamar. Sedangkan untuk tamu yang langsung datang dan

memesan kamar, petugas di bagian *reception* dan *reservation* harus memberikan pelayanan dengan baik. Pelayanan sebelum tamu datang harus didukung pula dengan administrasi yang baik. Pada tanggal yang ditentukan untuk menginap, petugas *reception* akan menyiapkan kamar yang dipesan, kunci kamar, kartu tamu dan kartu registrasi, agar proses pendaftaran tamu lebih cepat.

b. Saat tamu datang

Pelayanan oleh *doorman* dan *bellboy* di lobi sangat menentukan, karena disinilah tamu mendapat kesan pertama kali. Keramahtamahan, pelayanan yang baik, dan keamanan barang bawaan tamu sangat penting. Bagi tamu yang sebelumnya sudah memesan, proses pendaftaran tamu dapat berlangsung cepat karena semua data sudah diketahui oleh petugas *reservation*.

c. Saat tamu tinggal

Pelayanan saat tamu tinggal di hotel sangat kompleks karena melibatkan banyak seksi di hotel. Dalam pelayanan ini pihak-pihak yang terkait harus memberikan pelayanan secara optimal. Pelayanan saat tamu tinggal meliputi pelayanan: *reception*, *front office cashier*, *information*, *telephone operator*, dan *uniform service*.

d. Saat tamu meninggalkan hotel

Pelayanan saat tamu *check-out* meliputi: pelayanan barang bawaan tamu menuju lobi, pelayanan pembayaran di *Front Office Cashier*, dan pelayanan tamu serta barang bawaannya menuju kendaraan.

2. Pengetahuan kamar hotel yang meliputi:

a. Tipe Kamar, antara lain:

- 1) *Single room*, yaitu dalam satu kamar terdapat satu tempat tidur untuk seorang tamu.
- 2) *Twin room* yaitu dalam satu kamar terdapat dua tempat tidur untuk dua orang tamu.

- 3) *Double-room* yaitu dalam satu kamar terdapat satu tempat tidur besar untuk dua orang tamu.
- 4) *Triple room* yaitu dalam satu kamar terdapat double bed dan twin bed untuk dua orang dan ditambah extra bed (untuk tiga orang tamu).
- 5) *Junior suit room* yaitu dalam satu kamar besar terdapat ruang tidur dan ruang tamu.
- 6) *Suit room* kamar yang terdiri dari dua kamar, yaitu kamar tidur untuk dua orang dan ditambah ruang tamu, ruang makan, dan ruang dapur kecil.

b. Istilah Kamar, antara lain:

- 1) *Hospitality suite*
Kamar ini berupa *suite*, yaitu *parlor* (kamar/salon tamu) yang dipergunakan untuk pertemuan atau semacam *convention* untuk pertemuan bisnis.
- 2) *Connecting room*
Kamar ini berupa dua buah kamar yang berdekatan dan antara kamar yang satu dengan kamar yang lain yang bersebelahan dihubungkan oleh pintu penghubung (*connecting door*).
- 3) *Adjoining room*
Dua buah kamar yang berdekatan dan tidak berpintu penghubung sebelah-menyebelah (*side by side*).
- 4) *Inside room*
Kamar-kamar yang menghadap ke bagian belakang hotel (*facing the back*).
- 5) *Outside room*
Kamar-kamar yang menghadap ke jalan raya (*facing the street*).
- 6) *Lanais*
Kamar-kamar dengan teras (balkon) yang berlokasi menghadap ke kolam renang atau kebun.

7) *Blocked room*

Kamar-kamar yang pada saat tertentu sudah dipesan dan tidak dapat disewakan kepada tamu lain.

8) *House used room*

Kamar yang diperuntukkan bagi staf hotel yang mempunyai otoritas. Kamar ini digunakan dalam jangka waktu tertentu karena dinas.

c. Harga Kamar (*Room Rates*) yang meliputi:

1) *Harga per kamar (basic rates)*

Harga setiap kamar sesuai dengan fasilitas masing-masing. Penentuan harga bergantung kepada fasilitas, perlengkapan, luas kamar, dan lokasi. Dengan demikian harga ini belum terkena potongan harga.

