



LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PERANAN FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PADA KONSUMEN DAN PEMASARAN
PARIWISATA DI HOTEL YOSCHI'S WONOKERTO
PROBOLINGGO

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

Oleh :

Abd Rakhman Ludfi Firdaus

NIM : 970103101077

Manajemen Pemasaran

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2000





HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas/Penanggung jawab :



Digdoyo D.P.
General Manager

Dosen Pembimbing :



Drs. Albert Tallapessy, MA
NIP : 131 759 846

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



Drs. Albert Tallapessy, MA
NIP : 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra, Universitas Jember :



Drs. H. Marwoto
NIP : 130 368 790

MOTTO

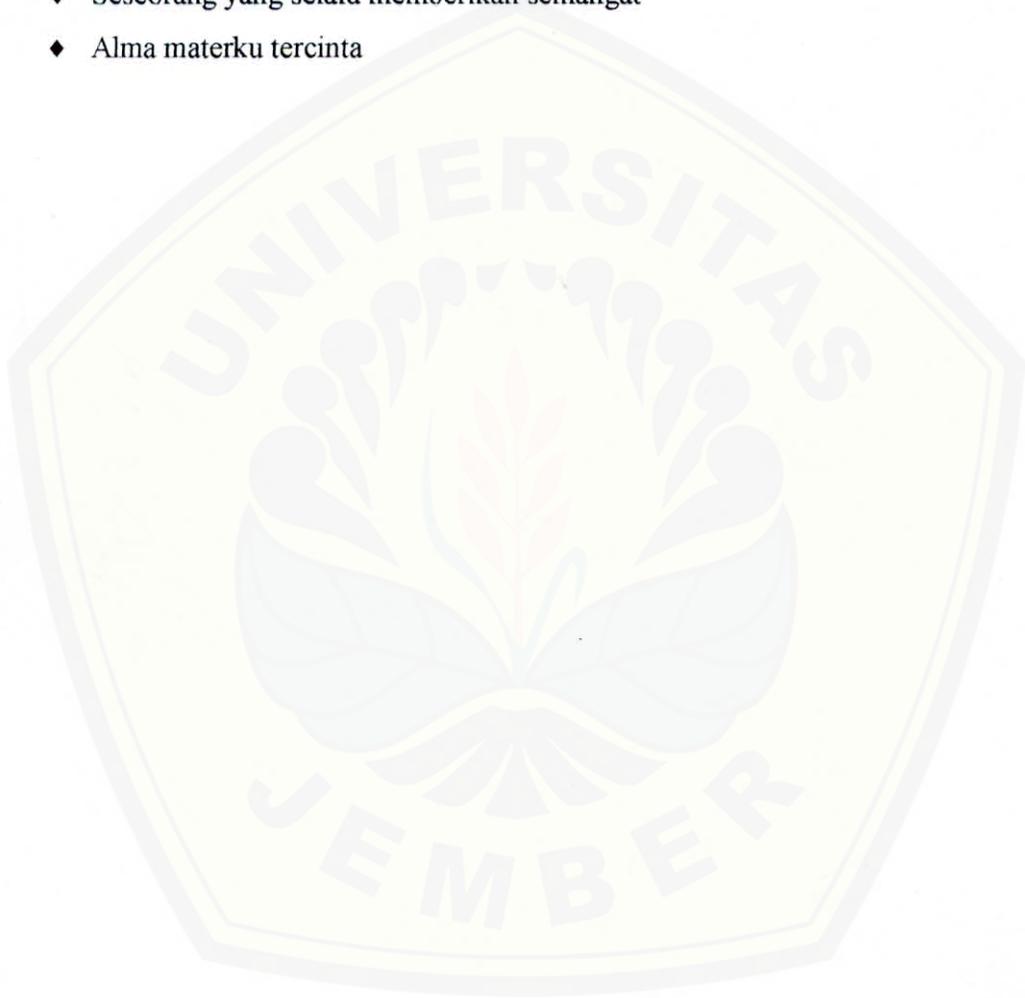
- ◆ There is no great danger except a higher obsession in a hollow brain.
(Pearl words)

- ◆ Saya tidak tahu apakah perubahan akan memperbaiki sesuatu, tapi saya bisa memastikan bahwa untuk memperbaiki sesuatu diperlukan suatu perubahan.
(Pearl words)

- ◆ Setiap manusia di dunia pasti punya kesalahan, tapi hanya yang pemberani yang mau mengakui. Setiap manusia di dunia pasti pernah sakit hati, hanya yang berjiwa satria yang mau memaafkan.
(Sinna Sherina Munaf)

LEMBARAN PERSEMBAHAN

- ◆ Yang tercinta Ibu dan Bapak
- ◆ Yang tercinta Saudara – saudaraku
- ◆ Yang terbaik rekan – rekan mahasiswa Fakultas Sastra Universitas Jember
- ◆ Seseorang yang selalu memberikan semangat
- ◆ Alma materku tercinta



KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Segala puji syukur dengan tulus kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah meberikan rahmad dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun laporan Praktek Kerja Nyata ini hingga selesai dengan baik.

Laporan Praktek Kerja Nyata ini dibuat sebagai tugas akhir dan merupakan salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa Fakultas Sastra Universitas Jember.

Praktek Kerja Nyata yang kami laksanakan bertempat di Hotel Yoschi's Wonokerto, Kabupaten Probolinggo. Dalam penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini, penulis mengangkat masalah penigkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen dalam mempromosikan pariwisata di kawasan gunung Bromo, Wonokerto, Probolinggo kepada para wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara dengan judul "Peranan *Front Office* dalam Meningkatkan Pelayanan pada Konsumen dan Pemasaran Pariwisata di Hotel Yoschi's Wonokerto, Probolinggo".

Namun, adalah hal yang wajar di dalam penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini bila terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan. Sehingga dalam hal ini penulis mohon maaf serta sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan rekan-rekan mahasiswa.

Selanjutnya kami ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini, baik yang bersifat moril maupun materiil.

Adapun ucapan terima kasih kami sampaikan kepada :

1. Bapak Drs. H. Marwoto, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember
2. Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA dosen pembimbing dan ketua program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember

3. Bapak Didoyo Djamaludin Putra, General Manager Hotel Yoschi's, yang telah memberikan ijin dan membimbing kami dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Yoschi's
4. Semua karyawan-karyawati Hotel Yoschi's yang memberikan bantuan dan bimbingan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Yoschi's
5. Ibu Dra. Dewi Rikza R, dosen wali selama melaksanakan studi di Program Diploma III Bahasa Inggris
6. Bapak dan Ibu, saudara-saudaraku tercinta yang telah memberikan dorongan semangat serta do'a sehingga kami dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik
7. Rekan-rekan mahasiswa di Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Jember, November 2000

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul.....	i
Lembaran Pengesahan	ii
MOTTO	iii
Lembar Persembahan.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3. Prosedur dan waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.1 Prosedur Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4. Bidang kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.5. Bidang ilmu yang membantu kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	4
II. LANDASAN TEORI	
2.1. Nama badan / lembaga.....	5
2.2. Pengertian Hotel.....	5
2.3. Gambaran umum Front Office Department.....	5
2.3.1 Pengertian Front Office Department.....	5
2.3.2 Lokasi Front Office Department.....	6
2.3.3 Fungsi Front Office Department.....	6
2.3.4 Peranan Front Office Department.....	7
III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1. Sejarah singkat berdirinya Hotel Yoschi's.....	9
3.2. Tujuan didirikannya Hotel Yoschi's.....	10

3.3. Lokasi Hotel Yoschi's.....	10
3.4. Klasifikasi Hotel Yoschi's.....	11
3.5. Departemen-departemen yang ada pada Hotel Yoschi's.....	12
3.6. Fasilitas-fasilitas Hotel Yoschi's.....	14
3.6.1 Fasilitas Hotel Yoschi's.....	14
3.6.2 Fasilitas penunjang Hotel Yoschi's.....	14
3.7. Pembagian jam kerja.....	16
3.8. Kesejahteraan karyawan.....	16
3.9. Struktur organisasi Front Office Department di Hotel Yoschi's....	16
IV. KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	
4.1. Bidang kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	18
4.2. Reservation section.....	18
4.2.1 Media pemasaran.....	19
4.2.2 Konfirmasi / Keputusan pemasaran.....	20
4.2.3 Sumber-sumber reservasi.....	20
4.3. Telephone operator.....	20
4.4. Reception.....	21
4.5. Front office cashier.....	22
4.6. Information source.....	23
4.7. Mengatasi complaint.....	23
4.8. Hubungan kerja antara front office department dengan departemen yang lain.....	24
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	26
5.2. Saran.....	26

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Indonesia merupakan negara yang menjadi salah satu tujuan wisata di dunia, didukung dengan keadaan alam yang indah, beraneka ragam adat istiadat dan corak sosial budaya serta keragaman suku dan bahasa. Ini sangat potensial untuk mengembangkan dan meningkatkan penyelenggaraan industri pariwisata sebagai komoditi yang bisa diandalkan. Oleh sebab itu, perlu kiranya dilakukan pembangunan obyek dan daya tarik wisata, baik dalam bentuk perusahaan obyek dan daya tarik wisata yang sudah ada maupun membuat obyek yang baru sebagai daya tarik wisata.

