



**PERANAN BAHASA INGGRIS
SEBAGAI PENUNJANG KELANCARAN KARYAWAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI UNIVERSITY INN UMM MALANG**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh:

**Vivi Lindayanti
NIM. 040103101016**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2007**

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Lampiran	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.5 Metode dan Teknik Penulisan Laporan.....	5
1.5.1 Metode Penulisan Laporan.....	5
1.5.2 Teknik Penulisan Laporan.....	5
1.6 Prosedur Praktek Kerja Nyata.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Bahasa Inggris	7
2.1.1 Kedudukan Bahasa Inggris dalam Dunia Pariwisata	7
2.1.2 Bahasa Inggris dalam Dunia Perhotelan	8
2.2 Hotel.....	10
2.2.1 Pengertian Hotel.....	10

2.2.2 Klasifikasi Hotel.....	12
2.2.3 Departemen – departemen yang ada di dalam Hotel	14
BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI.....	18
3.1 Sejarah Singkat Berdirinya University Inn UMM Malang.....	18
3.2 Visi dan Misi University Inn UMM Malang.....	18
3.3 Lokasi University Inn UMM Malang	19
3.4 Fasilitas – fasilitas yang Tersedia di University Inn UMM Malang....	19
3.5 Struktur Organisasi University Inn UMM Malang	23
3.6 Pembagian Jam Kerja University Inn UMM Malang	23
BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	25
4.1 Tugas dan Tanggungjawab Karyawan <i>Front Office</i> Department University Inn UMM Malang	25
4.1.1 <i>Reservation</i>	25
4.1.2 <i>Reception</i>	28
4.1.3 <i>Telephone Operator</i>	31
4.2 Peranan Bahasa Inggris sebagai Penunjang Kelancaran Karyawan <i>Front Office Department</i> di University Inn UMM Malang	34
4.2.1 <i>Reservation</i>	35
4.2.2 <i>Reception</i>	37
BAB V PENUTUP.....	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran.....	41
Daftar Pustaka.....	42
Lampiran	

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan kajian awal penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata yang sistematis uraiannya terdiri dari: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata, Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, Metode dan Teknik Penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata serta Prosedur Praktek Kerja Nyata.

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini semakin berkembang pesat sehingga masing-masing negara di dunia berupaya keras untuk memajukan sektor kepariwisatannya, salah satunya dengan menggali potensi-potensi yang berkaitan dengan industri pariwisata. Selain dapat membuka lapangan pekerjaan bagi penduduknya, industri pariwisata juga mempunyai andil dalam memberi pemasukan devisa negara.

Indonesia merupakan negara yang terkenal dengan alam tropisnya dan kaya akan sumber daya alam, objek pariwisata serta tempat transit wisatawan mancanegara, tengah berupaya keras untuk menarik wisatawan asing datang ke Indonesia. Usaha peningkatan sektor pariwisata di Indonesia salah satunya adalah meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pariwisata seperti objek dan daya tarik wisata serta fasilitas-fasilitas pendukung pariwisata. Objek-objek wisata yang menarik, sarana transportasi yang lancar, hotel-hotel yang banyak tersebar di seluruh Indonesia, pusat perbelanjaan modern yang juga ditunjang oleh stabilitas politik dan keamanan serta keindahan alam Indonesia sebagai negara kepulauan merupakan daya tarik tersendiri bagi wisatawan asing untuk datang ke Indonesia.

Fasilitas pendukung pariwisata berpengaruh besar terhadap kemajuan sektor pariwisata. Fasilitas-fasilitas pendukung pariwisata yang berpengaruh terhadap mutu pariwisata antara lain transportasi, akomodasi, rumah makan, dan pusat layanan informasi pariwisata. Penyediaan layanan akomodasi dalam hal ini adalah hotel

merupakan salah satu fasilitas pokok pendukung pariwisata yang cukup penting. Para wisatawan membutuhkan tempat untuk makan dan tinggal sementara. Mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu hotel sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Upaya peningkatan mutu industri perhotelan di Indonesia memerlukan adanya penanganan yang serius dari pemerintah atau dari kalangan perhotelan itu sendiri. Salah satunya adalah tersedianya fasilitas-fasilitas lengkap yang memadai serta modern. Dalam sebuah hotel terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas dan peranann masing-masing. Departemen-departemen yang terdapat dalam suatu hotel adalah *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *House Keeping Department*, *Marketing and Accounting Department*, *Personnel and Training Department* dan *Security Department*. Salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam operasional sebuah hotel adalah *Front Office Department*. Kesan pertama tamu datang ke hotel ditentukan oleh *Front Office Department*. Karena departemen inilah yang pertamakali memberikan pelayanan langsung kepada tamu.