2) *Harga paket (package rates)*

Harga kamar merupakan paket, yaitu sewa kamar ditambah pelayanan yang berupa makan dan fasilitas lainnya.

3) *Harga perseorangan (personal rates)*

Harga sewa kamar dikenakan kepada tamu sesuai dengan jumlah yang akan menginap.

4) *Harga khusus (special rates)*

Harga kamar ditetapkan secara khusus dan resmi dengan perjanjian harga diberikan kepada biro perjalanan, perusahaan penerbangan, dan kedutaan. Harga ini biasanya lebih murah dari harga resmi. Berikut ini dipaparkan harga kamar khusus:

a. *Company rates*

Harga kamar untuk tamu dari suatu perusahaan tertentu yang menginap secara kontinyu.

b. *Commercial rates*

Harga kamar untuk tamu-tamu yang mengadakan perjalanan usaha (*business*)

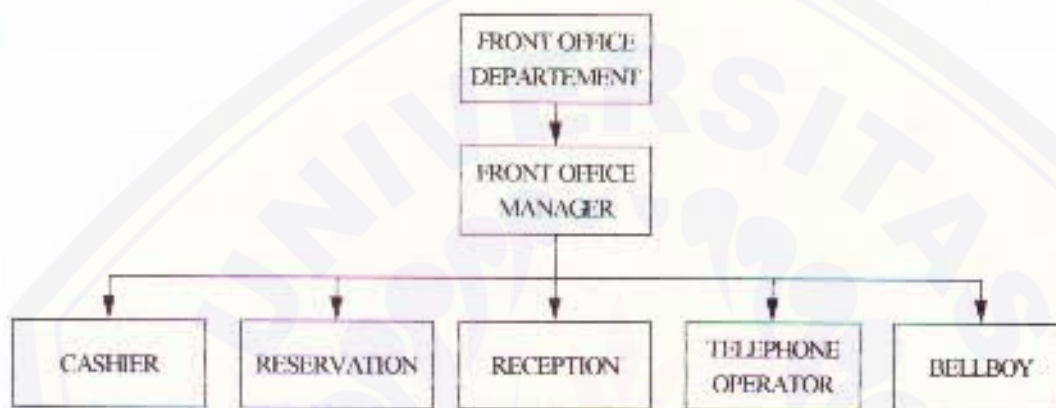
c. *Airlines rates*

Harga kamar untuk tamu yang bekerja pada perusahaan penerbangan.

d. *Seasonal rates*

Harga kamar yang diberikan kepada tamu saat musim tertentu. Harga ini lebih murah dari harga resmi karena untuk menarik para tamu pada saat hotel mengalami *low season*.

2.3.3 Strukturisasi Front Office Department



2.4 Ruang Lingkup Tour and Guide

2.4.1 Definisi dan Klasifikasi Tour

Secara etimologi, *'tour'* berarti perjalanan, tamasya, darma wisata (S. Wojowarsito, 1980:239). Namun, secara khusus tour didefinisikan sebagai kegiatan pariwisata yaitu suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu dari suatu tempat ke tempat lain, bukan untuk kegiatan bisnis melainkan untuk menikmati perjalanan sebagai rekreasi (Oka A. Yoeti. 1996:118-119).

Perjalanan wisata merupakan suatu *withdrawal symptom*, yaitu perjalanan dimana orang-orang meninggalkan lingkungan tempat tinggalnya untuk mencari sesuatu yang berbeda dari biasanya. Adapun alasan untuk melakukan hal ini di antaranya adalah: kesenangan, kebudayaan, kesehatan, hobi, pendidikan, dan lain-lain.

Menurut Oka A. Yoeti (1996:120-129), tour dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Menurut Letak Geografisnya

a. *National Domestic Tourism*

Adalah jenis wisata yang dikembangkan dalam wilayah satu negara, yang pesertanya tidak saja warga negara sendiri tetapi juga orang asing yang bermukim di negara tersebut.

b. *Regional Tourism*

Adalah jenis wisata yang dikembangkan dalam suatu wilayah tertentu, baik regional, dalam lingkup nasional ataupun regional dalam lingkup Internasional.

c. *International Tourism*

Adalah jenis wisata yang dikembangkan di banyak negara di dunia, yang merupakan bagian dari pariwisata dunia.

