

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PERANAN DAN FUNGSI "RECEPTION" DALAM MENUNJANG PENGOPERASIAN HOTEL PADA HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER

Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh
Gelar Ahli Madya Pada Program D3 Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh :

Martina Jana Lamak

NIM. 96-0103101054

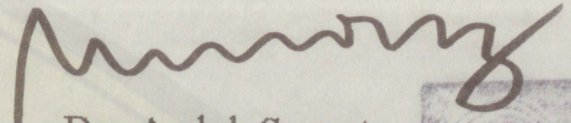
Asal : Mediah	Klasifikasi 647 LAM p
Terima Tel: 11 0 JUL 2000	
No. Induk : PTI. 2000. 10.2. 241.	

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER

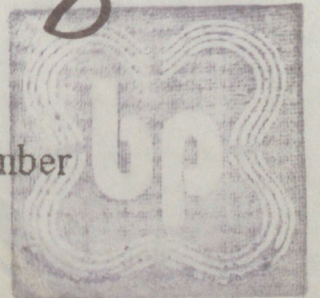
2000

HALAMAN PENGESAHAN

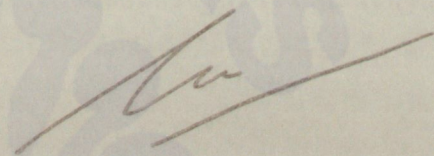
Pengawas / Penanggung jawab:



Drs Andyk Sunarto
General Manajer
Hotel Bandung Permai Jember

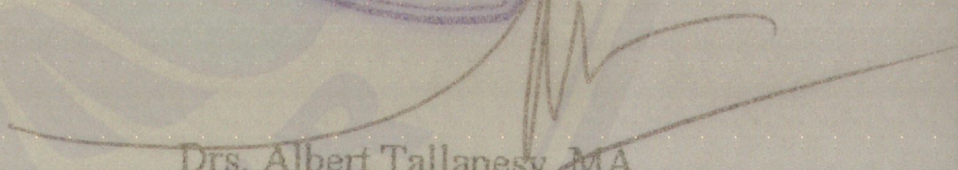


Dosen Pembimbing



Dr. Ayu Sutarto, MA
Nip. 130 516 473

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA ini disahkan oleh:
Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris



Drs. Albert Tallapesy, MA
Nip. 131 759 864

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember :



Drs. Sudjadi
Nip. 130 516 471

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek kerja Nyata ini dengan judul **“Peranan dan Fungsi Reception Dalam Menunjang Pengoperasian Hotel Pada Hotel Bandung Permai Jember”**.

Adapun kegunaan dari penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat akademis pada Program Diploma Tiga Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, maka Laporan hasil Praktek Kerja Nyata ini disusun berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata di hotel Bandung Permai Jember dan didukung oleh teori-teori dari bangku kuliah yang mengacu pada berbagai keterampilan yang ada.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, laporan ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs.Sudjadi selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember
2. Bapak Drs. Albert Tallapesy,MA selaku Ketua Program Diploma Tiga Bahasa Inggris
3. Bapak Dr. Ayu Sutarto,MA selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan saran-saran kepada penulis
4. Bapak Drs.Sukarno M.Litt selaku Dosen wali selama penulis menjalani kuliah
5. Bapak Andyk Sunarto selaku General Manager Hotel Bandung Permai Jember
6. Rekan Dini Pangesti, Maria Goreti yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini
7. Sahabat-sahabatku dalam suka dan duka

Namun demikian penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu untuk

kesempurnaannya penulis akan selalu bersedia menerima segala saran dan kritik konstruktif sebagai masukan untuk kemajuan penulis di masa mendatang.

Kiranya amal baik dari semua pihak yang telah tersebut diatas mendapat Rahmat dari Tuhan.

Semoga Laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jember, April 2000

Penulis

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini kupersembahkan kepada :

- 1. Ayah dan Ibu tercinta atas segala pengorbanan dan perhatian yang tulus.*
- 2. Terima kasihku kepada keluargaku tercinta "Bapak Bernard Lamak dan Ibu Panti" yang telah memberikan segalanya baik dorongan maupun dukungan moril dan materil. Thank you very much, you give me the best.*
- 3. Adik- adikku tercinta Eko, Daniel, Agus dan Margaretha*
- 4. Teman - teman D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra atas persahabatanya selama ini.*

MOTTO

*Orang bijak berpikir dahulu sebelum bertindak,
Tapi orang dungu membeberkan kebodohnya.*

(Amsal 13,16)

*Bertekadlah untuk melaksanakan apa yang semestinya anda
lakukan,*

Lakukanlah apa yang anda putuskan tanpa mundur.

(Benyamin Franklin)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 . Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.4. Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan PKN	3
1.4.1. Obyek PKN	3
1.4.2. Jangka Waktu Pelaksanaan PKN	3
1.5. Prosedur Pelaksanaan PKN	4
BAB II: LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Pengertian Hotel	5
2.2. Pengertian <i>Front Office Department</i>	5
2.3. <i>Section</i> dan Uraian Kerja dalam <i>Front Office</i>	6
2.3.1. Reservation	6
2.3.2. Reception	7
2.3.3. Information	7
2.3.4. Operator	8
2.3.5. Front Office Cashier	8
2.3.6. Bell Boy	8

2.3.7. Guest Relation	9
2.3.8. Driver	9
2.4. Hubungan antara <i>Front Office</i> dengan Departemen lain ...	9
2.4.1. Hubungan antara <i>Front Office</i> dengan Tata Graha (<i>House Keeping</i>)	10
2.4.2. Hubungan antara <i>Front Office</i> dengan Tata Hidangan (<i>Food and Beverage</i>)	10
2.4.3. Hubungan antar <i>Front Office</i> dengan Tata Boga (<i>Kitchen</i>)	10
2.4.4. Hubungan antara <i>Front Office</i> dengan Kasir Kantor Depan (<i>Front Office Cashier</i>)	11
BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	12
3.1. Sejarah Singkat Hotel Bandung Permai Jember.....	12
3.2. Lokasi Hotel Bandung Permai Jember	13
3.3. Beberapa Jenis kamar	13
3.3.1. Standard Room	13
3.3.2. Superior Room	13
3.3.3. Junior Suite	13
3.3.4. Excecutive Suite	14
3.4. Produk dan Fasilitas yang dihasilkan Hotel Bandung Permai Jember	14
3.5. Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai Jember.....	15
BAB IV : PEMBAHASAN	20
4.1. Pengertian <i>Reception</i> Secara Umum	20
4.2. Peranan dan Fungsi <i>Reception</i>	20
4.3. Job Description <i>Reception</i>	21
4.4. Standard Operational Procedure <i>Reception</i>	21

4.4.1. Persiapan Penerimaan Tamu	21
4.4.2. Penerimaan Tamu Tiba	23
4.4.3. Prosedur Tamu Tiba	25
4.4.4. Telephone Courtesy	26
4.4.5. Handling Complaint	28
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	30
5.1. Kesimpulan	30
5.2. Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	X
LAMPIRAN-LAMPIRAN	XI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan dan modernisasi dalam segala bidang kehidupan telah membawa dampak bagi perkembangan dunia usaha di Indonesia. Hal ini dapat kita lihat dari semakin banyaknya perusahaan-perusahaan baru yang bermunculan di berbagai bidang usaha, baik itu bidang industri maupun jasa misalnya perbankan, pariwisata dan perhotelan. Dengan berkembangnya dunia kepariwisataan akan semakin memperketat persaingan yang timbul dan semakin kompleks pula permasalahan yang akan terjadi. Untuk mengantisipasi permasalahan yang timbul, diperlukan suatu penanganan yang tepat. Dalam dunia kepariwisataan aspek yang terpenting adalah service dan akomodasi yang memuaskan bagi pengunjung agar di peroleh kesan yang baik.

Bertitik tolak dari program pemerintah yaitu pengembangan dan peningkatan pariwisata, maka di Indonesia telah banyak dibangun hotel-hotel berbintang. Adapun beberapa hotel berbintang telah di bangun khususnya di kota Jember. Salah satunya adalah hotel Bandung Permai Jember yaitu hotel berbintang tiga yang telah dikelola sejak tahun 1984 hingga sekarang menjadi sebuah hotel yang banyak digemari para pengunjung. Hotel tersebut siap memberikan pelayanan akomodasi beserta fasilitas-fasilitas penunjang bagi para pengunjung yang datang ke Indonesia baik untuk tujuan bisnis ataupun berlibur.

Mengingat banyaknya hotel-hotel yang bermunculan dengan fasilitas yang mewah menuntut hotel tersebut harus mampu memberikan pelayanan serta fasilitas penunjang yang lebih bermutu agar memberikan kepuasan kepada pelanggan. Salah satu pelayanan yang terpenting di hotel adalah *Reception* sebagai pelayanan yang pertama dan utama bagi tamu yang datang, menginap, dan meninggalkan hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Reception adalah salah satu *section* pada *front office departement* yang sangat berperanan penting dalam pengelolaan sebuah hotel. Orang yang pertama kali menyambut tamu adalah *Receptionist* atau petugas *reception*. Dalam suatu perusahaan yang berhubungan dengan bidang jasa hal yang paling utama adalah pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pelayanan yang baik kepada tamu akan memberikan kesan baik pula kepada tamu yang datang dan yang akan meninggalkan hotel. Sebaliknya sering kali terjadi, di mana tamu tidak merasa puas dan membawa kesan buruk atas pelayanan yang diberikan melalui cara pemberian informasi dan pengungkapan bahasa yang kurang efisien dan flexible. Hal ini akan mencerminkan citra yang buruk terhadap hotel.