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dibutuhkan kemampuan komunikasi yang baik bagi karyawan hotel terutama *Front Office Department*. Karena tamu atau pengunjung sebuah hotel tidak terbatas hanya pada masyarakat dalam negeri saja melainkan juga masyarakat internasional, maka disinilah bahasa Inggris memiliki peranan penting. Kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris yang dimiliki oleh karyawan hotel menentukan kelancaran dan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu. Sedangkan pelayanan yang diberikan kepada tamu menentukan mutu sebuah hotel.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mencoba untuk memahami peranan bahasa Inggris dan sistem operasional *Front Office Department* di University Inn UMM Malang dengan mengambil judul **“Peranan Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kelancaran Karyawan *Front Office Department* di University Inn UMM Malang ”**.

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 kelancaran karyawan *Front Office Department* di University Inn UMM Malang?
2. Sejauh mana peranan *Front Office Department* pada sebuah hotel?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan dilaksanakannya Praktek Kerja Nyata pada Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember antara lain:

1. Melatih keterampilan dan kemandirian mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah.
2. Untuk mengetahui bagaimana peranan bahasa Inggris bagi karyawan hotel khususnya di *Front Office Department*.
3. Untuk memperoleh pengalaman kerja secara nyata yang tidak didapatkan di bangku kuliah.
4. Sebagai bekal untuk mempersiapkan diri untuk terjun langsung di lingkungan masyarakat pada umumnya.
5. Menambah wawasan, ilmu dan pengetahuan yang selama ini belum didapatkan baik secara praktek maupun teori.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

a. Bagi Mahasiswa

1. Memperdalam pengetahuan dan keterampilan secara teknis.
2. Menambah pengalaman kerja dan meningkatkan keterampilan serta kreatifitas di dunia kerja.
3. Dapat mengukur kemampuan pribadi atau ilmu pengetahuan yang dimiliki.
4. Menambah dan menciptakan semangat kerja sejak dini.

5. Melatih diri agar peka dan tanggap dalam menghadapi situasi dan kondisi yang berbeda antara teori dan praktek di lapangan.

b. Bagi Perguruan Tinggi

1. Mengangkat nama baik Universitas Jember sehingga lebih dikenal oleh masyarakat luas khususnya Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Memperluas kerjasama antara Universitas Jember dengan instansi lain melalui program Praktek Kerja Nyata.

c. Bagi Instansi

Sarana untuk menjembatani antara University Inn UMM Malang dengan Universitas Jember untuk menjalin dan melakukan kerja sama lebih lanjut baik bersifat akademis maupun kelembagaan.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Mahasiswa berhak memilih dan mengajukan sendiri tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, baik instansi swasta maupun instansi pemerintah yang harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari fakultas dalam hal ini Program D III Bahasa Inggris. Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini penulis memilih University Inn UMM Malang yang beralamat di Jl. Raya Sengkaling no.1 Malang, telp. 0341-468692, 6000007 sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sesuai dengan persyaratan akademik Universitas Jember Fakultas Sastra Program D III Bahasa Inggris serta instansi terkait adalah selama satu bulan sepuluh hari atau sama dengan 264 jam kerja. Kegiatan Praktek Kerja Nyata di University Inn UMM dilaksanakan mulai tanggal 22 Januari 2007 sampai 28 Februari 2007, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pihak hotel dan berdasarkan sistem pembagian jam kerja yang meliputi:

shift 1 : pukul 07.00-15.00

shift 2 : pukul 15.00-23.00

dengan masa kerja selama satu minggu dengan satu hari libur.

1.5 Metode dan Teknik Penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata

1.5.1 Metode Penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata

Metode yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah metode deskriptif, yaitu metode yang sifatnya memaparkan, menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan semua data dan informasi yang diperoleh pada saat melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

1.5.2 Teknik Penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata

- 1.Observasi, yaitu teknik dasar pengumpulan data yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek kegiatan yang ada di University Inn UMM Malang.
- 2.Wawancara, yaitu teknik dasar pengumpulan data yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan pihak terkait.
- 3.Studi dokumentasi, yaitu teknik dasar pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengamati catatan-catatan dokumentasi yang ada sehingga didapatkan data mengenai keadaan hotel.
- 4.Studi kepustakaan, yaitu teknik dasar pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mempelajari beberapa literatur dan karya tulis ilmiah serta sumber-sumber lain yang dapat dipercaya untuk mendapatkan dasar-dasar teoritis yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

1.6 Prosedur Praktek Kerja Nyata

Adapun tahap-tahap yang dilakukan dalam pelaksanaan hingga penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa peserta Praktek Kerja Nyata memenuhi ketentuan sudah menempuh minimal 80 sks.

2. Mengajukan tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan mengisi formulir rencana Praktek Kerja Nyata.
3. Mengajukan surat pengantar dari fakultas ke tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
4. Mendapatkan surat jawaban dari tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan mendaftarkan diri ke bagian akademik.
5. Mengikuti pembekalan dari ketua Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
6. Melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
7. Menyusun Laporan hasil Praktek Kerja Nyata .