2. Menurut Tujuan Perjalanan

a. *Business Tourism*

Jenis wisata yang sebagian besar pesertanya memiliki tujuan yang berhubungan dengan pekerjaannya, seperti: konggres, seminar, musyawarah kerja, simposium, dan usaha dagang.

b. *Vacational Tourism*

Jenis wisata yang pesertanya sedang melakukan kegiatan berlibur, cuti atau sekedar berekreasi

c. *Educational Tourism*

Jenis wisata yang pesertanya merupakan pengunjung yang sedang melakukan studi atau sedang mempelajari suatu bidang ilmu pengetahuan, seperti: *study tour* dan *'poly glotisch'* yaitu upaya meningkatkan kemampuan berbahasa asing dengan bermukim sementara waktu di negara yang bahasanya sedang dipelajari.

3. Menurut Obyek yang Dikunjungi

a. *Cultural Tourism*

Jenis wisata yang pesertanya memiliki motivasi terhadap kesenian dan kebudayaan suatu daerah yang dikunjungi.

b. *Recuperational Tourism*

Wisata yang bertujuan dalam rangka pengobatan atau penyembuhan suatu penyakit, contohnya seperti: mengunjungi *hot spring*, *mud bath*, *treatment by hot sand*, *treatment by mineral water*.

c. *Sport Tourism*

Wisata yang bertujuan untuk menyaksikan suatu even olahraga di suatu tempat atau negara tertentu, seperti: *World Cup*, *Euro Cup*, *Olympiade*.

d. *Agro Tourism*

Suatu kegiatan wisata dengan memanfaatkan usaha agro sebagai obyek wisata dengan tujuan memperluas pengetahuan, rekreasi, dan hubungan usaha di bidang pertanian dan perkebunan.

2.4.2 Definisi dan Peranan Guide

Guide, dalam bahasa Indonesia dapat juga disebut sebagai pramuwisata, yang didefinisikan sebagai karyawan yang mewakili suatu instansi atau lembaga untuk memberikan penjelasan kepada wisatawan, dan sekaligus bertindak sebagai *‘after sales service’* dari paket wisata yang dijual kepada wisatawan.

Adapun peranan Guide meliputi beberapa hal sebagai berikut:

- a. Membantu mengenalkan, memberikan informasi serta pemahaman suatu obyek wisata kepada pengunjung
- b. Sebagai perantara antara pihak penyedia jasa pariwisata dengan pihak pengunjung (wisatawan).
- c. Ujung tombak keberhasilan suatu industri pariwisata.

2.4.3 Sistematika Perencanaan Tour

Penyelenggaraan suatu perjalanan wisata merupakan suatu kebutuhan yang banyak berhubungan dengan sosiologi dan psikologi manusia. Adapun beberapa faktor menjadi pemicu terselenggaranya hal ini, antara lain: *disposable income*, *leisure time*, dan kemauan untuk mengadakan perjalanan.

Sistematika Perencanaan *Tour* meliputi:

a. Persiapan keberangkatan

Meliputi kegiatan penanganannya jumlah wisatawan yang ikut tour, penyediaan sarana transportasi, dan waktu keberangkatan ke obyek wisata yang sudah dikonfirmasi.

b. Letak obyek wisata

Dimana obyek wisata tersebut berlokasi, sarana transportasi apa yang dapat menjangkaunya, dan berapa lama waktu yang diperlukan untuk tiba disana dari hotel tamu menginap.

c. Kegiatan selama berada di obyek wisata

Hal apa saja yang dapat dilakukan, dilihat, dan diminati oleh pengunjung; serta cinderamata apa saja yang dapat dibeli selama berada di obyek wisata. Berapa lama waktu yang diperlukan selama di lokasi kunjungan.

d. Akomodasi

Penyediaan akomodasi seperti hotel pada suatu obyek wisata, sangat penting dalam keberhasilan suatu tour karena seandainya tour tidak dapat diselesaikan dalam satu hari itu juga atau terdapat hal lain yang menghambat, maka para wisatawan dapat menginap di hotel tersebut.

e. Peranan Pemandu Wisata

Selama di obyek wisata, para wisatawan memerlukan seorang pemandu wisata yang mengerti banyak informasi tentang tempat tersebut, sejarah yang berkaitan serta budaya yang melekat pada masyarakat yang tinggal di sekitarnya. Hal ini sangat penting karena dengan keberadaan pemandu yang berkualitas maka para wisatawan akan dapat lebih menikmati daya tarik dan pesona obyek wisata tersebut.