Dari masalah tersebut penulis tertarik untuk menyusun laporan ini dengan judul *Peranan dan Fungsi Reception Dalam Menunjang Pengopersian Hotel Pada Hotel Bandung Permai Jember*. Hal ini di dasarkan pada pengalaman Praktek Kerja Nyata yang penulis laksanakan selama satu bulan di hotel Bandung Permai Jember sebagai petugas *Reception* pada *Front Office Department*.

1.3. Tujuan

Secara umum laporan Praktek Kerja Nyata ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir pendidikan program Diploma Tiga Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, sebagai salah satu syarat akademik untuk mengikuti ujian akhir. Adapun tujuan lainnya sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa program Diploma III Bahasa Inggris.
2. Untuk memperoleh pengalaman bekerja pada Hotel Bandung Permai Jember.
3. Untuk memperoleh pengetahuan tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
4. Untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan sehingga dapat menambah wawasan dan meningkatkan keterampilan yang nantinya dapat berguna dimasa yang akan datang.

1.4. Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan PKN

Mahasiswa bebas menentukan objek PKN, namun instansi pemerintah atau swasta yang dipilih harus sesuai atau berhubungan dengan mata kuliah yang di tempuh di program Diploma Tiga Bahasa Inggris dan jangka waktu pelaksanaan PKN ditentukan oleh pihak fakultas.

1.4.1 Obyek PKN

Penulis memilih Hotel Bandung Permai sebagai obyek pelaksanaan PKN, karena berbagai pertimbangan yaitu :

1. Lokasi hotel Bandung Permai yang strategis
2. Terletak dekat dengan kota dan mudah dijangkau dengan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi.

Hal lain yang menjadi pertimbangan adalah untuk menerapkan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah, yang berhubungan dengan bidang perhotelan misalnya mata kuliah *English For Tourism* dan *English For Hotel*.

1.4.2 Jangka Waktu Pelaksanaan PKN

Jangka waktu pelaksanaan PKN ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari program Diploma Tiga Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember yaitu, dilaksanakan selama 240 jam efektif dan selama kegiatan PKN sehari-hari disesuaikan dengan jadwal yang berlaku pada tempat PKN.

1.5 Prosedur Pelaksanaan PKN

Sebelum melaksanakan Praktek Kerja Nyata di instansinyang telah di tentukan, terlebih dahulu mahasiswa melakukan survey ke tempat PKN. Adapun prosedur lainnya yang harus dilakukan yaitu :

1. Mengisi formulir untuk meminta izin dalam melaksanakan PKN
2. Menyerahkan surat permohonan melaksanakan PKN pada perusahaan
3. Menerima penjelasan mengenai kebijaksanaan perusahaan

4. Perkenalan dengan karyawan perusahaan
5. Menerima dan melaksanakan tugas yang dibebankan pihak perusahaan
6. Mengumpulkan data-data yang penting
7. Menyusun laporan setelah menyelesaikan PKN
8. Konsultasi dalam pembuatan laporan dengan dosen pembimbing.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Hotel

Pengertian Hotel secara umum adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang jasa dan dikelola secara komersil . Di hotel para tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, minuman ,dan fasilitas lainnya. Sedangkan pengrtian hotel menurut keputusan Menteri Pariwisata pos dan Telekomunikasi Nomor KM / PW 304 / MPPT 8 adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Pengertian akomodasi itu sendiri adalah wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

2.2 Pengertian *Front Office Department*

Front office merupakan salah satu departement di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. Kantor depan ini terletak di bagian depan dimaksudkan agar mudah diketahui oleh tamu. *Front Office* sering disebut sebagai:

- a. Urat nadi (*The nerve centre*)
- b. Poros (*The hob*)
- c. Jantung (*The heart*)

Front office juga merupakan tempat pertama di hotel dimana tamu akan mendapat pelayanan dari petugas reception sehingga ada ungkapan yang mengatakan bahwa : *Front office is the first impression of the guest at the Hotel*, dengan pengertian bahwa pelayanan yang baik (ramah dan sopan santun) dari petugas *Front Office* akan membawa kesan positif bagi hotel tersebut secara keseluruhan. Peranan penting dari *Front Office* itu sendiri adalah :

- a. Merupakan pusat kegiatan hotel

- b. Para tamu mendapat pelayanan pada saat tiba, berada, dan pada waktu akan meninggalkan hotel
- c. Pendapatan hotel diperoleh dari hasil sewa kamar dimana lebih dari setengah pendapatan hotel berasal dari hasil sewa kamar
- d. Penentu keberhasilan pelayanan dan merupakan kesan pertama dan terakhir bagi tamu.

Sedangkan fungsi dari *Front Office* itu sendiri adalah :

1. Menyewakan kamar tamu
2. Mengkoordinasikan pelayanan tamu
3. Menyusun laporan status kamar
4. Pencatatan pembayaran tamu
5. Penyelesaian pembayaran tamu
6. Menyusun riwayat kunjungan tamu
7. Menangani barang bawaan milik tamu

Dari uraian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa *Front Office Department* adalah salah satu departemen di hotel yang melaksanakan kegiatan service dan administrasi bagi tamu hotel semenjak tamu tiba, menginap sampai meninggalkan hotel.

2.3. Section Dan Uraian Kerja Dalam *Front Office Departement*

2.3.1. *Reservation*

Reservation adalah seksi yang bertanggung jawab atas semua pesanan kamar tamu dengan tugas-tugasnya adalah :

1. Mencatat dan menyelesaikan tugas-tugas yang berhubungan dengan pesanan kamar .
2. Mengarsipkan data-data pesanan kamar (*reservation*) dengan baik.
3. Mengontrol persediaan kamar dengan baik
4. Menghitung perkiraan penghunian kamar (*room forecasting*)
5. Membuat daftar kedatangan tamu (*arrival list*).

6. Membuat *VIP information list*
7. Membuat laporan harian bulanan dan tahunan .

2.3.2. Reception

Reception adalah seksi yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu (*check-in*) dan tamu yang *check-out*. tugas- tugasnya adalah:

1. Mengkonfirmasi *reservation* / koresponden pemesanan kamar agar *up to date* atau akurat.
2. Membantu mengisi *registration card* untuk tamu yang baru tiba serta memberikan informasi tentang fasilitas-fasilitas kamar.
3. Menyampaikan kepada *bellboy* mengenai kedatangan tamu yang akan *check in*.
4. Menanyakan cara pembayaran bagi tamu yang datang tanpa *reservation (walk in guest)*.
5. Menentukan kamar (*Blocking Room*) untuk tamu yang tiba.
6. Menyusun arsip kartu riwayat kunjungan tamu (*guest history card*).
7. Memelihara kerapian dan kebersihan tempat kerja, ruang lobby, dan peralatan yang ada di kantor depan .

2.3.3. Information

Information merupakan salah section dan sumber bagi kantor depan yang sehari-harinya bertugas memeriksa setiap keterangan yang di perlukan tamu hotel maupun tamu luar. Oleh karena itu petugas *information* harus selalu siap untuk melayani orang yang membutuhkan keterangan . Tugas- tugasnya adalah :

1. Menyambut kedatangan tamu.
2. Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu dengan jelas dan benar .
3. Memberikan pelayanan dan menangani pesan- pesan dari tamu.

2.3.4 .Operator

Operator telpon bertugas melayani semua pembicaraan telpon dengan cekatan dan dengan nada sopan, ramah, serta hormat. Pelaksanaan sambungan yang dilakukan berupa lokal, interlokal, dan luar negeri. Tugas- tugas telepon operator adalah :

1. Menguasai dan memahami *telephone courtesy* dengan baik dan benar.
2. Menerima dan mengirimkan sambungan telepon teleks, fax, email ,atas permintaan tamu atau manager.
3. Menghitung biaya telepon terutama untuk pemakaian sehari-hari yang dipisahkan untuk kepentingan hotel dan tamu.
4. Bertanggung jawab atas pelaksanaan jadwal video / audio.
5. Melayani permintaan tamu untuk blocking phone, wake up call yang bekerja sama dengan reception.

2.3.5. Front Office Cashier

Kasir kantor depan adalah salah satu seksi dari kasir umum di bawah departemen akuntansi. Tugas- tugasnya adalah:

1. Men- check daftar tamu yang akan *check out* pada hari itu.
2. Membuat *guest bill* sebagai *suporting bill* yang berisi tentang *payment, personal company, cash , credit card, city ledger, cheque, giro* untuk deposit.
3. Membuat *summary cashier daily report* dan *remittance of fund* dalam amplop yang dimasukkan ke dalam kotak dan harus dengan saksi.
4. *Payment (Personal Company)*
5. Menerima *money changer*

2.3.6. Bell boy

Tugas -tugasnya adalah:

1. Melaporkan kepada *Reception* sebelum memulai tugas untuk mendapatkan petunjuk tentang tugas-tugas yang harus segera diselesaikan.