Penyelenggaraan kepariwisataan tersebut dilaksanakan dengan tetap menjaga kelestarian, keaslian dan mendorong upaya untuk meningkatkan mutu lingkungan hidup serta obyek dan daya tarik wisata itu sendiri. Dengan demikian secara langsung maupun tidak langsung kunjungan wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara akan datang mengunjungi negara kita.

Dengan kondisi seperti ini, secara otomatis kebutuhan sarana akomodasi akan mengalami peningkatan yang sangat tajam, sehingga perlu adanya pembangunan hotel-hotel dan *guest house* yang beragam bentuk dan jenisnya, serta fasilitas-fasilitas yang menunjang untuk meningkatkan mutu pelayanan yang profesional pada para wisatawan.

Pelayanan yang baik dan memuaskan para wisatawan akan membantu menjaga kelancaran aktivitas operasional hotel. Untuk itu kiranya hotel perlu memiliki beberapa departemen-departemen yang mana setiap departemen memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Diantara departemen yang memiliki peranan yang terpenting dalam pelaksanaan operasional hotel sehari-hari adalah *front office department*.

Front office department merupakan pusat kegiatan dari operasional hotel (*centre of hotel activities*). Julukan ini tidaklah berlebihan karena memang pada

kenyataannya *front office* merupakan pusat kegiatan hotel. Sehingga dalam penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini, penulis ingin menekankan pengertian yang tertuang pada judul “ Peranan *Front Office Department* dalam meningkatkan pelayanan pada konsumen dan pemasaran pariwisata di Hotel Yoschi’s Wonokerto, Probolinggo.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan Praktek Kerja Nyata yang diadakan di hotel Yoschi’s Wonokerto, Probolinggo sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember.
2. Sebagai sarana melatih dan meningkatkan kemampuan penguasaan bahasa asing khususnya bahasa Inggris.
3. Sebagai bahan *study banding* mengenai teori-teori yang didapat dibangku perkuliahan yang berhubungan dengan perhotelan dan kepariwisataan dengan penerapan dalam praktek kerja.
4. Sebagai wawasan untuk mengetahui mekanisme kerja khususnya di dunia perhotelan.

1.2.2. Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Adapun kegunaan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada hotel Yoschi’s Wonokerto, Probolinggo adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bekal pengalaman untuk terjun dalam dunia kerja baik di perhotelan dan di perusahaan.
2. Sebagai ajang untuk memperoleh pengalaman dan pengetahuan tentang *front office department*.

1.3. Prosedur dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1. Prosedur Praktek Kerja Nyata

Mahasiswa yang akan melaksanakan praktek kerja pada suatu instansi/perusahaan/badan usaha harus mempersiapkan segala sesuatunya dengan baik dan seuai dengan prosedur yang berlaku. Prosedur tersebut harus dilaksanakan agar proses administrasi yang ada didalam instansi/badan usaha maupun fakultas dapat berjalan tertib.

Adapun prosedur yang dilaksanakan mahasiswa dalam Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut :

1. Membuat transkrip nilai sebagai persyaratan nilai sebagai surat permohonan ke fakultas.
2. Membuat formulir Praktek Kerja Nyata sebagai persyaratan permohonan ke fakultas.
3. Mengajukan permohonan Praktek Kerja Nyata.
4. Menerima surat pengantar dari fakultas untuk instansi/badan usaha yang dimaksud.
5. Mengirim surat pengantar pada instansi/badan usaha yang dimaksud.
6. Mengirim surat balasan dari instansi/badan usaha yang dimaksud.
7. Meminta surat ke fakultas yang menyatakan tanggal mulai praktek kerja.
8. Mengikuti kegiatan yang ada dalam instansi/badan usaha yang dimaksud.
9. Menghimpun data untuk laporan praktek kerja.
10. Membuat laporan praktek kerja.

1.3.2. Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Nyata harus memenuhi persyaratan jumlah jam kerja efektif sebanyak 240 jam. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada hotel Yoschi's Wonokerto, Probolinggo telah melalui rencana yang telah ditentukan.

1.4. Bidang Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Bidang kerja yang dilaksanakan mahasiswa selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata adalah di hotel Yoschi's Wonokerto Probolinggo. Sedangkan kegiatan utama selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata difokuskan pada *Front Office Department* dibawah pengawasan manager hotel. Penempatan mahasiswa pada bidang *Front Office Department* dilatarbelakangi oleh pertimbangan-pertimbangan yang salah satunya adalah bahwa *front office* merupakan bidang kerja yang sangat cocok dan sesuai dengan latar belakang pendidikan mahasiswa, dimana bidang *front office* mempunyai hubungan erat dengan komunikasi bahasa Inggris.

Kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa sangat bermacam-macam. Selain mengikuti rutinitas dalam *front office* itu sendiri, mahasiswa juga dapat mengantarkan para tamu khususnya wisatawan mancanegara ke obyek-obyek wisata, ini berguna untuk melancarkan komunikasi dalam bahasa asing khususnya bahasa Inggris.

1.5. Bidang-bidang ilmu yang membantu kegiatan Praktek Kerja Nyata

Beberapa ilmu yang menunjang dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. *English for hotel* : sangat membantu dalam memahami seluk-beluk dalam hotel.
2. *Speaking* : sangat membantu dalam berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara khususnya bahasa Inggris.
3. *English for tourism* : membantu penulis dalam memahami istilah-istilah dalam kepariwisataan.
4. *Writing* : membantu penulis dalam penulisan-penulisan bahasa asing
5. *English for correspondence* : membantu penulis dalam mengetahui pembuatan surat-surat dan daftar lampiran dalam bahasa Inggris.
6. *Reading* : membantu penulis dalam membaca lampiran-lampiran, daftar menu, *room rate* dalam bahasa Inggris.
7. *Vocabulary* : membantu penulis dalam perbendaharaan kata.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Nama Badan/Lembaga.

Nama badan atau lembaga tempat pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata adalah Hotel Yoschi's Wonokerto Probolinggo.

2.2 Pengertian Hotel.

Definisi Hotel berdasarkan surat keputusan Menparpostel yaitu SK:KM 34 / HK 103 / MPPT – 87, sebagai berikut:

“Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan”. (Endar Sugiarto, 1997:1).

Definisi hotel menurut Dirjen Pariwisata pada surat keputusan menteri perhubungan nomor : PM/PW/301/Phb/77 tanggal 12 Desember 1977 Bab I, pasal 1 adalah :

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

2.3 Gambaran Umum Front Office Department

2.3.1 Pengertian Front Office Department

Front Office Department memegang peranan penting dalam perhotelan. *Front office* yang juga diistilahkan sebagai kantor depan ini berperan secara langsung sebagai mediator terhadap para tamu hotel dan mediator terhadap departemen yang lain di lingkungan hotel itu sendiri. *Front office* juga merupakan sumber informasi bagi para tamu dan para karyawan di hotel tersebut. Secara fungsional, yang dimaksud *front office department* adalah suatu badan yang bisa

memberikan pelayanan segala informasi terdepan dari usaha industri perhotelan yang diberikan kepada pelanggan dan masyarakat sekitar.

Oleh sebab itu, sumber daya manusia yang harus dipersiapkan untuk menjadi petugas *front office* harus profesional dan mempunyai kualitas antara lain : berpenampilan menarik, berkepribadian dan berbudi pekerti yang baik, bersikap sopan, ramah dan sabar terhadap tamu.