BAB III

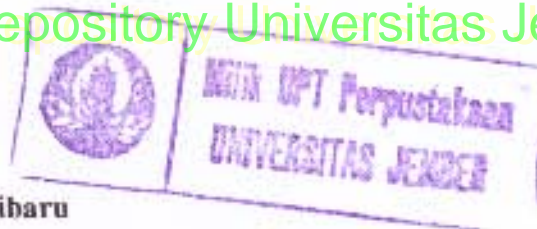
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Kalibaru

Kalibaru berada dalam wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Banyuwangi dan merupakan kota yang memiliki keberagaman hasil seni, budaya, dan peninggalan sejarah kolonial Belanda, seperti: Suku Osing, Tarian Gandrung, Terowongan Kereta Api, serta Perkebunan kopi dan kakao. Sebagai daerah yang merupakan jalur darat utama menuju Pulau Bali maka Kalibaru memiliki aset yang potensial untuk usaha pengembangan pariwisata. Dengan latar belakang tersebut, atas inisiatif dan kepemilikan dua direksi yaitu Bapak Anwar Pangad dan Johan E. Harmono pada tanggal 7 Juli 1994 secara resmi didirikan *Kalibaru Cottages*.

Dengan letak yang dikelilingi perkehun dan perbukitan dengan udara yang sejuk, *Kalibaru Cottages* merupakan sarana akomodasi yang kondusif sebagai tempat peristirahatan ataupun tempat transit bagi para wisatawan untuk melanjutkan ke tempat tujuannya, utamanya yang akan ke Bali dan Daerah Tujuan Wisata di sekitar Banyuwangi. Dalam upaya menarik perhatian wisatawan untuk berkunjung, maka pihak manajemen memiliki motto yaitu "*When The Nature Comes True*". Untuk menunjang pelayanannya disediakan fasilitas 58 buah kamar yang dikondisikan dengan suasana pegunungan yang damai, tenang serta penataan interior dan eksterior yang artistik dan natural.

Pada tahun 1996 *Kalibaru Cottages* mengalami perubahan nama menjadi Hotel Kalibaru atas himbauan pemerintah mengenai perubahan istilah asing kedalam Bahasa Indonesia. Pada awalnya jabatan *General Manager* dipegang oleh Bapak Agus Santoso, MBA sejak tahun 1994 sampai dengan 1995, beliau diganti oleh Bapak Albert Fritz sampai sekarang dan kemudian beliau digantikan oleh Bapak Yudi Setiawan sampai sekarang.



3.2 Visi dan Misi Hotel Kalibaru

Untuk mewujudkan tujuan operasionalnya, Hotel Kalibaru memiliki landasan kerja berupa visi dan misi yang menjadi acuan dalam menentukan kebijakan pengembangan hotel. Dalam pelaksanaannya, peran serta seluruh komponen hotel yang meliputi manajemen hotel, kontribusi karyawan hotel dan profesionalisme pelayanan sangat berpengaruh dan tidak dapat diabaikan.

3.2.1 Visi Hotel Kalibaru

Visi Hotel Kalibaru meliputi beberapa faktor antara lain:

- a. Menjadikan Hotel Kalibaru sebagai tujuan utama bagi para wisatawan baik domestik maupun mancanegara.
- b. Menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dalam bidang perhotelan.
- c. Mewujudkan Sapta Pesona dalam pelayanan kepada wisatawan yang menjadi tamu hotel.

3.2.2 Misi Hotel Kalibaru

Misi yang hendak diwujudkan Hotel Kalibaru antara lain:

- a. Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan operasional hotel.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu hotel.
- c. Meningkatkan motivasi kerja karyawan untuk mendukung kelancaran operasional hotel.
- d. Memajukan potensi pariwisata di Banyuwangi dengan menyediakan sarana akomodasi yang berkualitas.