2. Membantu melayani tamu membawa barang-barang serta menjelaskan semua fasilitas hotel dengan sopan dan jelas agar tamu merasa tertarik dan menggunakan fasilitas tersebut.
3. Mencatat segala kegiatan bell boy serta daftar barang-barang tamu secara akurat kedalam *bell boy errant card*.
4. Melaksanakan permintaan tamu untuk pemanggilan kendaraan atau *pagging car* dan taxi.
5. Menjaga kebersihan dan kerapian *lobby area* dan *golf car*.

2.3.7. Guest Relation Officer

1. Menjaga kebersihan, selalu tampil rapi, segar dan ramah serta terampil dan senantiasa siap membantu tamu selama bekerja.
2. Mengetahui dengan jelas semua produk dan fasilitas hotel yang akan ditawarkan kepada tamu.
3. Mengantar dan mendampingi tamu hotel untuk *Tour of the house*.
4. Senantiasa mengikuti perkembangan aktivitas bisnis hotel yang membawa *event order* dan informasi.
5. Mengirimkan *Wellcome letter* ke dalam kamar bagi tamu yang belum pernah menginap di hotel.

2.3.8. Driver

Tugas-tugasnya adalah :

1. Mengantar sales untuk *sales call*.
2. Melayani permintaan tamu untuk pengantaran atau penjemputan ke Airport.
3. Merawat kendaraan dengan baik.

2.4 Hubungan antara *Front Office* dengan departemen lain.

Hotel mempunyai ruang lingkup pelayanan yang luas. Setiap departemen di hotel mempunyai tugas yang berbeda. Dalam pelayanan terhadap konsumen (tamu-tamu)

semua departemen memerlukan kerja sama yang harmonis . ini dilakukan agar target manajemen dapat bekerja dengan baik . Kerja sama kantor depan dengan departemen lain mutlak diperlukan. Adapun hubungan kerja sama antara kantor depan dengan departemen lain adalah :

2.4.1. Hubungan antara *Front Office* dengan Tata Graha (*Housekeeping*)

Kantor depan bertugas menyewakan kamar- kamar , sedangkan tata graha bertugas menyiapkan kamar-kamar sehingga siap untuk di tempati tamu, di samping menata ruangan umum lainnya. Beberapa hal yang penting untuk Tata Graha diantaranya:

1. Laporan tamu yang sedang menginap.
2. Pencatatan perpindahan kamar.
3. Laporan tata graha .

2.4.2. Hubungan antara *Front Office* dengan Tata Hidangan (*Food and Beverage*)

Kantor depan biasanya menginformasikan kedatangan tamu rombongan yang akan tiba atau yang akan menginap. Pelaporan ini penting agar tata hidang (*restaurant*) dapat mempersiapkan makanan dan minuman. Dengan demikian kebutuhan dan permintaan tamu dapat dilayani dengan baik dan memuaskan. Untuk pimpinan tata hidangan menyusun aturan- aturan antara lain :

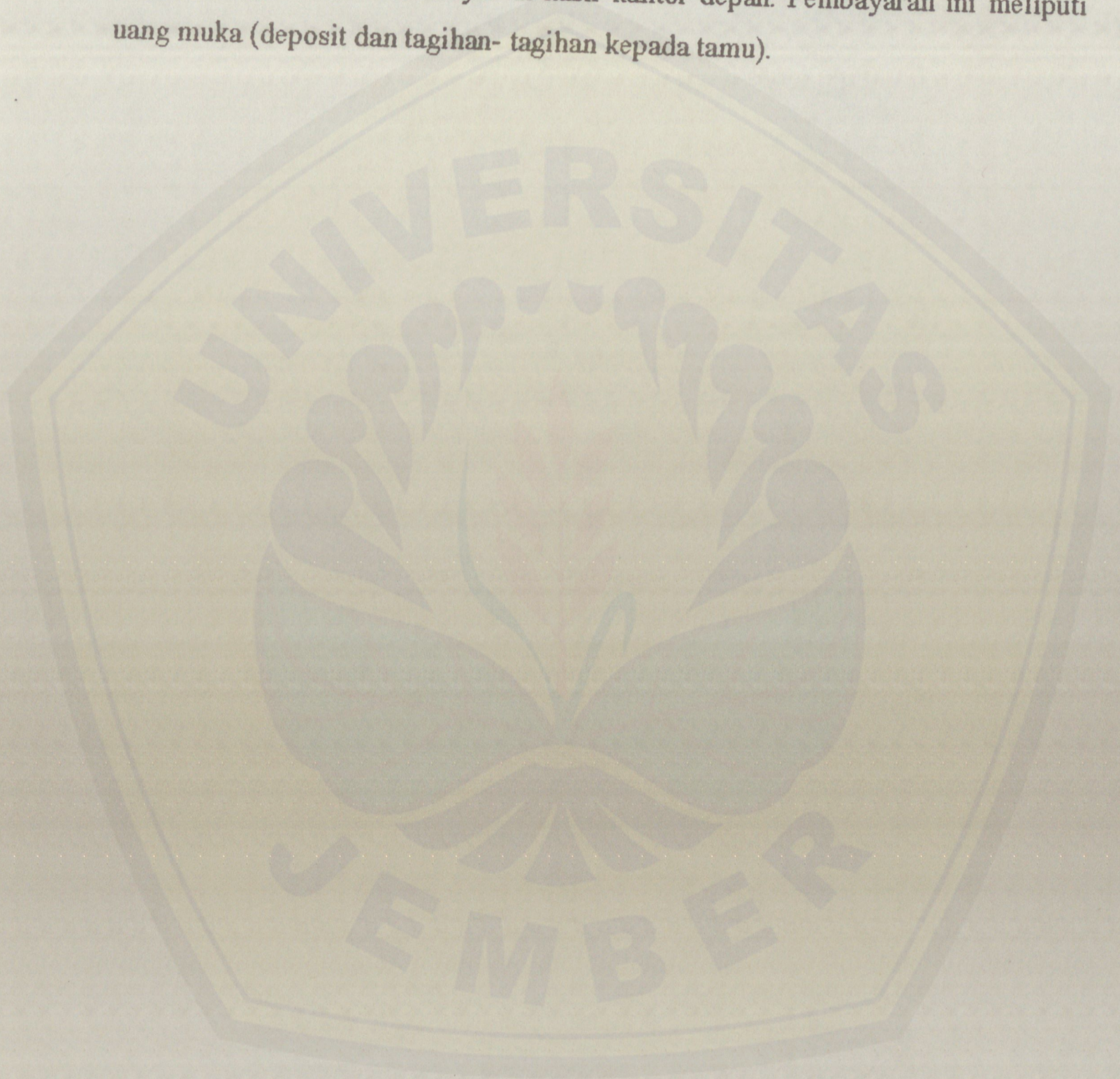
1. Jadwal petugas sesuai dengan kebutuhan .
2. Mengatur susunan makanan dan minuman .
3. Mengatur semua persiapan.

2.4.3 Hubungan antara *Front Office* dengan Tata Boga (*Kitchen*)

Data informasi dari kantor depan sangat membantu bagian tata boga dalam menyiapkan makanan . Dengan data itu kebutuhan dibagian tata boga bisa tercukupi dan persediaan bahan makanan di dapur- dapur restourant bisa terjamin.

2.4.4. Hubungan antara *Front Office* Dengan Kasir kantor depan (*Front Office Cashier*).

Hubungan kasir dengan kantor depan ini menyangkut persiapan rekening tamu sampai dengan tamu membayar di kasir kantor depan. Pembayaran ini meliputi uang muka (deposit dan tagihan- tagihan kepada tamu).



BAB III

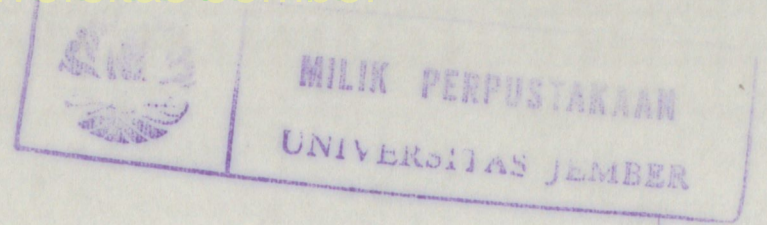
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.I. Sejarah Singkat Hotel Bandung Permai

Pada tahun 1982 telah didirikan sebuah restoran yang mulai beroperasi pada tanggal 3 Agustus 1983. Kemudian pada tahun 1984 di ikuti usaha industri perhotelan dimana hotel ini menggunakan nama Bandung Permai. Adapun alasan-alasan pemakaian nama Bandung Permai yaitu, karena kota Bandung merupakan kota yang *trendy*, panorama alamnya yang indah, memiliki daya pesona tersendiri, daerah-daerah pengunungan yang menawan dan memberi kesan yang mendalam bagi setiap orang. Karena itu pemilik hotel menggunakan nama Bandung dan dibelakangnya kata Permai dengan harapan dapat memberikan daya pikat bagi pengunjung dan tamu- tamu hotel yang datang.

Pada mulanya pemilik hotel ini adalah Anjar Wiyono dan di bantu oleh Mulyono Hamid sebagai Direktur. Pada tahun 1986 hotel Bandung Permai ini di beli oleh seorang pengusaha sukses yang bernama Ongkoharjo. Selanjutnya kegiatan operasional hotel tersebut di tangani oleh putra -putri dari Ongkoharjo sendiri . Namun pengelolaan dan pengawasan hotel di bawah keluarga ongkoharjo dinilai tidak menampilkan hasil yang memuaskan. Dalam situasi semacam ini akhirnya ongkoharjo memberikan kepercayaan kepada Andyk Sunarto untuk mengelolah hotel Bandung Permai Jember. Pada tanggal 1 Mei 1997 Andyk Sunarto menjabat sebagai General Manajer Hotel Bandung Permai Jember.