2.3.2 Lokasi Front Office Department

Lokasi *front office* haruslah strategis, biasanya terletak di bagian depan berdekatan dengan ruang *lobby hotel*, sehingga para tamu mudah melihat dan mencapainya ketika mereka datang ke hotel tersebut. Letak yang ideal bagi *front office* yaitu berdekatan dengan ruang *lobby*, dekat dengan arah jalan ke restaurant, kamar tamu dan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh hotel seperti telepon umum dll.

2.3.3 Fungsi Front Office Department

Front Office merupakan pusat kegiatan dari operasional hotel (*center of hotel activities*). Hubungan tamu dengan manajemen atau sebaliknya umumnya melalui *front office*, dan koordinasi dengan departemen hotel juga melalui *front office*.

Front Office juga yang melakukan aktivitas sehari-hari untuk para konsumen (tamu) diantaranya :

1. Melayani penjualan akomodasi hotel
2. Melayani pemesanan kamar hotel
3. Mencatat dan mendaftarkan para tamu yang akan *check in*
4. Memantau perkembangan situasi kamar (*room status*) secara akurat
5. Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu (*guest bill*).
6. Menangani surat-surat yang masuk dan surat yang keluar dari hotel
7. Menangani fasilitas komunikasi
8. Melayani dan menerima informasi serta permintaan-permintaan pelayanan yang lain



9. Melayani, menampung, menyelesaikan permasalahan yang diajukan tamu
10. Melakukan koordinasi yang baik dengan departemen yang lain maupun manajer hotel untuk kelancaran kegiatan operasional hotel
11. Mempromosikan tempat-tempat pariwisata disekitar hotel kepada tamu
12. Menghubungkan pihak hotel dengan masyarakat sekitar.
13. Melayani penitipan barang-barang berharga milik tamu hotel.
14. Merupakan kesan pertama sekaligus kesan terakhir bagi tamu hotel (*first and last impression of guest*).

2.3.4 Peranan Front Office Department

Front Office mempunyai peranan penting dalam operasional sebuah hotel. *Front office* secara tidak langsung maupun langsung menjadi penghubung antara hotel, tamu dan masyarakat sekitar. *Front office department* juga merupakan pusat dari segala macam kegiatan tamu, sehingga *front office department* harus bisa berperan dan berfungsi sebagai berikut :

1. Wakil Manajemen (*Management Representative*)
Petugas-petugas *front office* harus mampu dan bisa menjadi wakil dari pihak manajemen dalam menanggulangi masalah yang terjadi diluar jam kantor.
2. Pemberi Informasi (*Information Giver*)
Petugas-petugas *front office* harus bisa memberikan informasi yang benar dan jelas tentang fasilitas-fasilitas dan produk hotel. *Front office* juga harus bisa memberikan informasi tentang apa-apa yang dibutuhkan oleh para tamu, seperti : memberikan informasi tentang obyek-obyek wisata yang menarik dan juga menerangkan kejadian-kejadian yang ada didalam dan disekitar hotel.
3. Pemasaran (*Marketing*)
Petugas-petugas *front office* harus memiliki kemampuan menjual (*salesmanship*). Dengan kata lain, tidak hanya bisa menjual produk-produk yang disediakan oleh hotel, tapi juga bisa mempromosikan tempat-tempat wisata yang menarik disekitar hotel tersebut.

4. Pemecah Masalah (*Problem Solver*)

Petugas-petugas *front office* dituntut untuk bisa menyelesaikan masalah yang di hadapi oleh tamu hotel, sehingga tamu akan merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak hotel. Hal ini bisa memberikan keuntungan besar pada pihak hotel.



BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Yoschi's

Secara kronologis, sejarah didirikannya Hotel Yoschi's diawali dari bangkrutnya usaha bapak Digdoyo Djamaludin Putra pada tahun 1985 di daerah Ubud, Bali, kemudian Bapak Digdoyo pindah dari Bali ke daerah Tengger, karena mengikuti istrinya yaitu Urschi Naglaar yang seorang peneliti suku Tengger yang merupakan warga negara Jerman. Pada awalnya Bapak Digdoyo dan Ibu Urschi mendirikan rumah tempat tinggal mereka di daerah Wonokerto, Probolinggo, setelah itu, banyak teman-teman Ibu Urschi dari Jerman yang berkunjung dirumahnya untuk menginap beberapa hari dengan menikmati pemandangan alam yang indah.

Karena semakin lama semakin banyak teman-teman dan para tamu yang singgah dirumah Ibu Urschi maka, dibangunlah sebuah *guest house* pada tanggal 1 September 1989 yang pada waktu itu cuma tersedia 15 kamar dan 1 restaurant dengan fasilitas yang sangat minim. Pengelolaan *guest house* masih ditangani sendiri oleh Bapak Digdoyo dan istrinya dengan dibantu oleh 4 orang karyawan.

Usaha yang dijalankan bapak Digdoyo dan istri semakin menunjukkan perkembangan dengan meningkatnya para tamu yang datang menginap untuk berkunjung ke kawasan gunung Bromo. Oleh sebab itu, Bapak Digdoyo dan isteri memutuskan untuk menambah jumlah kamar menjadi 28 buah kamar yang terdiri dari 14 kamar ekonomi, 6 kamar standart, 8 *cottage* dan *bungalow* yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang hotel yang juga semakin memadai dan dibantu oleh karyawan sebanyak 20 orang.

Dengan semakin berkembangnya *guest house* tersebut, pemerintah menuntut agar nama *guest house* diganti dengan nama Pondok Wisata atau Hotel, karena istilah *guest house* tidak ada dalam ketetapan pemerintah, sehingga Bapak Digdoyo memutuskan untuk merubah menjadi hotel.

Kemudian nama “Yoschi’s” sendiri berasal dari singkatan nama belakang Bapak Digdoyo dan Ibu Urschi yang merupakan pemilik dari Hotel Yoschi’s. Hotel tersebut diberi nama Yoschi’s supaya mudah diingat dan dikenang oleh para tamu.

2.2. Tujuan didirikannya Hotel Yoschi’s

Adapun tujuan yang akan dicapai oleh hotel Yoschi’s dalam mengembangkan usaha-usahanya antara lain sebagai berikut :

- 1) Untuk mencapai target penjualan kamar dan pendapatan di bidang perhotelan dengan cara peningkatan kualitas pelayanan hotel.
- 2) Mengusahakan agar tamu merasa betah dan aman dalam bermalam di hotel Yoschi’s dengan cara meningkatkan pelayanan dan menyajikan suasana yang artistik dan alami.
- 3) Mengusahakan pengelolaan hotel seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan menguasai naik turunnya pendapatan (*income*) sepanjang tahun serta menghindari pemborosan dengan melakukan efisiensi-efisiensi di segala bidang.
- 4) Mempromosikan dan mengangkat pariwisata gunung Bromo dan sekitarnya kepada wisatawan manca negara yang merupakan obyek wisata andalan Jawa Timur.
- 5) Membantu masyarakat sekitar hotel dengan membangun bak-bak penampungan air masyarakat sekitar.

2.3. Lokasi Hotel

Hotel Yoschi’s terletak di sebelah barat kota Probolinggo tepatnya di desa Wonokerto, 5 km dari obyek wisata gunung Bromo. Lokasi ini dinilai sangat strategis karena di tepi jalan raya Wonokerto yang merupakan jalan utama menuju obyek wisata gunung Bromo dan mudah dijangkau oleh kendaraan umum maupun kendaraan pribadi yang akan melakukan kunjungan wisata di gunung Bromo. Selain itu, hotel Yoschi’s juga terletak tepat di lereng gunung Ringgit yang memiliki pemandangan yang indah sehingga para wisatawan dapat menikmati

keindahan panorama berupa pertanian, terasering di lereng gunung Ringgit dari hotel Yoschi's. Para wisatawan juga dapat menikmati olah raga hiking di sekitar hotel Yoschi's.

3.4 Klasifikasi Hotel Yoschi's

Klasifikasi hotel merupakan suatu sistim pengelompokan hotel ke dalam klasifikasi-klasifikasi tertentu. Klasifikasi hotel di Indonesia di atur dalam surat keputusan Menteri Perhubungan dengan nomor PM – 10 / PW-301 / PHB. 77. Hotel-hotel di Indonesia diklasifikasikan dalam beberapa kelas berdasarkan antara lain :

- A. Minimum jumlah kamar kamar
- B. Fasilitas
- C. Peralatan yang tersedia
- D. Mutu pelayanan sesuai dengan ketentuan penggolongan kelas hotel

Berdasarkan pada penilaian tersebut diatas maka hotel-hotel yang ada di Indonesia digolongkan menjadi :

- ◆ Tanda penggolongan kelas hotel dinyatakan dengan tanda bintang. Golongan hotel kelas tertinggi dengan tanda bintang lima, golongan terendah dengan tanda bintang satu.
- ◆ Tanda penggolongan kelas hotel dinyatakan dengan tanda melati. Golongan hotel kelas tertinggi dengan tanda melati tiga dan golongan yang terendah adalah melati satu.