3.3 Bentuk Perusahaan

Hotel Kalibaru dalam pengelolaannya tergolong sebagai suatu usaha berbadan hukum yang memiliki kantor representatif pada PT. Mujur Surya di Jalan Bromo No.33 Malang dan operasional rutin hotelnya berada di Jalan Raya Jember, Kalibaru - Banyuwangi telephone (0333) 897333, 897334 Fax. (0333) 897222.

Ditinjau dari segi klasifikasi hotel, maka Hotel kalibaru dapat digolongkan menjadi:

1. *Resort Hotel*, karena terletak di daerah menuju kawasan wisata yang ada di Banyuwangi dan pulau Bali.
2. *Medium Hotel*, karena memiliki jumlah kamar sedang yaitu 58 buah kamar.
3. *Transit Hotel*, karena sebagian besar tamu yang menginap hanya sebentar dan merupakan wisatawan dalam rangkaian tour wisata menuju daerah lain.
4. *One Star Hotel*, karena memiliki fasilitas standar hotel bintang satu yang ditetapkan oleh Departemen Pariwisata Seni dan Budaya pada tanggal 29 Nopember 1999 berdasarkan :
 - a. S.K.Menparpostel No.KM.94/HK.103/MPPT-87
 - b. S.K.Menparsenidanbud No: Kep-III/M-PSB/1998
 - c. S.K.Dirjen Par No.14-U/II/1998

3.4 Struktur Organisasi

Sebagai hotel yang tergolong *Medium Hotel*, maka dalam operasional Hotel Kalibaru terdapat penyederhanaan departemen dalam ruang lingkup kegiatan pelayanan. Hal ini merupakan salah satu kebijakan dalam efektifitas dan efisiensi untuk menunjang kesinambungan operasional hotel. Adapun Struktur Organisasi di Hotel Kalibaru adalah sebagai berikut:

a. *General Manager*

Merupakan Manajer Tertinggi dalam operasional hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab penuh atas pengelolaan hotel dan melaksanakan pengawasan terhadap aktifitas tiap-tiap departemen.

b. *Marketing Manager*

Merupakan *Middle Management* yang bertanggung jawab di bidang pengembangan sistem penjualan dan kegiatan pemasaran serta melakukan promosi untuk meningkatkan kunjungan tamu hotel.

c. *Front Office Department*

Merupakan departemen hotel yang menangani penjualan kamar dan penanganan tamu *check-in* ataupun *check-out*. Departemen ini berada dalam koordinasi *Front Office Manager* dan meliputi beberapa seksi antara lain: *Reception, Reservation, Telephone Operator, dan Concierge (bellboy)*.

d. *House Keeping Department*

House Keeping Department merupakan departemen yang menangani masalah kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh kamar hotel, ruangan umum, restoran, bar, dan outlet lainnya agar para tamu maupun karyawan hotel merasa nyaman dan betah selama tinggal dan bekerja. Departemen ini berada dalam koordinasi *Executive House Keeper* dan meliputi beberapa seksi antara lain: *Room Boy/Maid, Gardener, dan Laundry*.

e. *Food and Beverages Department*

Merupakan departemen yang menangani kebutuhan makan dan minum bagi tamu hotel. Departemen ini berada dalam koordinasi *Food and Beverages Manager* dan terdiri dua bagian yaitu *Food and Beverages Service* dan *Food and Beverages Production*. Pada *Food and Beverages Service* merupakan tanggung jawab *Restaurant Supervisor* yang meliputi bagian Pramusaji dan *Public Area Cleaner*. Sedangkan pada *Food and Beverages Production* berada dalam tanggung jawab *Chef Cook* yang meliputi *Cook Helper* dan *Steward*.

f. *Accounting Department*

Departemen ini menangani masalah keuangan hotel dan belanja terhadap kebutuhan operasional tiap-tiap departemen hotel. Departemen ini meliputi: *Chief Cashier, Front Office Cashier, Food and Beverages Cashier, Store Room, dan Purchasing*.

g. *Personnel Department*

Departemen ini berada dalam tanggung jawab *Personnel Manager* dan memiliki tugas menangani masalah administrasi hotel, keamanan dan

ketertiban hotel dan urusan teknik peralatan hotel. Departemen ini meliputi beberapa seksi antara lain: *Security, Engineering* dan *Human Relationship*.