Di bawah bimbingan dan pengawasan Andyk Sunarto dan atas kerja sama antar karyawan serta hubungan kerja sama dengan perusahaan sejenis semakin luas maka tahun demi tahun Hotel Bandung Permai semakin berkembang bahkan pada tahun 1998 Hotel Bandung Permai Jember meraih piala Adi Karya Kencana sebagai juara II Tingkat Propinsi .



3.2. Lokasi Hotel Bandung Permai Jember

Hotel Bandung Permai terletak di jalan Hayam Wuruk no. 38 dan dapat di tempuh selama kurang lebih dua puluh menit dari terminal Tawang Alun, Lima belas menit dari Stasiun Kereta Api, dan kurang lebih sepuluh menit dari pusat kota Jember jika di tempuh dengan mobil. Hotel Bandung Permai Jember letaknya cukup strategis karena terletak di pinggir jalan raya jurusan ke Surabaya, berhadapan dengan toko swalayan serba ada ALFA, dan mudah terjangkau dari segala penjuru. Hotel Bandung Permai berbentuk gedung bertingkat, kamar-kamarnya ada yang menghadap kolam renang dan ada yang menghadap ke jalan. Sedangkan kamar yang berada lantai II, III, IV, selain menghadap kolam renang, tamu hotel juga dapat menikmati pemandangan alam desa serta hamparan sawah dan ladang dan juga kesibukan para petani.

3.3. Beberapa Jenis Kamar

Hotel ini memiliki tujuh puluh buah kamar namun yang occupied hanya lima puluh kamar. Adapun jenis-jenis kamar yaitu:

3.3.1 Standard Room

Standard room adalah kamar yang harganya paling rendah yaitu Rp 100.000 per hari. Kamar standar terdiri dari tiga puluh lima buah.

3.3.2 Superior Room

Superior Room adalah kamar yang satu tingkat lebih dari *standar room* dengan rate per hari Rp 150.000. Jumlah kamar Superior sebanyak dua belas kamar.

3.3.3 Junior Suite

Junior Suite adalah kamar suite dengan fasilitas standard yang terdiri dari kamar tidur, kamar mandi, dan ruang tamu yang terpisah dari ruang tidur. Rate-nya Rp 275.000 per hari.

3.3.4. Executive Suite

Executive adalah kamar yang fasilitas kamarnya paling mewah. Kamar ini dilengkapi dengan meja makan atau working table. Rate- nya Rp 330.000 per hari.

Sedangkan jenis- jenis kamar berdasarkan pemakaiannya terbagi menjadi dua yaitu:

1. *Single Room* yaitu kamar yang hanya bisa di huni oleh satu orang namun tempat tidurnya ada dua macam bisa twin bed atau double bed.
2. *Double Room* yaitu kamar yang bisa di huni oleh dua orang namun tempat tidurnya bisa *twin bed* atau *double bed*.

3.4. Produk dan Fasilitas yang di Hasilkan Hotel Bandung Permai Jember

Produk dan fasilitas yang di hasilkan dan dijual oleh hotel Bandung Permai Jember adalah:

1. Guest Room

Meliputi tujuh puluh kamar dengan Air condition, private bath tub, shower, air panas, air dingin, channeled music, radio, telepon, lemari es, TV, dan remote control, vidio, serta parabola.

2. Maribaya Coffee Shop

Menyediakan masakan Indonesia, Eropa, Cina yang biasanya digunakan oleh tamu untuk breakfast, lunch, and dinner. Bahkan terkadang tamu luar yang menggunakan fasilitas ini. Coffee Shop ini buka selama 24 Jam.

3. Lounge Bar

Melayani fresh drink dan lightmeals dan buka atau siap pakai dari pukul 18.00 sampai 23.00 Wib.

4. Nirwana Convention Hall

Siap pakai untuk berbagai rapat atau pertemuan dengan kapasitas 400 sampai 800 delegasi.

5. Havana Room

Siap pakai untuk berbagai rapat atau pertemuan dengan kapasitas 100 sampai 200 delegasi.

6. Paradiso Room

Ruang diskusi dengan kapasitas 20 sampai 30 delegasi.

7. Swimming Pool.

Siap pakai dari pagi hingga pukul 20.00 wib dan bisa di pakai untuk tamu luar .

8. Save Deposit Box.

Adalah kotak yang dapat di gunakan oleh tamu yang ingin menyimpan surat -surat penting serta barang-barang berharga lainnya.

9. Business Center.

Menyediakan kebutuhan bisnis seperti faxmile, foto copi dan kartu telpon. Dapat juga melayani tamu yang ingin mengkonfirmasi tiket dan penerjemahan bahasa .

10. Laundry.

Tempat untuk para tamu yang ingin mencuci pakaiannya dan meminjam peralatan yang tidak tersedia di dalam kamar hotel seperti setrika , hair driyer dan sebagainya.

11. Tempat Parkir.

Siap pakai setiap saat dengan kapasitas 80 sampai 100 mobil tanpa di pungut biaya.

3.5. Struktur Organisasi Hotel

Hotel Bandung Permai di pimpin oleh seorang General Manager yang membawahi beberapa head division. guna memperoleh gambaran yang jelas tentang keadaan perusahaan maka perlu adanya struktur organisasi perusahaan tersebut. Dengan adanya struktur organisasi maka kedudukan masing-masing bagian dapat di ketahui dengan jelas. Dengan demikian yang ada dalam perusahaan (atasan maupun bawahan) akan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing- masing yang telah ditentukan oleh pimpinan perusahaan.

Struktur Organisasi kantor depan hotel bandung permai Jember telah di gambarkan sebagai berikut (lihat lampiran).

Tugas tiap -tiap bagian dalam struktur organisasi kantor depan Hotel Bandung Permai Jember adalah sebagai berikut:

1. *General Manajer (GM)*.

General Manajer mempunyai peranan yang sangat penting dan sebagai i pimpinan hotel harus mampu memberikan segala inspirasi untuk menggerakkan membimbing dan mengatur bawahan serta secara suka rela mau berpartisipasi dalam mencapai tujuan bersama. Tugas utama *General Manajer* dalam struktur organisasi kantor depan adalah mengarahkan dan mengawasi seluruh bawahan secara langsung dan menjamin bahwa operasional sehari-hari di kantor depan berjalan lancar.

2. *Room Division Manajer (RDM)*

Di samping *General Manajer* sebagai pengawas yang mengontrol secara langsung seluruh kegiatan harian di kantor depan ada juga bagian khusus yang di sebut *Room Division Manajer* yang bertugas mengarahkan dan mengawasi *Front Office Department* dan *House Keeping Department*. Dalam pelaksanaan sehari-hari *Front Office Department* dan *House Keeping Department* selalu memerlukan kerja sama yang harmonis.

3. *Secretary*

Sekretaris bertanggung jawab kepada manajer kantor depan. Ia bertugas membantu manajer kantor depan dalam urusan administrasi di kantor depan serta membantu operasional *Front Office* dalam hal surat menyurat .

4. *Chief Gardener (CG)*

Chief Gardener adalah seksi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perawatan taman. *Chief Gardener* berperan sebagai kepala bagian taman yang bertugas mengkoordinir semua kegiatan yang berhubungan dengan pengoperasian taman.

5. *Assisten House Keeping (AHK)*

Setiap departemen di hotel selalu di koordinir oleh seorang wakil kepala departemen. Peranan dan fungsi dari Assistent House Keeping adalah wakil kepala house keeping dan mengatur keadaan kamar hotel.

6. *Assisten Front Office Manajer (AFM)*

Assitent Front Office Manajer (wakil kantor depan) bertanggung jawab kepada manajer kantor depan. Ia bertugas membantu pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan. Tugas lainnya adalah menggantikan (mewakili) pimpinan kantor depan apabila berhalangan hadir, menyiapkan dan memeriksa kamar untuk tamu penting , mengkoordinasi bawahan dan bekerjasama dengan departemen lain serta menerima keluhan tamu (Complaint) dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan tugas kerja.

7. *Assisten Recreation Manajer (ARM)*

Kolam renang adalah salah satu produk yang di hasilkan oleh hotel Bandung Permai Jember. Tugas dan fungsi dari Assistent Recreation Manager adalah mengelola kolam renang hotel.

8. *Room Supervisor (RS)*

Kamar merupakan sumber utama pendapatan hotel. Agar para tamu memperoleh kesan yang baik maka perlu adanya perawatan dan penataan yang baik . Peran dan fungsi utama dari Room Supervisor adalah mengawasi dan mengontrol kamar hotel .

9. *Laundry Supervisor (LDS)*

Laundry Supervisor adalah pengawas yang bertugas mengawasi proses pelaksanaan kegiatan di bagian binatu.

10 *Linen Supervisor (LNS)*

Mengawasi bagian cucian dan memilih bagian mana yang baik dan mana yang jelek.

11. *Reception Supervisor (RS)*

Mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan para *receptionist* agar dapat menjalankan fungsinya untuk melayani tamu.

12. *Telepon Operation Supervisor (TOS)*.