Penentuan penggolongan kelas hotel menurut tanda bintang dan melati dinyatakan dengan sertifikat yang dikeluarkan oleh Direktur Jendral Pariwisata. Ditinjau dari kasifikasi tersebut diatas maka hotel Yoschi's termasuk klasifikasi hotel melati II dengan nomor ijin 503/7795/108.31/1997 yang disahkan dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur nomor. 87 tahun 1992.

3.5 Departemen-departemen yang ada pada Hotel Yoschi's

Departemen di sebuah hotel sangat tergantung dari pada besar atau kecilnya hotel tersebut. Hotel kecil akan mempunyai departemen yang sederhana dengan karyawan yang jauh lebih sedikit dibanding dengan hotel berbintang.

Hotel Yoschi's memiliki beberapa departemen dalam mewujudkan bentuk pelayanan pada konsumen baik domestik maupun mancanegara, antara lain :

1. *Front Office Department*

Merupakan pusat kegiatan operasional hotel yang berhubungan dengan para tamu, mulai saat tamu datang (*check in*) maupun pada waktu tamu meninggalkan hotel (*check out*). Sebagai departemen yang pertama kali berhubungan dengan para tamu, *front office* di harapkan dapat memberikan kesan yang baik dan memuaskan, apabila kesan pertama ini sudah negatif, tidak ramah, tidak sopan santun dan bekerja seenaknya maka akan merusak hubungan selanjutnya dengan tamu.

Front office department juga merupakan kesan terakhir bagi para tamu, karena pada waktu meninggalkan hotel (*check out*) kembali, staf *front office* yang melayaninya. Semua tamu yang meninggalkan hotel harus keluar dengan senyum yang berarti mereka menikmati kunjungan di hotel dengan rasa puas. Rasa puas bagi tamu membawa keuntungan yang besar bagi hotel (*a satisfied guest is the best advertishment for the hotel*). Dengan *mouth to mouth advertishment* ini secara tidak langsung nama hotel akan lebih terkenal sekaligus merupakan promosi secara tidak langsung.

2. *Food and Beverage Department*

Departemen ini menangani masalah-masalah yang berhubungan dengan makanan dan minuman, khususnya dalam mempersiapkan makan pagi (*breakfast*) yang termasuk jatah kamar (*room rates*). *Food and Beverage Department* di bagi menjadi 2, yaitu :

◆ *Food and Beverage service*

Bertugas dalam melayani segala keperluan atau pesanan makanan dan minuman untuk para tamu, pusatnya di *restaurant*.

◆ *Food and Beverage Product*

Bertugas dalam menyiapkan atau memproduksi makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu, pusat kerja dari *food beverage product* adalah di dapur (*kitchen*).

3. *House Keeping Department*

Merupakan bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan dan keterampilan dari kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang ada di hotel secara menyeluruh. Di hotel Yoschi's, *laundry* juga termasuk juga dalam *House Keeping Department* yang menangani pencucian pakaian. Jasa *laundry* diberikan apabila ada permintaan dari pihak tamu untuk dicucikan pakaiannya dengan biaya tertentu sesuai dengan banyak dan jenis pakaiannya.

4. *Gardener Department*

Merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam merawat kebersihan, keindahan, serta penataan taman di hotel Yoschi's.

5. *Security Department*

Merupakan bagian yang bertanggung jawab atas keamanan di lingkungan sekitar hotel, serta menanggulangi masalah-masalah yang ada di dalam hotel. Tempat atau pos *security* bertugas berada di bagian depan hotel sehingga petugas keamanan dapat dengan mudah dalam mengawasi situasi hotel dan mengawasi setiap tamu yang berada di hotel tersebut.

6. *Engineering and Maintenance Department*

Merupakan bagian yang bertanggung jawab mengenai masalah-masalah seperti; lampu padam, gangguan telepon, gangguan saluran gas, gangguan saluran air, dan juga menangani perawatan peralatan tersebut.

7. *Equipment department*

Merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam penyediaan peralatan dan perlengkapan untuk pemenuhan fasilitas hotel, juga bertugas sebagai penyuplai kebutuhan-kebutuhan *kitchen*.

3.6. Fasilitas-Fasilitas Hotel Yoschi's

3.6.1 Fasilitas Hotel Yoschi's

Dalam meningkatkan pelayanan yang terbaik dan memenuhi segala kebutuhan sehingga para tamu merasa puas menginap, Hotel Yoschi's menyediakan beberapa fasilitas seperti :

1. Kamar meliputi :
 - A. 14 Kamar ekonomi
 - B. 6 kamar standart
 - C. 8 Cottage dan Bungalaow
2. Sarana Makanan dan Minuman, meliputi :
 - A. *Restaurant*, menyediakan berbagai macam masakan baik masakan Indonesia maupun masakan Eropa terutama hotel Yoschi's menyediakan makanan khas hotel.
 - B. *Bar*, menyediakan berbagai macam minuman seperti : *wine*, *coktail*, dan *alcoholic drink*.

3.6.2 Fasilitas Penunjang dalam Hotel

Beberapa fasilitas lainnya di dalam hotel yang dapat di jual atau disewakan untuk kemudahan, kenyamanan dan kepuasan para tamu antara lain :

1. *Library*

Bagi tamu yang akan menghabiskan waktu luangnya dengan membaca, hotel menyediakan perpustakaan dengan berbagai macam buku bacaan dalam berbagai bahasa antara lain : Inggris, Perancis, Belanda, Jerman dan Spanyol. Perpustakaan juga melayani barter dengan buku bacaan milik para tamu.

2. *Hot Shower*

Bagi para tamu yang akan menikmati fasilitas mandi air panas, pihak hotel menyediakannya khususnya para tamu yang menginap di kamar ekonomi.

3. *Jackets*

Bagi para tamu yang tidak membawa baju hangat, khususnya para tamu yang ingin menikmati panorama gunung Bromo dan gunung Pananjakan pada pagi hari, hotel Yoschi's menyediakan penyewaan jaket.

4. *Jeep charter*

Bagi para tamu yang akan melakukan perjalanan menuju ke kawasan gunung Bromo dan gunung Pananjakan, pihak hotel Yoschi's mempermudah dengan dapat menyewa jeep langsung dari hotel Yoschi's.

5. *Javanese Massage*

Bagi para tamu yang merasa letih dan kelelahan dalam melakukan perjalanan, para tamu bisa pijat untuk kebugaran.

6. *Pemesanan Tickets*

Bagi para tamu yang akan melanjutkan perjalanannya ke kota-kota di Indonesia, para tamu dapat memesan tiket *Expres bus* dengan segenap informasi yang dibutuhkan para tamu.

7. *Money Changer*

Bagi para tamu yang akan melakukan penukaran mata uang asing dengan mata uang rupiah, pihak hotel menyediakan fasilitas *money changer*.

8. *Hiking Maps*

Bagi para tamu yang gemar akan petualangan alam bebas, hotel Yoschi's menyediakan *hiking maps* untuk mempermudah dalam melakukan perjalanan menuju obyek wisata yang dituju.

3.7. Pembagian Jam Kerja

Pembagian jam kerja pada hotel Yoschi's memberlakukan 24 jam kerja efektif karyawan artinya dalam 30 hari atau satu bulan, karyawan hotel mempunyai liburan 6 hari. Sedangkan sistim pembagian jam kerja selama 8 jam sehari yang di bagi menurut satu periode kerja (*Shift*), yaitu :

- A. Shift I pukul 06.00 – 12.00 (6 jam)
- B. Shift II pukul 12.00 – 18.00 (6 jam)

Untuk jam 18.00 sampai 21.00 berlaku untuk semua *shift*.