3.5 Gambaran Umum Sumber Daya Manusia

Sebagian besar tamu yang datang di Hotel Kalibaru adalah tamu mancanegara, dengan rincian 75% wisatawan yang berasal dari Belanda, 15% Wisatawan yang berasal dari negara-negara lainnya (Jerman, Swiss, Italia, Cina, Jepang, dan sebagainya) dan 10% Wisatawan Domestik. Berdasarkan tersebut maka kontribusi karyawan yang memiliki profesionalisme kerja tinggi dan kemampuan berkomunikasi bahasa Inggris berperan dalam mewujudkan kelancaran operasional di Hotel Kalibaru.

Hotel Kalibaru memiliki 76 karyawan dan tersebar pada setiap departemen sesuai dengan tingkat pendidikan dan kemampuan setiap individu. Adapun persentase karyawan Hotel Kalibaru yang memenuhi kualifikasi dalam profesionalisme dan kemampuan berbahasa Inggris adalah:

- a. 35%, dengan mayoritas karyawan merupakan lulusan SMU dan perguruan tinggi di bidang pariwisata / perhotelan, kualifikasi kemampuan berbahasa Inggris aktif dan sebagian besar berada dalam lingkup *Service Department (Front Office dan Food and Beverages Service)*.
- b. 65%, merupakan karyawan dengan lulusan dibawah SMU dan memiliki kualifikasi kemampuan berbahasa Inggris pasif, yaitu kemampuan terhadap pemahaman istilah-istilah di bidang operasional hotel serta sebagian besar merupakan karyawan dalam lingkup *Non Service Department (House Keeping, Accounting, dan Personnel)*.

3.6 Sistem Pembagian Waktu Kerja

Hotel Kalibaru menjalankan operasionalnya selama 24 jam sehari dengan masa enam hari kerja dalam seminggu dan diberlakukan *day off* bagi setiap karyawan yang diatur secara bergantian oleh *Supervisor* masing-masing departemen. Pengaturan waktu kerja bagi Karyawan di Hotel Kalibaru ditetapkan dalam 3 seksi yang meliputi:

a. Seksi Operasional

Seksi ini merupakan departemen hotel yang terlibat langsung dengan pelayanan kepada tamu, yaitu: *Front Office Department* dan *Food and Beverages Department*. Pembagian waktu kerja pada seksi ini meliputi:

1. *Shift I* yaitu pukul 06.00-14.00.
2. *Shift II* yaitu pukul 14.00-22.00.
3. *Shift III* yaitu pukul 22.00-06.00.

b. Seksi Office

Seksi ini merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap kegiatan administrasi hotel dan waktu kerjanya hanya meliputi satu shift yaitu pukul 08.00-16.00

c. Seksi Security

Seksi ini bertanggung jawab terhadap keamanan dan keselamatan tamu, karyawan maupun inventaris hotel. Pembagian waktu kerjanya meliputi 3 Shift yaitu:

1. *Shift I* yaitu pukul 07.00-15.00.
2. *Shift II* yaitu pukul 15.00-23.00.
3. *Shift III* yaitu pukul 23.00-05.00

3.7 Fasilitas Hotel Kalibaru

Untuk mendukung kenyamanan tamu selama menginap, Hotel Kalibaru menyediakan beberapa fasilitas penunjang antara lain:

1. Kamar hotel

Hotel Kalibaru menyediakan kamar dengan kategori sebagai berikut:

a. *Twin Bed*

Hotel Kalibaru memiliki 17 jumlah kamar jenis *twin bed*. Dengan harga per kamar Rp.135.000,00 per malam termasuk *tax and service* dan *breakfast* untuk 2 orang.

b. *Double Bed*

Terdapat 41 jumlah kamar *double bed* dengan harga per kamar Rp.135.000,00 per malam termasuk *tax and service* dan *breakfast*

untuk 2 orang. Pada kamar jenis ini, terdapat 2 kamar dengan fasilitas standar plus yaitu pada kamar 202 dan 204 dengan harga per kamar Rp.200.000,00 per malam dengan fasilitas tambahan yaitu televisi.

c. *Triple Bed*

Untuk kamar jenis *triple bed*, Hotel Kalibaru memiliki 2 jumlah kamar dengan harga per kamar Rp.202.500,00 per malam termasuk *tax and service* dan *breakfast* untuk 3 orang.