Telepon Operator Supervisor bertugas mengawasi dan mengkoordinir semua kegiatan para telepon operator. Selain itu bertanggung jawab sebagai pelaksana telepon operator dan bertanggung jawab atas kelancaran operasional dan administrasi pada bagian telepon oprator

13. *Senior Gardener (SG)*.

Membantu tugas - tugas *chief Gardener*.

14. *Room Boy (RB)*.

Room Boy adalah petugas khusus yang bertugas membersihkan dan menata kamar untuk di tempati tamu.

15. *Laundry Crew (LC)*

Laundry Crew adalah petugas atau crew yang melaksanakan tugas- tugas yang berhubungan dengan bagian binatu.

16. *Liner Attendant (LNA)*

Melaksanakan tugas -tugas administrasi dari Laundry crew

16. *Bell Captain (BC)*

Bell Captain adalah bertanggung jawab manager kantor depan dengan daerah kerja meliputi main enterance, lobby, counter porter room. Ia bertugas mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan sehari- hari sesuai dengan standar pelayanan hotel.

18. *Receptionis (RC)*

Melayani tamu pada saat kedatangan sehingga diperoleh kesan baik .

19. *Telepon Operator (TO)*

Melaksanakan tugas -tugas dengan penggunaan telepon.

20. *Reservation Crew (RSC)*

Reservation Crew bertanggung jawab dalam menerima pesanan kamar dengan akurat dan efisien. Dalam pelaksanaanya bekerja sama dengan departemen house keeping yang menyangkut laporan status kamar.

21. *Garden Crew (GC)*
Melaksanakan dan membantu tugas chief gardener .
22. *House Man (HM)*
Membersihkan dan menyiapkan kamar dan koridor .
23. *Valet Runner (VLR)*
Valet Runner adalah petugas pada bagian laundry yang bertugas menganbil cucian
24. *Linen Runner (LNR)*
Mengantar cucian ke loker -loker karyawan.
25. *Bell Boy (BB)*
Bell Boy bertugas membawakan barang- barang tamu pada saat check- in , dan mengantar tamu sampai ke kamar. Bilamana tamu melakukan check- out maka Bell Boy dapat membantu membawakan barang- barang tamu sesuai permintaan tamu.

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Pengertian *Reception* Secara Umum

Petugas yang bekerja pada bagian *Reception* disebut *Receptionist* Masyarakat sering mengartikan bahwa *receptionis* adalah orang yang hanya bertugas sebagai penerima tamu dan pemberi informasi. Namun dalam pengertian secara umum *reception* adalah salah satu section pada *Front Office Department* yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu (*check-in*) dan tamu yang *check-out*. Seksi ini terdiri dari dua kelompok jam kerja (*shift*). Dalam kegiatan kerja antara satu dan yang lainnya mempunyai hubungan kerja yang erat.

Shift A: Pukul 07.00 - Pukul 15.00 .

Shift B: Pukul 15.00 - Pukul 07.00 .

Petugas pada kedua kelompok jam kerja tersebut bertugas menyewakan kamar sedangkan yang bertugas pada malam hari ada tambahan tugas seperti membuat *house count sheet*.

4.2. Peranan dan Fungsi *Reception*

Sebagai ujung tombak dari sebuah hotel maka *reception* mempunyai peranan dan fungsi yang sangat menentukan dalam pengoperasian hotel . Di katakan demikian karena segala informasi mengenai hotel , masyarakat sering mengontak langsung dengan bagian *reception* untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat .

Di sini kita mengetahui bahwa peranan dan fungsi *reception* adalah menyambut kedatangan tamu dan memberikan informasi yang jelas mengenai hotel serta memberikan pelayanan permintaan kepada tamu sejak tamu tiba hingga tamu meninggalkan hotel.

4.3. Job Description Reception

Adapun *Job description* yang berlaku di *Reception* khususnya di hotel Bandung Permai Jember adalah :

1. Mengisi daftar hadir (*Time card*)
2. Membaca buku laporan (*Log Book*)
3. Meyelesaikan masalah yang belum di selesaikan pada shift sebelumnya.
4. Memeriksa pesanan kamar pada hari itu .
5. Menghitung persediaan kamar .
6. Menyiapkan kamar unuk tamu yang sudah memesan kamar (*blocking room*) baik untuk tamu biasa, tamu rombongan, atau tamu VIP .
7. Menjaga agar rak kamar (*room rack*) tetap rapi bersih dan up to date.
8. Menangani tamu yang *check-in*, *check-out* atau pindah kamar .
9. Bekerja sama dengan bagian lain seperti dengan *house keeping*, *front office cashier*, *telepon operator*, *uniform service* .
10. Mengecek laporan status kamar (*room report*)
11. Setiap saat harus ramah , sopan ,menjawab telepon dengan cepat dan baik.
12. Menghadiri rapat (*meeting*) dengan manager kantor depan .
13. Menagani pesanan tamu (*message*) pesanan kamar tamu, menangani kunci kamar dan masalah yang belum selesai untuk di sampaikan kepada shift berikutnya .
14. Membuat laporan yang telah di tentukan.

4.4. Standard Operational Procedure Reception

Untuk standar operational procedure ada tiga hal yang perlu di perhatikan yaitu :

4.4.1 Persiapan penerima tamu tiba (*check-in*).

A. Memeriksa daftar kedatangan tamu .

arrival list atau membaca setiap Receptionis bertugas mengecek data-data dengan membaca *today* pesanan kamar untuk memperoleh gambaran mengenai tamu yang akan tiba.

B. Memperhatikan rak kamar

Rak kamar adalah alat perlengkapan penerimaan tamu yang menunjukkan status setiap kamar .

C. Perhitungan persediaan kamar hotel .

Sebelum menghitung perkiraan penghunian kamar maupun sisa beberapa kode status kamar :

- # : *Room* yaitu jumlah kamar yang tersedia untuk di tempati tamu.
- HU : *House use* yaitu kamar yang di tempati oleh staff hotel karena tugas.
- OO : *Out of order* yaitu kamar yang tidak dapat di tempati tamu karena rusak atau sedang dalam perbaikan .
- O : *Occupied Room* yaitu kamar yang sedang di tempati tamu .
- Resv : *Reservation* adalah pesanan kamar yang telah pasti di terima .
- C / O : *Check - out* yaitu tamu yang berangkat .
- XX : *Cancelled* adalah pesanan kamar yang dibatalkan oleh pemesan atau tamu .

D. Memblokasi kamar (*bloking*)

1. Menandai rak kamar yang tamunya *check -out* pada hari ini.
2. Menandai rak kamar yang kamarnya *out of order* (rusak).
3. Menandai rak kamar yang kamarnya ada masalah, belum terselesaikan baik yang terisi maupun yang kosong .
4. Menandai rak kamar yang kamarnya di *check-in* baru dan rekeningnya belum diisi .
5. Menandai rak kamar yang tamu tidur di luar (*sleep out*).
6. Menandai rak kamar sesuai dengan kamar yang di pesan .
7. Menandai rak kamar untuk tamu VIP, perseorang maupun rombongan.
8. Menandai rak kamar pada saat tamu akan pindah kamar .

E. Mempersiapkan kedatangan tamu rombongan .

Beberapa persiapan penting yang harus di laksanakan antara lain:

1. Daftar informasi rombongan .
2. Menentukan kamar .
3. Mempersipkan *blocking slip*.
4. Membuat kartu tamu rombongan .
5. Mempersipakn amplop kunci.
6. Mempersipkan daftar nama rombongan.

F. Mempersipkan kedatangan tamu penting (VIP)

Tamu yang tergolong sebagai tamu VIP perlu mendapat pelayanan yang sebaik - baiknya antara lain :

1. Penentuan kamar (*Room Assignment*).
2. Pembuatan *VIP information* (daftar tamu penting).
3. Penentuan *complimentary* (VIP Item yang di berikan pada tamu).
4. Mempersiapkan kartu registrasi, kartu tamu, dan amplop.

4.4.2. Penerimaan tamu tiba (*Check - in*)

Penerimaan tamu tiba merupakan suatu rangkaian kegiatan mulai dari penyambutan tamu, pada saat tamu menghampiri meja pendaftaran sampai kepada melepas tamu menuju ke kamar yang di antar oleh *bell boy*. Adapun rangkaian penerimaan tamu pada saat tiba di hotel :

A. Cara penyambutan tamu :

1. Petugas penerima tamu harus sudah mempersiapkan dan merapikan baik peralatan maupun pakaian dengan wajah tampak ceria .
2. Sambutlah tamu saat menuju meja pendaftaran dengan mengucapkan salam sesuai dengan waktu saat itu .
3. Bila perlu tanyakan keadaan sehat dan bagaimana di perjalanan serta tanyakan pula apa yang bisa di bantu .

4. Apa bila sedang menangani suatu pekerjaan yang tidak bisa di tinggalkan maka kita menyapa dahulu dan memintanya menunggu sebentar.
5. Menyambutan dan pelayanan tamu harus di layani tanpa pilih kasih yang datang dahulu ia yang di dahulukan .

B. Langkah - langkah menyewakan kamar

Keberhasilan penyewaan kamar adalah hasil penerapan langkah langkah dasar pemasaran Karena itu penerima tamu harus mampu mengetahui dengan cermat produk yang akan di psarkan . Hal - hal yang harus di perhatikan antara lain:

1. Berbicara cermat tentang produk yang akan di tawarkan .
2. Menyesuaikan dengan keinginan tamu .
3. Membandingkan dengan produk hotel lain .