3.8. Kesejahteraan Karyawan

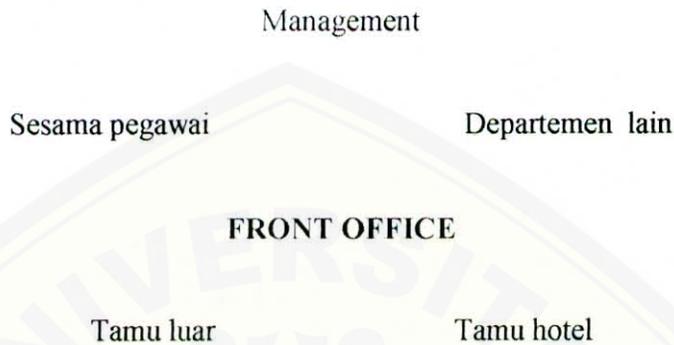
Karyawan merupakan salah satu faktor yang sangat menunjang dalam peningkatan pelayanan pada konsumen hotel, dengan meningkatkan kesejahteraan para karyawan diharapkan dapat meningkatkan kualitas yang baik, kreatifitas dan produktifitas dalam bekerja. Fasilitas-fasilitas itu dimaksudkan agar dapat menyeimbangkan antara kebutuhan jasmani dan rohani, untuk fasilitas-fasilitas yang diberikan hotel Yoschi's antara lain :

1. Mess karyawan
2. Konsumsi (makanan dan minuman) bagi karyawan.
3. Asuransi tenaga kerja dan kesehatan.
4. Bonus dan insentif karyawan.
5. Keamanan karyawan.
6. Santunan kematian.
7. Latihan kerja dalam peningkatan mutu, keahlian dan keterampilan karyawan.

3.9. Struktur Organisasi Front Office Department Hotel Yoschi's

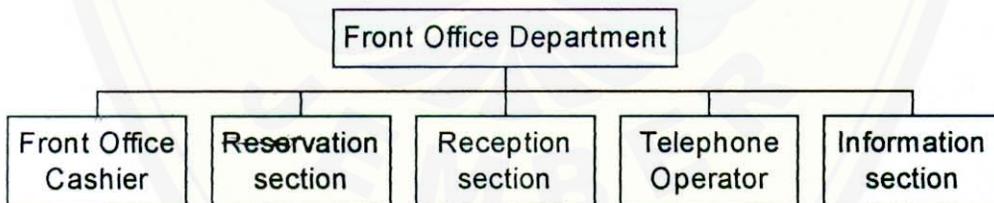
Organisasi sebuah hotel akan sangat tergantung dari pada besar atau kecilnya hotel tersebut. Hotel kecil akan mempunyai organisasi yang sederhana dengan karyawan yang jauh lebih sedikit kalau di dibandingkan dengan hotel besar. Front Office yang merupakan pusat kegiatan operasional hotel (*centre of hotel activities*). Julukan ini tidaklah terlalu berlebihan karena memang

kenyataannya *front office* merupakan pusat kegiatan dari hotel. Hubungan tamu dengan management atau sebaliknya umumnya melalui *front office* dan koordinasi antara departemen hotel juga akan melalui *front office*. Kalau gambaran operasional hotel seperti sebuah roda maka bentuknya akan sebagai berikut :



Jadi kalau disimpulkan, dari front office inilah arus komunikasi dengan semua pihak. Bagi para tamu yang kurang puas dengan pelayanan hotel, front office merupakan tumpuan pengaduan (*complaint*).

Adapun struktur organisasi *Front Office Department* pada hotel Yoschi's secara sederhana umumnya sebagai berikut :



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari uraian sebelumnya, secara umum kita dapat mengetahui peranan *Front Office Department* pada hotel Yoschi's Wonokerto Probolinggo di dalam meningkatkan mutu pelayanan pada konsumen hotel dan secara khusus dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Pelayanan yang maksimal dan ramah tamah, sopan santun, bersahabat melalui tenaga-tenaga yang terdidik dan terlatih sehingga bisa memberikan kepuasan kepada tamu hotel sehingga berpengaruh pada citra hotel pada masa yang akan datang
2. Koordinasi antar departemen dalam hotel Yoschi's harus senantiasa dijaga agar tercipta suasana kerja yang sejuk dan menyenangkan, dengan demikian secara tidak langsung meningkatkan mutu pelayanan terhadap konsumen hotel.
3. *Front Office Department* sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya dalam mempromosikan tempat-tempat pariwisata disekitar hotel.
4. *Front Office Department* mempunyai tugas utama yaitu melayani pemesanan dan penjualan kamar mulai tamu *check-in* sampai tamu *check-out*.

5.2. Saran

Seiring dengan perkembangan jaman, diharapkan hotel Yoschi's dapat meningkatkan mutu, baik dari segi pelayanan yang memuaskan maupun dari segi sumber daya manusia yang berkualitas dalam memenangkan persaingan dengan hotel-hotel yang lain.

Selain itu, pelayanan yang prima dengan diiringi oleh manajemen hotel yang baik akan memberikan keuntungan yang besar pada hotel. Kedisiplinan kerja karyawan juga sangat penting dalam peningkatan pelayanan dan kepuasan pada tamu

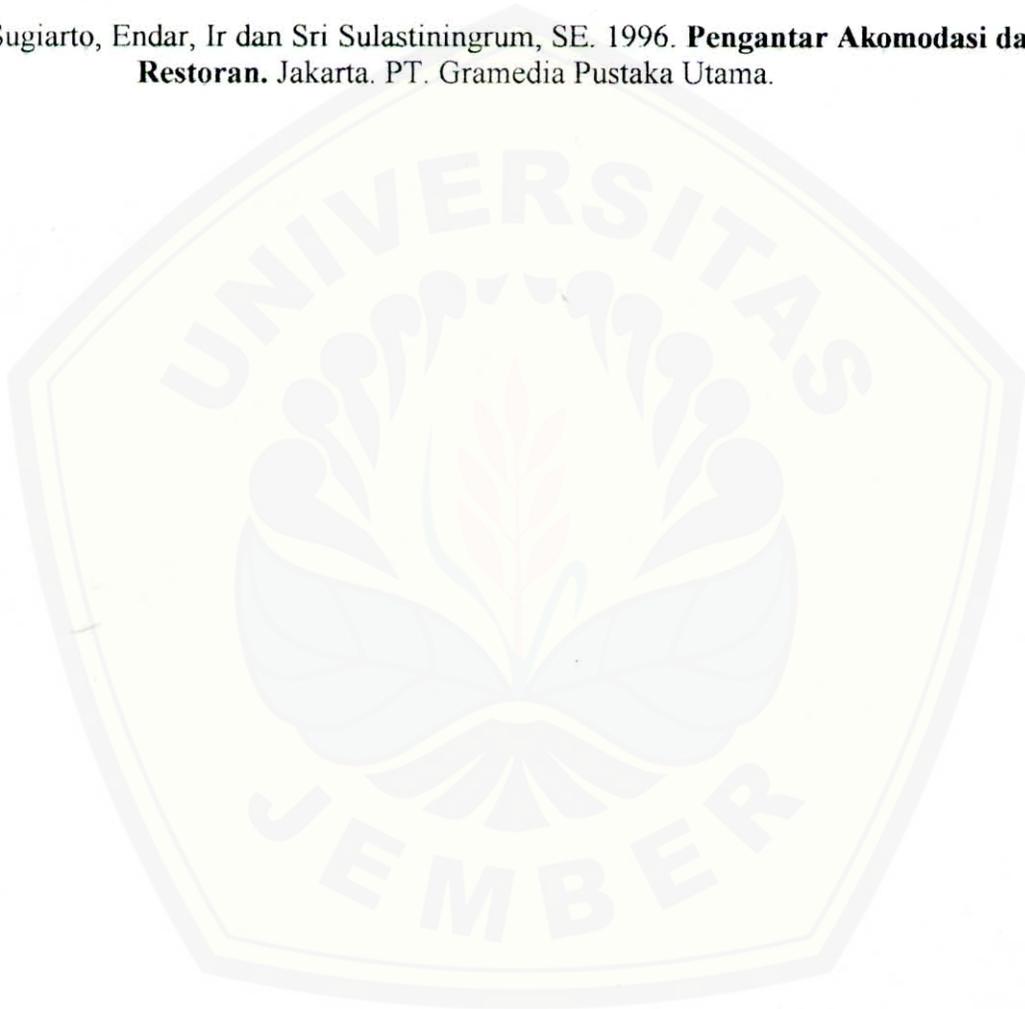
Kemudian kepada pihak mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata di sebuah hotel hendaknya sedapat mungkin membekali diri sejauh mungkin dengan ilmu-ilmu yang berkaitan dengan bidang kerja yang diambil sehingga dalam melakukan praktek kerja, mahasiswa tidak mengalami kesulitan.