2. *Mountain View Restaurant*

Restoran dengan latar belakang pemandangan perbukitan dan menyediakan fasilitas menu yang berupa masakan Indonesia, *Chinese food*, *European Food* dan masakan khas daerah Banyuwangi. Melayani pemesanan hidangan ke kamar hotel (*Room Service*) dan pelayanan jamuan makan (*Banquet*)

3. *Meeting Room*

Menyediakan sarana untuk pertemuan/seminar yang dilengkapi dengan fasilitas *convention hall*, meliputi: *sound system*, *microphone*, *Over Head Projector (OHP)*, *screen*, *White Board* dan *Stationery*.

4. *Outdoor Swimming Pool*

Merupakan kolam renang yang diperuntukkan khusus bagi tamu yang menginap di hotel.

5. *Laundry and Dry Cleaning*

Menyediakan jasa pencucian dan penyetrikaan pakaian tamu hotel dengan harga yang sudah ditetapkan dalam *laundry list*.

6. *Pool and Sun Terrace*

Merupakan sarana bagi tamu untuk bersantai dengan menikmati pemandangan kolam renang dan menikmati kehangatan sinar matahari.

7. *Parking Area*

Menyediakan sarana parkir kendaraan yang luas dan keamanan yang terjamin.

8. *Souvenir Outlet*

Menyediakan beragam souvenir khas daerah Banyuwangi yang dapat dijadikan koleksi oleh para tamu hotel.

9. *Mini Plantation*

Menawarkan sarana rekreasi ke perkebunan kopi yang berada dalam kawasan Hotel Kalibaru.

10. *Agro Tour*

Menawarkan Kegiatan wisata kepada wisatawan mancanegara, khususnya wisatawan Belanda dengan sarana kereta api untuk melihat hasil peninggalan Belanda berupa terowongan tua serta perkebunan kopi dan kakao. Kegiatan wisata ini menempuh rute Kalibaru-Garah. Selain menawarkan Train Tour, pihak hotel juga menawarkan *Tour de Kampung* sebagai sarana nostalgia bagi wisatawan Belanda yang dulu pernah tinggal di Kalibaru.

11. *Gandrung Dance*

Merupakan sarana hiburan yang menampilkan tarian khas Banyuwangi yaitu tarian gandrung, biasanya ditampilkan saat acara penyambutan tamu mancanegara yang datang secara rombongan.

12. *Traditional Massage*

Menawarkan pijat tradisional bagi tamu hotel dengan tarif Rp. 50.000,00.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan dan pengamatan yang telah dilakukan selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Kalibaru Banyuwangi, maka dapat diambil kesimpulan:

1. Melihat kenyataan bahwa Bahasa Inggris sangat memegang peranan yang sangat penting dalam dunia perhotelan, khususnya bila berhadapan dengan tamu asing maka seorang karyawan hotel harus memiliki kemampuan dan bekal ilmu pengetahuan yang memadai untuk dapat berkomunikasi dan menjalin percakapan dengan Bahasa Inggris.
2. Dalam kegiatan operasional *Front Office Department*, Bahasa Inggris merupakan syarat wajib yang harus dikuasai oleh setiap karyawan departemen ini, khususnya *bellboy* agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan tamu asing, mengingat departemen ini merupakan jantung dari sebuah hotel.
3. Kemampuan berbahasa Inggris karyawan hotel diartikan sebagai modal yang harus dikuasai bukan hanya oleh *service department* tapi juga oleh seluruh karyawan hotel, karena hal ini bisa memberi nilai tambah pada hotel tersebut, termasuk di Hotel Kalibaru yang sebagian besar pengunjungnya adalah dari negara-negara yang tidak mengutamakan Bahasa Inggris sebagai bahasa utamanya, terutama Belanda.
4. Selain ditunjang dengan kemampuan berbahasa Inggris, karyawan di Hotel Kalibaru perlu untuk memiliki kemampuan berbahasa asing lainnya khususnya bahasa Belanda, sebagai sarana penunjang dalam berinteraksi dengan tamu Belanda yang menjadi pengunjung mayoritas di Hotel Kalibaru.
5. Dengan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) dapat menambah pengetahuan mahasiswa mengenai dunia kerja yang sesungguhnya dan