C. Penetapan kamar .

Penetapan kamar merupakan tugas bagian penerimaan tamu. Petugas ini memilih dan menentukan kamar yang akan digunakan tamu, sesuai keinginan tamu baik jenis maupun jumlah kamar. Penguasaan rak kamar sangat penting bagi seorang penerima tamu. Setelah menetapkan kamar, maka kamar yang bersangkutan di tulis pada kartu regisrtasi, kemudian kunci kamar diambil dari rak kunci .

D. Melengkapi kartu tamu

Kartu tamu oleh penerima tamu untuk di serahkan kepada tamu yang menginap. Penyerahan ini sebagai tanda bukti bahwa tamu menginap dan dapat mengambil kunci di *Reception* . Pada kartu tamu tercantum antara lain nama tamu, nomor kamar, tanggal tiba atau berangkat, harga kamar dan nomor deposit box . Penyampaian kartu tamu di lakukan oleh penerima tamu kepada tamu atau melalui *bell boy*. Penerima tamu menyelesaikan pengisian

kartu tamu kemudian memanggil *bell boy* untuk menyerahkan kunci dan kartu untuk di sampaikan kepada tamu.

E. Pengantaran tamu ke kamar

Setelah menerima kunci dan kartu tamu, *bell boy* mengantar tamu menuju ke kamar. Ia membukakan pintu kamar kemudian menyerahkan kunci kamar dan kartu tamu.

F. Mengharapkan tamu puas

Sebelum tamu meninggalkan meja pendaftaran penerima tamu berupaya agar tamu merasa puas dan nyaman selama tinggal di hotel.

4.4.3 . Prosedur tamu tiba (*check - in*)

Tamu perseorangan (*individual guest*) terdiri atas tamu dengan pemesanan kamar dan tamu tanpa pemesanan kamar (*walking guest*). Selain itu terdapat tamu rombongan (*guest groups*) dan tamu penting (VIP).

a. Tamu perseorangan dengan pemesanan kamar .

Penyambutan tamu di lakukan dengan senyum dan wajah ceria sambil mengucapkan salam. Karena tamu sudah memesan kamar maka tanyakan siapa namanya. Setelah itu ambilkan kartu pesanan dari rak pemesanan.

Tamu di persilakan untuk mendaftar kemudian mengisi kartu yang di letakan di depannya. Jika tamu belum tahu cara mengisi kartu maka petugas dapat membantu mengisi kemudian tamu di minta untuk menandatangani. Saat tamu mengisi kartu pendaftaran penetapan kamar dapat di lakukan dengan menandai rak kamar pada nomor kamar yang sesuai dengan pemesan tamu. Apabila tamu sudah selesai mengisi kartu maka perlu pengecekan ulang apakah pengisian sudah lengkap atau belum. Kartu pendaftaran diisi lengkap dengan nomor kamar, harga per hari, tanggal datang dan berangkat

pembayaran serta paraf penerima tamu. Kepada tamu perlu di beri tahu nomor dan harga kamar. Kunci kamar serta kartu tamu di serahkan kepada *bell boy* yang akan mengantar sampai ke kamar dan jangan lupa mengucapkan selamat istirahat kepada tamu.

b. Penerimaan tamu rombongan

Setelah tiba tamu rombongan di persilakan duduk pada tempat yang di tentukan. Petugas penerima tamu mengucapkan salam (*greeting*) selanjutnya petugas restoran hotel penyambut rombongan dengan salam "*Welcome drinks*" kemudian petugas penerima tamu mengkonfirmasi acara yang di tulis pada daftar rombongan yakni tanggal dan jam berangkat, waktu dan menu makanan, cara pembayaran serta jumlah peserta. Satu lembaran salinan daftar rombongan di serahkan kepada *bell captain* untuk menangani barang-barang keuntungan. Setelah itu di buat rekening kamar untuk di sampaikan kepada FOC dan salinan daftar rombongan di perbanyak untuk di bagikan kepada departemen yang membutuhkan.

c. Penyelesaian kartu pendaftaran

Setelah semuanya lengkap kartu pendaftaran di cap dengan stempel tanggal dan waktu. Kita mengetik rekening tamu (*guest bill*) dan *guest slip*. Selesai pengetikan rekening di kirim kepada kasir kantor depan. Data yang ada pada kartu pendaftaran di ketik pada *guest list*.

d. Penerimaan tamu tanpa pesanan kamar (W. I. G.)

Kedatangan tamu di sambut dengan senyum dan wajah ceria serta jangan lupa mengucapkan salam. Tawarkan bantuan kepada tamu yang baru datang. Karena tamu belum memesan kamar maka jika masih ada kamar kosong tanyakan jenis jumlah kamar yang diinginkan serta lama tinggal. Setelah tamu menentukan pilihan maka tamu di persilakan untuk mengisi kartu pendaftaran

yang di letakan di depannya. Penentuan kamar di sesuai dengan kemauan dan persetujuan tamu. Kemudian di lakukan pengambilan kunci kamar dan penyelesaian kartu tamu.

e. Penerimaan tamu penting (VIP)

Sebelum tamu penting datang maka petugas yang telah di tentukan beserta menejer telah siap untuk menerima di lobi. Manajer kantor depan (*front office manager*) mempersilakan tamu untuk menandatangani kartu pendaftaran. Setelah itu mereka diantar oleh petugas.

4.4.4. Telephone Courtesy

Sopan santun perlu diterapkan dalam penggunaan pesawat telepon. Saat menerima telephone kita harus melayani dengan sopan dan ucapan yang jelas karena pembicaraan tersebut membawa citra pribadi maupun perusahaan. Adapun beberapa cara yang berlaku di hotel Bandung Permai Jember, khususnya bagi petugas *Reception* yaitu apabila operator tidak sedang berada di tempat, petugas *Reception / Receptionist* dapat menangani telephone yang masuk. Ada dua prosedur yaitu :

- a. Menerima telephone dari luar (*Incoming Call Prosedure From Out- Side*)
- b. Menerima telephone dari dalam (*Incoming Call Prosedure From In-Side*)

Cara-cara atau sopan santun dalam menerima telephone baik dari dalam maupun dari luar antara lain :

1. Angkat gagang telephone dan ucapkan salam sesuai dengan waktu.
2. Untuk menerima telephone dari luar ucapkan salam (*Greeting*) dan sebutkan nama hotel. *Bandung Permai Hotel, Good Morning/ Afternoon/ Evening, May I Help You ?*
3. Untuk menerima telephone dari dalam ucapkan salam dan sebutkan nama departemen. *Reception, Good Morning/Afternoon/Evening, May I Help You ?*

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Pada Bab II telah dijelaskan bahwa front office merupakan salah satu departemen di hotel yang melaksanakan kegiatan service dan administrasi semenjak tamu tiba menginap sampai meninggalkan hotel. Departemen front office terdiri dari 8 (delapan) section, yang bertanggung jawab atas tugas masing-masing seperti yang telah ditentukan. Dalam menjalankan tugas, setiap section dibimbing oleh seorang kepala departemen atau front office manager.

Dalam pelaksanaannya Front Office tidak dapat bekerja sendiri tetapi selalu menjalin hubungan kerja sama dengan departemen lain seperti House Keeping department, Food and Beverage departement, Tata Boga (kitchen), dan Front Office Kasir.

Agar pengoperasian hotel tersebut dapat terorganisir dengan baik maka perlu adanya struktur organisasi yang baik agar kedudukan dan tanggung jawab dari masing-masing bagian dapat diketahui dengan jelas. Dengan demikian yang ada dalam perusahaan (atasan dan bawahan) akan mengetahui tugas masing-masing seperti yang telah ditentukan oleh pimpinan perusahaan.

Salah satu bagian yang sangat menentukan keberhasilan pengoperasian hotel adalah reception. Reception bertanggung jawab atas kedatangan tamu, penginapan, sampai tamu meninggalkan hotel. Dalam menjalankan tugasnya para petugas reception dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik serta kepuasan kepada tamu. Pelayanan yang ramah dan sopan akan mencerminkan citra yang baik bagi hotel.

Selama menjalankan praktek kerja nyata di hotel Bandung Permai Jember telah diperoleh kesan yang mendalam. Hal ini disebabkan adanya kerja sama yang baik antara staf karyawan di hotel Bandung Permai Jember dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

5.2. Saran

Berdasarkan pembahasan hasil laporan PKN serta kesimpulan diatas maka penulis mengajukan beberapa saran. Saran – saran ini dimaksudkan untuk memberi masukan demi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan hotel. Adapun beberapa saran antara lain:

1. Dalam penulisan laporan ini penulis berharap agar hubungan antara hotel Bandung Permai Jember dengan Fakultas Sastra Universitas Jember tetap terjalin kerja sama yang baik.
2. Pengawasan kepada bawahan sangat diperlukan dari atasan kepada bawahan untuk meningkatkan mutu kerja.
3. Penulis berharap agar para karyawan lebih meningkatkan rasa persaudaraan sehingga terjalin suasana kerja yang aman dan harmonis.
4. Diharapkan agar pada masa-masa yang akan datang peran dan fungsi *reception* lebih ditingkatkan dalam usaha pengoperasian hotel Bandung Permai Jember.

DAFTAR PUSTAKA

Darmajanti, R.S, 1990," Manual Front Office, " Panduan pelaksanaan operasional pada usaha perhotelan, Jakarta, Departemen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi.