DAFTAR PUSTAKA

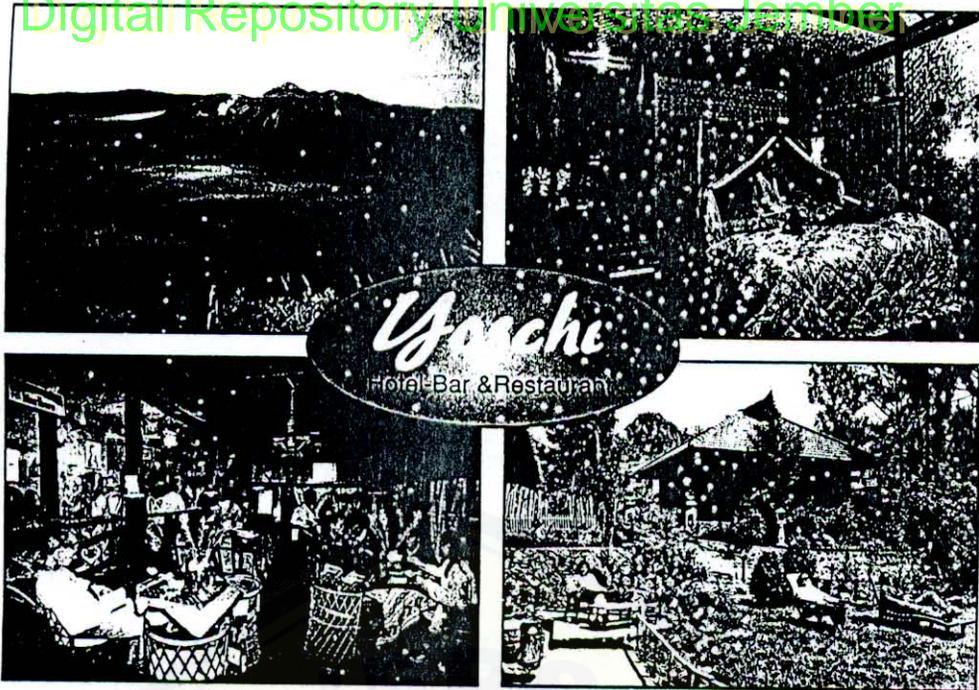
Dharma, I Nengah Wirya, BA dan I Ketut Putra Swarthana, BA. 1990. **Pengantar dasar-dasar kantor depan**. Denpasar, Bali. Yayasan Kertha Wisata Pusat Pendidikan Perhotelan dan Pariwisata.

Sugiarto, Endar, Ir dan Sri Sulastiningrum, SE. 1996. **Pengantar Akomodasi dan Restoran**. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.



LAMPIRAN

1. Hotel Room Rates secara umum
2. Hotel Room Rate dengan klasifikasi
3. Formulir Sunrise – Transport
4. Rekening atau Bill umum
5. Daftar harga laundry service
6. Promotion card
7. Voucher
8. Formulir daftar tamu / Guest Registration Card
9. Bukti pesanan tiket
10. Hiking maps
 - a) Hiking map 1 : from Yoschi's to Ngadisari
 - b) Hiking map 2 : for hiking to the top of Ringgit mountain
 - c) Hiking map 3 : for hiking to the Bat cave
 - d) Hiking map 4 : for hiking to the Cemoro Lawang
 - e) Hiking map 5 : Probolinggo places of interest



YOSCHI – YOUR HOTEL AT BROMO

Specially for individual travelers and small groups

Hotel Bar & Restaurant with a special, warm atmosphere invite you to stay several days and relax in cool, fresh air not far away from Bromo. Every morning transports to Bromo or Pananjakan to sunrise. Lot's of info about hiking – tracks a available. The Restaurant service Indonesian and Western Food, Brown Bread, Yoghurt, Ice Cream, Potato Dishes, etc.

Room and Cottage with hot shower, terrace, big garden will come you.

HOTEL ROOM RATES

<i>ECONOMY ROOM</i>	Rp.	45.000
<i>STANDARD ROOM</i>	Rp.	75.000
<i>DELUXE COTTAGE</i>	Rp.	165.000
<i>FAMILY COTTAGE</i>	Rp.	210.000

**ALL THE PRICE INCLUDE GOVERNMENT TAX, SERVICE,
BREAKFAST, FOR TRAVEL AGENT 15% DISCOUNT**

FOR FURTHER INFORMATION PLEASE CONTACT:

PHONE : (0335) - 541018
FAX : (0335) - 541046

WONOKERTO 1 BROMO PROBOLINGGO 67254 INDONESIA



YOSCHI
HOTEL - BAR & RESTAURANT
WONOKERTO. 1. BROMO
PROBOLINGGO 67254 INDONESIA

HOTEL ROOM RATES

ECONOMY ROOM

6. DOUBLE ROOMS	Rp.	35.000,-
4. TWIN ROOMS	Rp.	35.000,-

STANDARD ROOM

WITH PRIVATE BATH ROOM / COLD MANDI

2. DOUBLE ROOMS	Rp.	55.000,-
2. TWIN ROOMS	Rp.	55.000,-
2. TRIPLE ROOMS	Rp.	75.000,-

COTTAGES ALL INCLUDE HOT SHOWER

2. FAMILY COTTAGES (FOR 4 PEOPLE)	Rp.	175.000,-
3. DELUXE COTTAGES	Rp.	110.000,-
2. BUNGALOWS	Rp.	150.000,-
2. ROOMS WITH HOT SHOWER	Rp.	65.000,-

EXTRA BED : Rp. 25.000,-

**ALL THE PRICES INCLUDE GOVERNMENT TAX, SERVICE, BREAK
FAST FOR TRAVEL AGENT 15% DISCOUNT.**

FOR FURTHER INFORMATION PLEASE CONTACT :

YOSCHI HOTEL PHONE (0335) 541018

FAX . 541046

**WE WISH YOU A PLEASANT STAY IN YOSCHI AND WE HOPE
YOU WILL RECOMMEND US TO OTHERS.**

THANKS

YOSCHI & STAFF

HOTEL YOSCHI

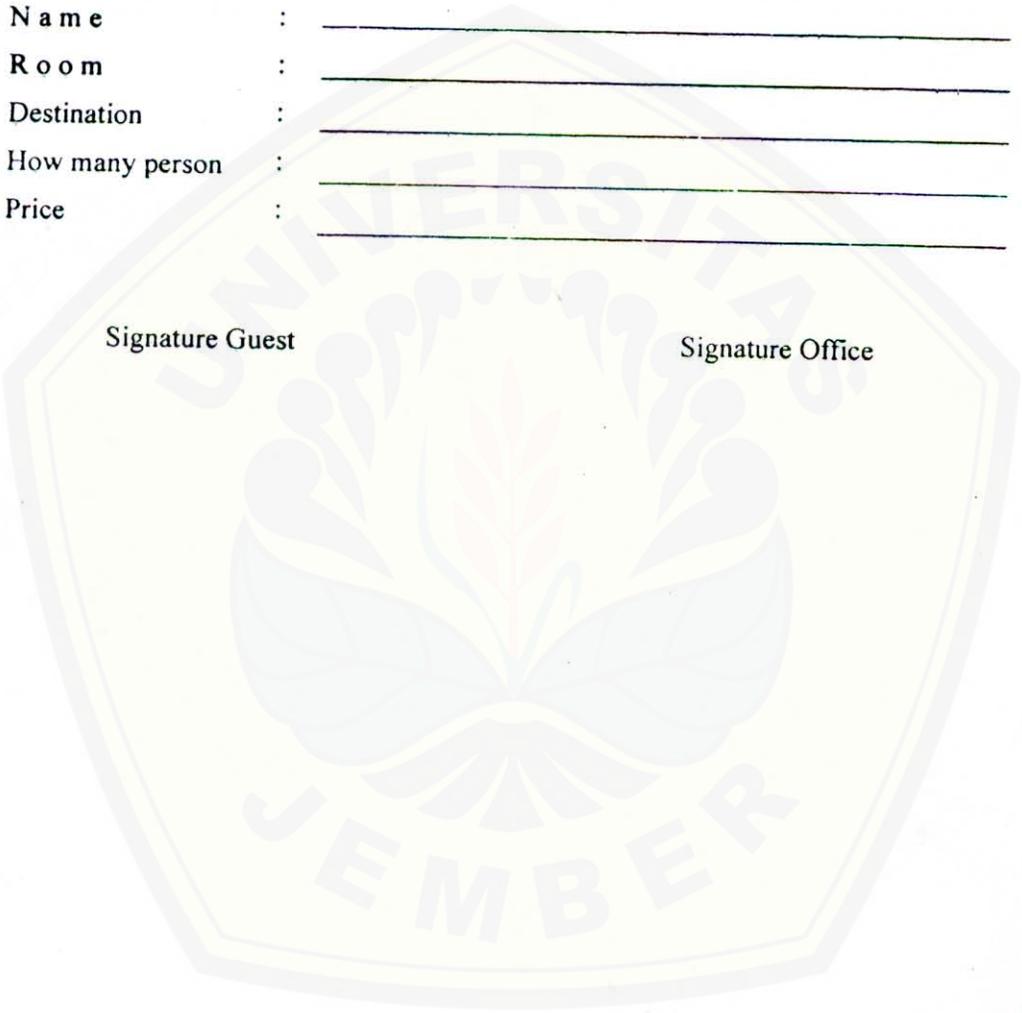
Wonokerto Street, 2 Km From Ngadisari. Phone (0335) 23387 PROBOLINGGO - INDONESIA