menambah wawasan berfikir tentang bagaimana bersosialisasi dan bersikap baik dalam lingkungan yang baru.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat dikemukakan berkaitan dengan hasil pelaksanaan Praktek Kerja Nyata antara lain meliputi:

1. Bagi Hotel Kalibaru
 - a. Penguasaan Bahasa Inggris hendaknya disosialisasikan pada seluruh karyawan.
 - b. Perlunya pelatihan Bahasa Inggris dan Bahasa Belanda bagi para karyawan hotel, khususnya *bellboy* agar kegiatan operasional hotel bisa berjalan maksimal.
 - c. Perlunya peningkatan kedisiplinan kerja dan peningkatan hubungan kerja secara menyeluruh.
 - d. Memperhatikan penempatan karyawan agar lebih tepat dan akurat sesuai dengan latar belakang pendidikan, keahlian, dan kemampuannya.
2. Bagi Fakultas
 - a. Perlu adanya mata-kuliah perhotelan yang lebih bersifat praktik agar mahasiswa yang akan melaksanakan PKN tidak mengalami kesulitan, seperti operasional *front office*, operasional restoran dan bar, dan operasional *tour and guide*.
 - b. Penambahan terhadap mata kuliah bahasa asing selain yang sudah ada seperti Bahasa Belanda dan Cina.
 - c. Penambahan referensi perpustakaan terutama yang berkaitan dengan operasional hotel yang aktual untuk memudahkan mahasiswa dalam penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata.

3. Bagi Mahasiswa

- a. Sosialisasi dan bersikap familiar selama di tempat PKN mutlak diperhatikan agar tidak mengalami kesulitan dalam pelaksanaan kegiatan
- b. Memanfaatkan setiap kegiatan selama PKN sebagai bekal untuk terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya.
- c. Membekali diri dengan pengetahuan di luar akademis sesuai bidang kegiatan pada tempat PKN.



DAFTAR PUSTAKA

- Adhi, W. 2004. *Peranan Bahasa Inggris Sebagai Sarana Penunjang Operasional Pada Front Office Department di Hotel Kalibaru Banyuwangi*. Jember Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
- Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Darsono. Yoeti. Oka. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Halim, Arman, 1984. *Politik Bahasa Nasional 2*. Jakarta: PN Balai Pustaka.
- Hotel Kalibaru. 1999. *Job Description Hotel Kalibaru*. Banyuwangi.
- Mangku Werdoyo, Sudiarto. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Lembaga penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiarto, Endar, dan Sulartiningrum, Sri. 2001. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sulastiyono, Agus, 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Syahroni, 2000. *Faktor-Faktor Dominan Pengembangan Pariwisata Jawa Timur*. Dinas Pariwisata Jawa Timur.



Lampiran I

RESERVATION CHART

MONTH OF : FEBRUARY 2004

DATE	NAME OF GUEST						TOTAL	
	####	####	####	####	####	####	ROOM	PERSONS
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								

PREPARED BY

APPROVED BY

Lampiran 2

Table with multiple columns and rows, containing text and numerical data. The table is partially obscured by a large watermark of Universitas Jember.

No	Deskripsi	Volume	Halaman	Referensi
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

TELEPHONE
KALIBARU COTTAGES

Date	17/04/05	No	004429
Guest Name		Room No	
Destination No	397548		
Start Time			
Stop Time			
Duration			
Amount	1.000		
Guest Signature			

Lampiran 7





Certificate Of Attendance

This is to Certify that **Mr./Miss/Mrs. MUHAMMAD FATHOLIH**
Completed His/Her On The Job Training at the **FRONT OFFICE**

From **January 04, 2005** To **March 19, 2005**

[Signature]
Personnel Manager