Agustinus Darsono

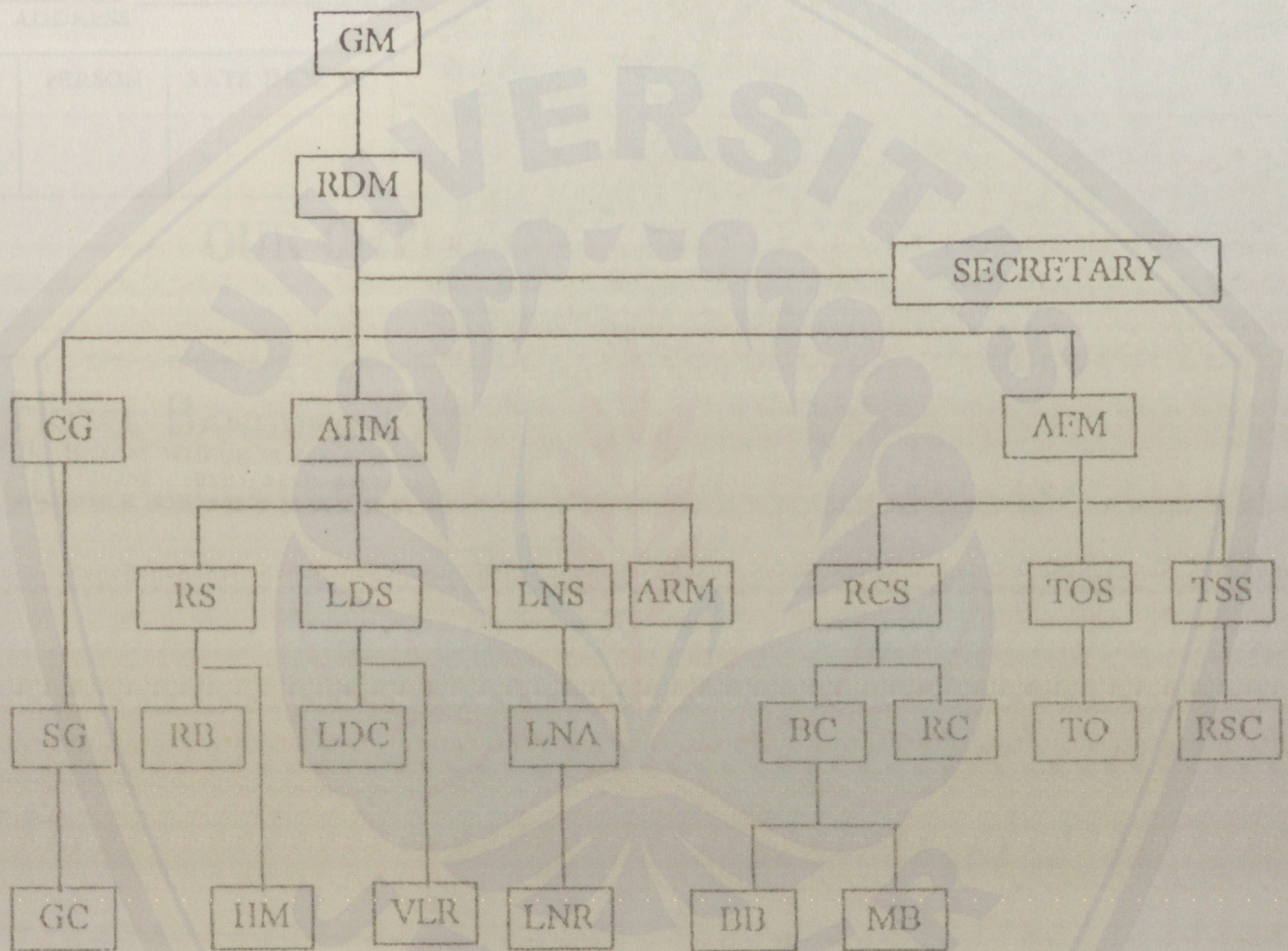
Kantor Depan Hotel (Front Office)

PT. Gramedia Widiasarana Indonesia Jakarta

Andyk Sunarto 1996, " Bagaimana menjadi seorang Front Office yang baik dan efisien.

School Of Business seminar sehari Jember, Tidak di terbitkan.

HALAMAN LAMPIRAN





HOTEL BANDUNG PERMAI
 JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135 - JATIM
 TELEPHONE : (0331) 84528-84530-84531-84532
 FACSIMILE (0331) 81000

REGISTRATION

<u>N A M E</u> MR
<u>N A M A</u> MRS
<u>N A M A</u> MISS

<u>KIBANGSAAN</u> NATIONALITY	<u>DATANG DARI</u> COMING	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">IN</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">OUT</div>
<u>PASSPORT</u>	<u>ISSUED BY</u>	
<u>PEKERJAAN</u> PROFESSION	<u>MAKSUD KUNJUNGAN</u> <input type="checkbox"/> OFFICIAL <u>PURPOSE OF VISIT</u> <input type="checkbox"/> BUSINESS <input type="checkbox"/> PLEASURE	
<u>ALAMAT PEKERJAAN</u> BUSINESS AFFILIATION / ADDRESS	<u>TUJUAN BERIKUT</u> NEXT DESTINATION	
<u>ALAMAT RUMAH</u> HOME ADDRESS		

ROOM	PERSON	RATE INCL TS	RS	PEMBAYARAN ACCOUNT	TANDA TANGAN SIGNATURE	C - ERK
			CR			
			WI			

OUR CHEK - OUT - TIME IS 01.00 PM.



HOTEL BANDUNG PERMAI
 JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135 - JATIM
 TELEPHONE : (0331) 84528-84530-84531-84532
 FACSIMILE (0331) 86500 TELEX 31564 HBPJ-IA

RESERVATION

N A M E : _____
DATE IN : _____ TM. _____
DATE OUT : _____ IM. _____

RESERVED BY	ROOM TYPE	NO. RM	RATE
PHONE	SGL.		
ACCT.	DBL. IWN		
CL	SUITE		
DATE	TIME		

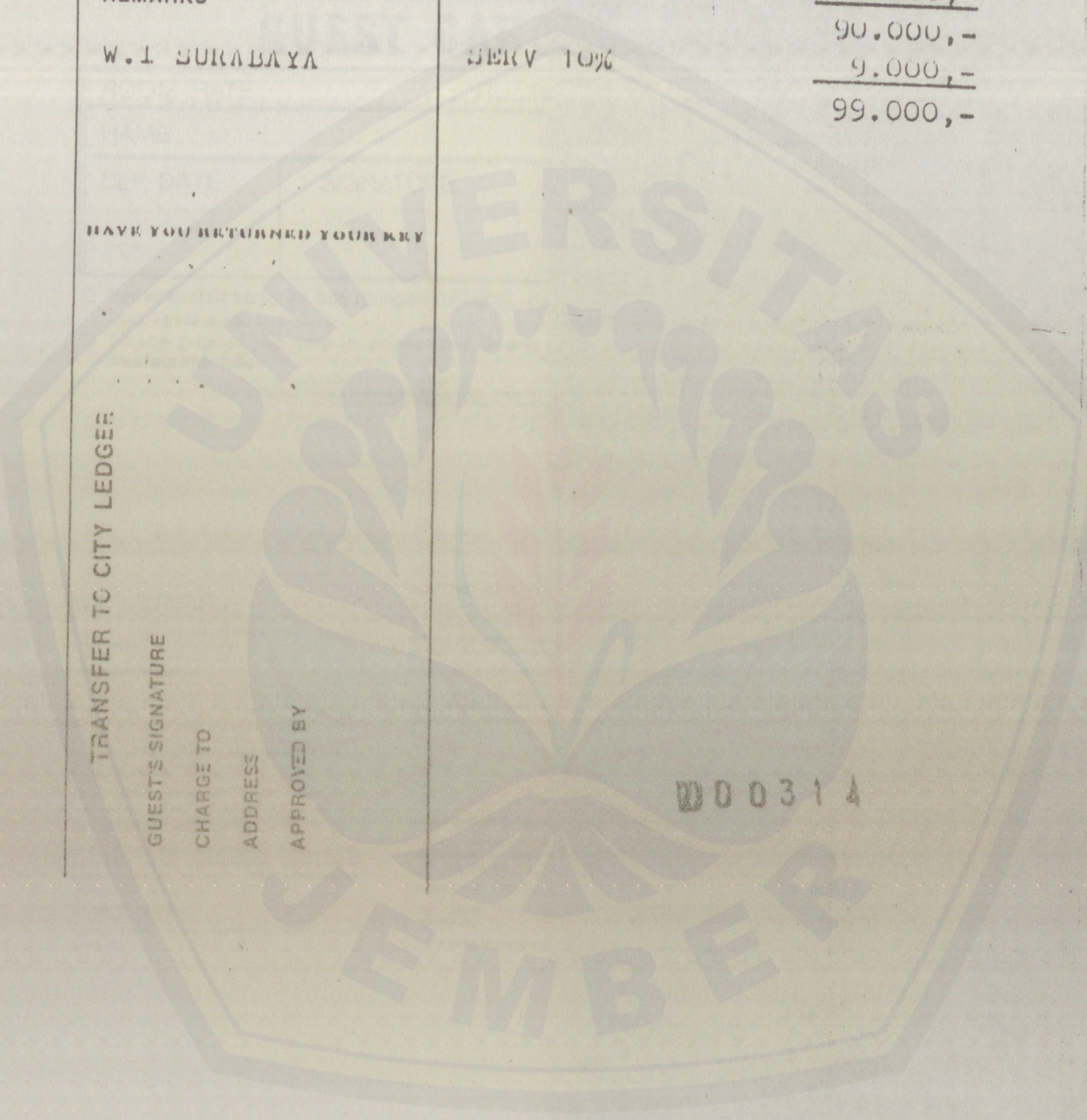
ROOM : 225
 NAME : MR. BAGOEI W
 IN : 15 JANUARI 2000
 OUT :