SUNRISE - TRANSPORT

Name : _____
Room : _____
Destination : _____
How many person : _____
Price : _____

Signature Guest

Signature Office





"Yoschi"

HOTEL BAR & RESTORAN

TOURIST SERVICE CENTRE TOUR & TICKET RESERVATION, MONEY CHANGER

1. Wonokerto Street 2 KM from Ngadisari Telp. (0335) 541918 Fax 541946
Probelinggo - Indonesia

REKENING / BILL

Untuk / For

Bpk / Ibu : Kamar No. :

Mr. / Mrs. : Room No. :

Check in : Check out :

Tgl / Date	Untuk / For	Rp.
	Jumlah / Total	

YOSCHI'S

GUEST

YOSCHIPS LAUNDRY SERVICE

Underwear	_____	Rp. 1050,-
Socks	_____	Rp. 750,-
T-Shirt	_____	Rp. 1800,-
Sweater	_____	Rp. 2400,-
Shirt	_____	Rp. 1800,-
Skirt	_____	Rp. 2400,-
Trousers	_____	Rp. 3000,-
Jeans	_____	Rp. 3600,-
Towel	_____	Rp. 2250,-
Bathtowel	_____	Rp. 3000,-
Sheet	_____	Rp. 3000,-
Sarong	_____	Rp. 2250,-
Shorts	_____	Rp. 2400,-
Others	_____	

Room No. . _____

N a m e . _____

Total pieces . _____

Total price . _____

Date . _____

We cannot be responsible for shrinking or colouring children cloths half price.

USCHI & YOK

WE OFFER : Economy Room with no WC
 Standard Room with WC and Cold Water
 and Cottages All with WC. Hot Shower, Inside.
 (Family Cottage, Deluxe, VIP)

YOSCHI RESTAURANT : Service Indonesian and European
 food, potatoe dishes, yoghurt, brown bread, porridge etc.
MONEY CHANGER accepts cash and Traveller Cheques various
 currencies.

**BOOK EXCHANGE, MASSAGE, LAUNDRY - SERVICE,
 TELEPHONE SERVICE, NEWS PAPERS.**

SUNRISE - TOURS to bromo and the viewpoint Mount Penanjakan
 hiking maps of our area are available.

We wish you a pleasant stay in YOSCHI and we hope you will
 recommend us to others.

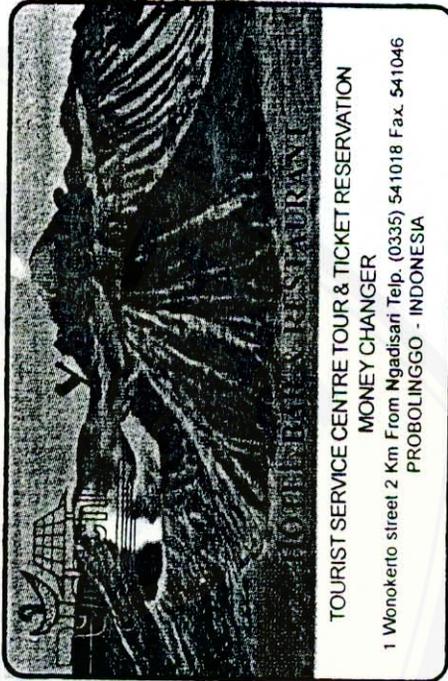
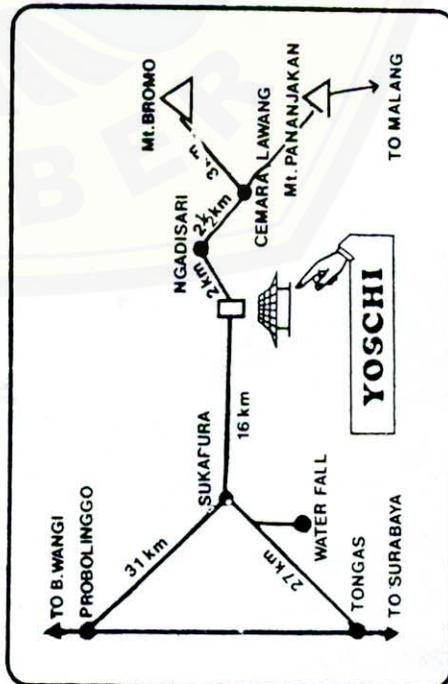
Thanks YOK & USCHI & Staff

Surrounded by beautiful mountain scenery you can recover from the
 tropical heat, relax and enjoy the wonderful panorama, the pleasant
 climate and fresh air.

Discover the area, go hiking, visit the great Mount Ringgit and the
 waterfall Mada Kari Pura.
 There is more to see than just Mount Bromo

YOSCHI BROMO

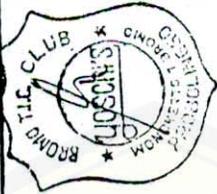
You will find us 2 km before Ngadisari, 100 m up from the shuttle
 busstop from Yogya and Bali. Yoschi - the place with a special
 atmosphere where most of the guests stay longer than one night.



YOSCHI HOTEL

WONOKERTO I, SKP. BROMO PROBOLINGGO 67254
Telp. (0335) 541018. Fax. 541046

Voucher
No.



Name Of Guest :

Nationality :

Room, Rate :

Payment : **CHECK IN**

Arr / Dept :

Others :

Place, date of issue

FORMULIR "A"
DAFTAR TAMU / GUEST REGISTRATION CARD

Nama Akomodasi Name of Accomodation : Y O S C H I		No. Seri :
Alamat Address : 1. WONOKERTO STREET 2 KM FROM NGADISARI TELP. (0335) 23387 PROBOLINGGO - INDONESIA		
Datang tanggal Arrival date :	Datang dari Coming from :	Berangkat tgl Departure date :
Nama lengkap Full name :		
Kebangsaan Nationality :	Nomor Paspor Passport Number No. STMD :	Tanggal lahir Date of Birth :
Pekerjaan Profession :	Perusahaan Company :	Maksud kedatangan Purpose of visit :
Alamat Rumah Home Address :		Pleasure <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Official <input type="checkbox"/>
Pelabuhan pendaratan di Indonesia Port of entry in Indonesia :		
Visa Visum :	Transit <input type="checkbox"/> Tourist <input type="checkbox"/> Official <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Stay <input type="checkbox"/>	Tanda tangan Reception Reception Signature :
		Tanda tangan tamu Guest Signature :

 MAHA MERU TICKET RESERVATION & TOUR TRAVEL		BIRAWA TICKET RESERVATION BUKTI PESANAN TICKET 001	
Nama Name : <u>JOHN HEATHER</u>		B O S	
Alamat Address : <u>SPG 116-2 N°7 JALAN KOM BATU, BRUNEI.</u>		BAGGAGE CHECKED Pcs Rp	
DATE/ISSUED BY Tgl. Dikeluarkan oleh : <u>12/12/99</u> 		FARE/TARIF Rp <u>42.000</u> (Pony, muis, & bc)	
JARI ROM	DEFE TANGGAL <u>12/12/99</u>	TIME JAM <u>10.30 Am</u>	SEAT No. No. Kursi <u>1 Gat.</u>
KE TC	TIME REPORT WAKTU LAPOR <u>Pasirwa 1/1/00</u>	AT / DI	
SUCHEIS		DE DEMPASAR	