Hotel Bandung Permai

Jl. Hayam Wuruk 88 Jember 68126 - Jember
 Telephone : (0331) 84526-84530-84531-84532
 Facsimile : (0331) 86500

	DATE	EXPLANATIONS	AMOUNT
ROOM RATE :			
Rp 100.000,-+10%S		STANDART	Rp 100.000,-
REMARKS		DISC 10%	<u>10.000,-</u>
			90.000,-
W.I SURABAYA		SERV 10%	<u>9.000,-</u>
			99.000,-
HAVE YOU RETURNED YOUR KEY			
TRANSFER TO CITY LEDGER			
GUEST'S SIGNATURE			
CHARGE TO			
ADDRESS			
APPROVED BY			
000314			





HOTEL BANDUNG PERMAI
JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER - 68135 - JATIM
TELEPHONE : 103311 84528-84530-84531-84532
FACSIMILE : 103311 86500 TELEX 31564 HBPJ-IA

GUEST CARD

ROOM RATE		ROOM NO.	
NAME			
DEP. DATE		SIGNATURE	

- Perhatikanlah kartu ini bila mengambil kunci, dan menandatangani bon restaurant.
- Please present this card to obtain your Room key, or to sign the Restaurant billis.

SELAMAT DATANG DI HOTEL BANDUNG PERMAI

Here in kami merasa gembira untuk bertemu anda tinggal bersama kami. Apabila anda membutuhkan petunjuk khusus hubungi Reception.

KEAMANAN BARANG-BARANG BERTHARGA

Hotel tidak bertanggung jawab atas barang-barang berharga yang disimpan didalam kamar anda. Barang-barang tersebut dapat disimpan di Front Office Cashier untuk lebih amannya.

KUNCI KAMAR

Jika anda meninggalkan hotel hendaknya kunci kamar diserahkan kepada Reception.

KETUNTASAN PEMBAYARAN

Kami harap anda menghubungi Front Office Cashier untuk penyelesaian pembayaran sesuai dengan tagihan kami menghubungi anda untuk penagihan.

CHEQUE PRIBADI

Hotel tidak dapat menerima cet pribadi apapun.

WELCOME TO BANDUNG PERMAI HOTEL

We are very happy today, because we have you staying with us. In case you need a special information please contact our Reception.

CUSTODY OF VALUABLES

The hotel can not be hold responsible for any valuables left unattended in the room. Jewellery, money and other valuables should be deposited with the Cashier for safe keeping.

ROOM KEYS

Please hand your key to the Reception when leaving the hotel.

ACCOUNT SETTLEMENT

Please contact Front Office Cashier for settlement of your account if the credit is not established.

PERSONAL CHEQUES

The Hotel can not accept any personal Cheques.

Us should be deposited with the Cashier

BANDUNG PERMAI HOTEL TODAY



hotel

BANDUNG PERMAI

RATE SHEET

(Effective 15 August 1997)

Room Rates (Quoted in Rupiah)

Types	Single / Double
Standard	80.000
Superior	100.000
Junior Suite	150.000
Executive Suite	200.000
Extra Bed	20.000

Above Rates include 21 % Service Charge, Government Tax + Indonesian Breakfast Service Buffet Style at Coffee Shop from 05.30 a.m. - 09.00 a.m.

Rates are subject to change without prior notice

LONG STAYING & GROUP RATE

Available upon request

FAMILY PLAN

No Extra Charge for a maximum two children 12 years old sharing the room with parents

CHECK OUT TIME

Check out time is 01.00 p.m. A 50 % of published rate will be charged for late check out between 01.00 - 06.00 p.m. and full charge applies after 06.00

A Hotel with Heart

GENERAL INFORMATION

GUEST ROOM

centrally Air Conditioned rooms with individual temperature control, private bath tub, shower with hot and cold water, channelled music, radio, telephone, refrigerator and T.V. video and parabola system

LOCATION

Gateway the heart of the city, easily reached from the main business centre, interesting places, government offices and entertainment centre

MARIBAYA Coffee Shop

Serving Indonesia, European and Chinese food open 24 Hours

LOUNGE BAR

Serving fresh drinks and light meals from 06.00 p.m. - 11.00 p.m.

NIRWANA Convention Hall

Available for any of meetings with capacity of 400 - 800 delegates

HEVANA Room

Available for meetings with capacity of 100 - 200 delegates

PARADISO Room

A discussion room Available for 20 - 30 delegates

OTHER FACILITIES

Business Centre, Drug Store, Fitness Centre, Laundry Service, Parking Area of 80 - 100 cars, Safe Deposit Box, Swimming Pool for Children and Adults

CREDIT CARDS

BCA, MASTER, VISA

ELECTRIC POWER

220 volt 50 cycle

RESERVATION

- Your travel agent
- Direct to "Bandung Permai" Hotel
Phone (0331) 84528 - 84532, Fax (0331) 86500

AYAM WURUK No. 38 Ph. (0331) 84528, 84529, 84530, 84532
FAX (0331) 86500 JEMBER - EAST JAVA - INDONESIA

Coffee Shop

NAME _____ Room No. _____

ADDRESS _____

SIGNATURE _____

Table No.	Date	Covers	Selesai	No.
1 P		Beef Gordon Blue		Rp 16.000,-
1 D		Chicken Steak		Rp 16.000,-
1 Btl.		Coca Cola		Rp 3.000,-
1 Btl.		Large Beer		Rp 8.500,-
				Rp 43.500,-

No.	Description	Unit Price	Stock	Consumption	Amount
	CHOCOLATE				
TIN:					
	GUINNESS				
	BINTANG BEER				
	GREEN SANDS				
	COCACOLA/SPRITE	5.500	6	3	16.500
	OTHERS				
	AQUA				
	CAPUCINI				

No 000423

SUB TOTAL Rp. 16.500
 10 % TAX Rp. 1.650
TOTAL Rp. 18.150

NAME : _____ ROOM NO.: 213
 SIGNATURE : _____ DATE : 26-12-96

PENTING Sebelum Anda meninggalkan Hotel, mohon check in diserahkan pada Front Office cashier untuk menghindari penagihan susulan

IMPORTANT If you check out to day please hand this bill to Front Office cashier to avoid after departure billings.

No 001916



**HOTEL BANDUNG PERMAI
JEMBER**



HOTEL BANDUNG Permai

JEMBER

MISC - CHARGE

No 100898

Dept : F & B
Name : Bethany

Date : 6-12-90

Room No.:

Explanation

Sewa Ya Hall (2x)

500.000

Rd. 500.000

MESSAGE

TO _____ ROOM _____

DATE _____ TIME _____

DURING YOUR ABSENCE

M _____

FROM _____ TEL _____

CALLED BY PHONE	PLEASE CALL
CAME TO SEE YOU	WILL RETURN
WILL CALL AGAIN	URGENT

MESSAG _____

RECEIVED BY _____

Guest Signature

Signed By



HOTEL BANDUNG PERMAI
 JL. HAYAM WURUK 28 JEMBER 68135 - JATIM
 TELEPHONE : (0331) 84528-84530-84531 - 84532
 FACSIMILE (0331) 86500

ROOM SALES RECAPITULATION

Date :
 Shift :

Floor	NUMBER OF ROOM			INCOME	NUMBER OF GUEST	
	OCC	COMP	(OO) VACANT		Room Revenue	FERS
1						
11						
111						
1V						
TOTAL						

ADJUSTMENT (-)

BREAKFAST

21% TAX & SERVICE Rp.

TOTAL SALES Rp.

(GROSS)
(NET)

Summary	ROOMS	GUEST
Yesterday		
Departures		
Total		
Arrivals		
Total		
Compliment		
Total		
Staff		
Out of Order		
Vacant		
Total		

ANALYSIS OF ROOM ARRIVALS		
	TO DAY	TO DATE
Total Arr		
With Resev		
Walk in		
Cancellation		
No Show		
	TO DAY	TO DATE
Disc. Rate		
Rack Rate		

	T O D A Y	T O D A T E
Total Rooms Occ	X	X
Complimentary	X	X
Vacant	X	X
Out of Order	X	X
Total Available	X	X
Total Guest		
Double Occupaney	X	X

	T O D A Y	T O D A T E
Total Sales (Net)	Rp.	Rp.
Average Per Room	Rp.	Rp.
Average Per Person	Rp.	Rp.

C O M P L I M E N T A R Y R O O M	
Room Person	Reason for Complimentary

Approved by.

Night Receptionist.



HOTEL BANDUNG PERMAI
JEMBER

CITY LEDGER GUEST ACCOUNT

ACCOUNTING :

Dept. :

Date :

No	NAME	Room	Amount	Remarks
TOTAL CITY LEDGER				

Prepared by