HIKING

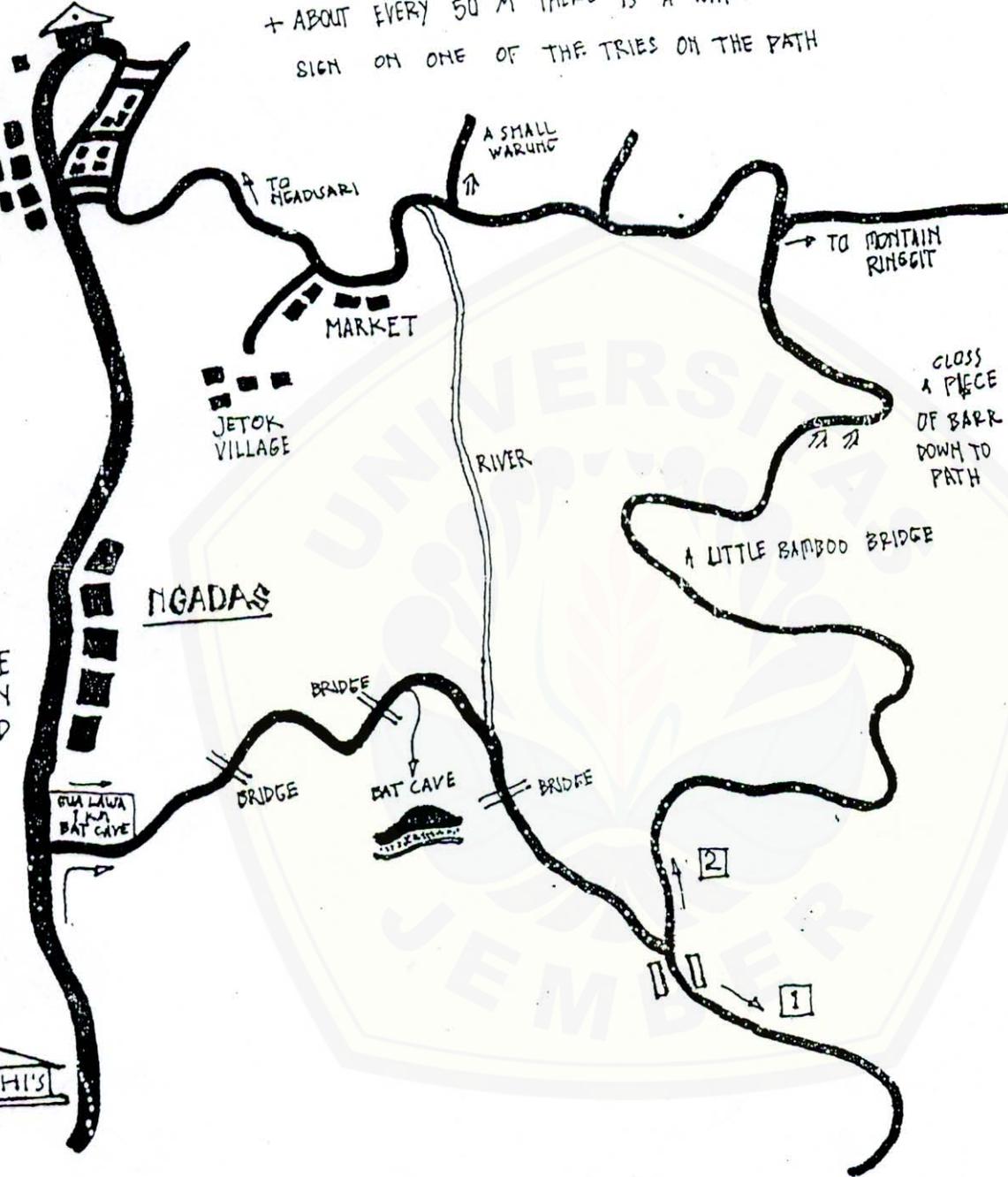


EXPLANATION

YOSCHI'S - NGADISARI

D-7 KM = 3 HOURS. EASY WAY
+ ABOUT EVERY 50 M THERE IS A WHITE
SIGN ON ONE OF THE TREES ON THE PATH

BUS STATION



HIS

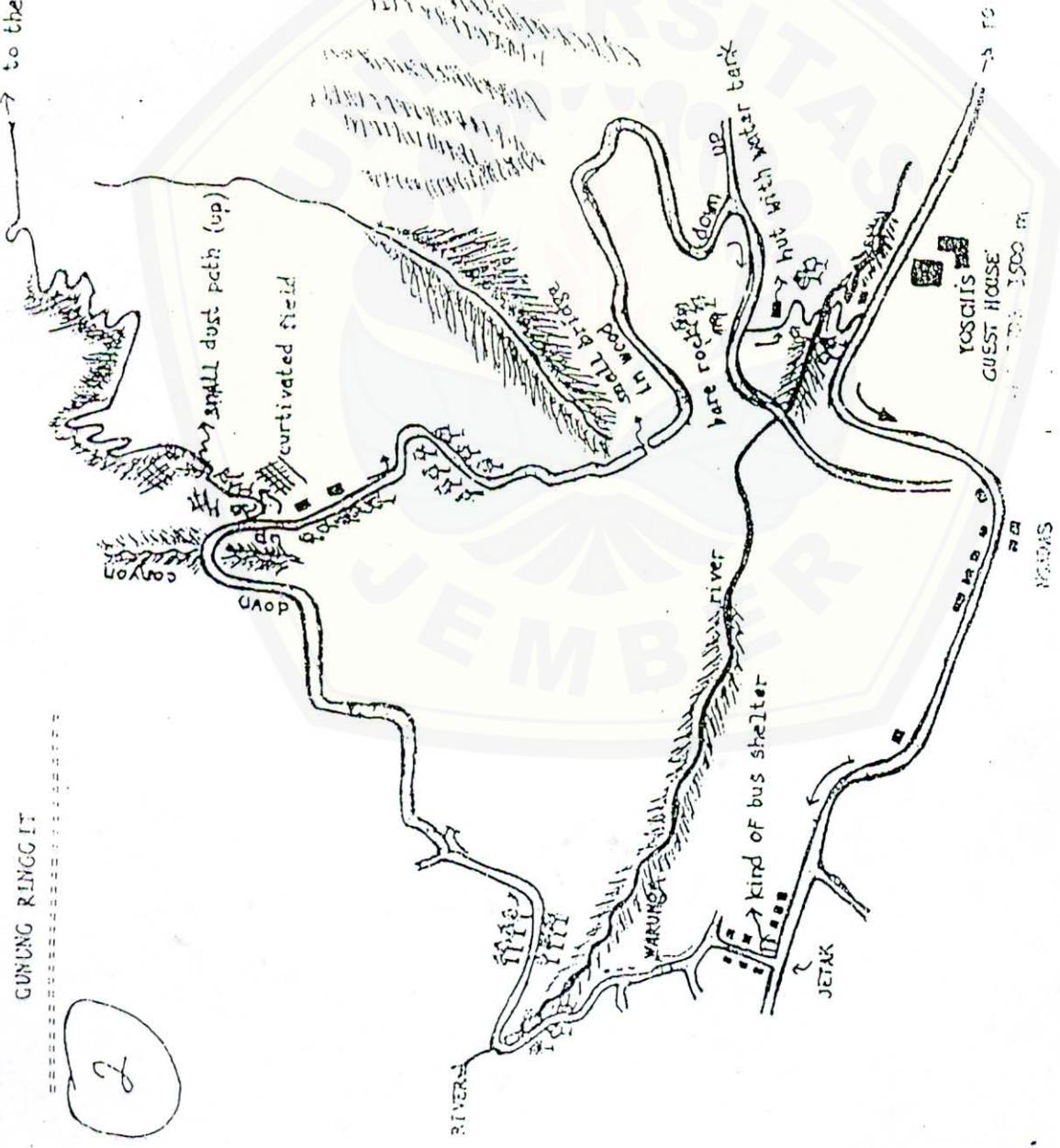
MAP FOR HIKING TO THE TOP OF GUNUNG RINGGIT

ALTIMUDE (T) 2500 m

to the top of GUNUNG RINGGIT

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

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



PLACES OF INTEREST

