



LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

OPERASIONAL FRONT OFFICE HOTEL KUSUMA AGRO WISATA BATU MALANG



Asal	: Hadiah	Klas	
Terima Tgl:	28 OCT 2000		647.
No. Induk :	10 031 32/2000		Kur
			0

*Hotel
Batu (Malang) - hotel,
Lorwen dsr.*

Oleh :

Desi Durnawan Kusuma

NIM. 960103101010

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

2000

MOTTO

- * *Ilmu adalah senjataku, sabar adalah pakaianku, yakin adalah kekuatanku, kejujuran adalah penolongku, taat adalah kecintaanku, kebahagiaanku adalah sholat (Suri tauladan Rasulullah SAW)*
- * *Mencari ilmu bagi seorang muslim adalah suatu kewajiban dan ilmu itu dapat menambah :
Iman dan taqwanya kepada Allah SWT, sayang dan cintanya kepada Allah SWT, dekatnya kepada Allah dan ibadahnya kepada Allah SWT*

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini untuk :

- Bapak (Almarhum) dan Ibu yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil. Doa dan harapannya telah memacu Ananda untuk berusaha dengan kesungguhan.
- Kakak-kakakku dan adik-adikku yang kusayangi especially Sari Idamanti.
- Tunanganku Nanin Fatmuryanti yang selalu setia membantu serta menemani selama pembuatan laporan ini hingga selesai.
- Bapak Ichsanuddin dan Ibu Liliék Susilah yang selalu mendoakan dan mendidik untuk menuju kesuksesan ini.
- Sahabatku Sugiman A.Md, Sugeng W A.Md, Reni H A.Md, Mubarak D, Rawan dan Lina serta teman kost Jl. Jawa 000 / 39.
- Mas Agus W dan Mbak Win yang telah banyak membantu selama di Batu - Malang.
- Mas Yasid dan Mbak Sri, Front Office Section.
- Semua sahabat-sahabatku yang tidak bisa kusebutkan satu-persatu.

PENGESAHAN

Pengawas / Penanggung Jawab


Agro Wisata Batu
Abdul Djamal
Supervisor
Phone (0341) 8221111 (ext. 333)
BATU - MALANG - INDONESIA

Dosen Pembimbing


Drs. Hairus Salikin, M.Ed
NIP. 131 832 315

Ketua Program D 3 Bahasa Inggris


Drs. Albert Tallapessy, M A
NIP. 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember


Drs. Soedjadi
NIP. 130 516 471

Kata Pengantar

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Nyata.

Dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Nyata ini, banyak pihak yang membantu bimbingan, pengarahan, sumbangan pikiran dan dorongan semangat. Akhirnya dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Soedjadi, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Albert Tallapessy, MA, Ketua Program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Hairus Salikin, M.Ed, Sekretaris Program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Nyata.
4. Bapak Drs. Joseph Supardjana, MS., Dosen Wali
5. Bapak Drs. Bagoes Sarjoedo, Manager Personalia Hotel Kusuma Agro Wisata Batu - Malang yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata.
6. Bapak Didik Kiswandy, Manager Front Office dan Bapak Abdul Djamal, Supervisor Front Office dan penanggung jawab lapangan yang telah banyak memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran.

7. Seluruh staf dan karyawan Hotel Kusuma Agro Wisata Batu - Malang yang telah banyak memberikan informasi serta keterangan-keterangan yang di butuhkan.

Menyadari bahwa laporan Praktik Kerja Nyata ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat di harapkan untuk kebaikan laporan Praktik Kerja Nyata ini.

Semoga karya tulis ini dapat membawa manfaat yang besar bagi semua pihak.

Jember, Desember 1999

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Motto	ii
Halaman Persembahan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Abstraksi	ix
BAB I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Dan Manfaat Praktik Kerja Nyata	4
1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata	4
1.3.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata	4
BAB II Tinjauan Pustaka	
2.1 Pengertian Hotel.....	6
2.1.1 Jenis Hotel.....	6
2.1.2 Klasifikasi Hotel.....	7
2.1.3 Harga Kamar Dan Metode Penjualan Kamar	9
2.2 Arti Dan Fungsi Front Office	10
2.3 Peran dan Fungsi Front Office.....	10

BAB III Gambaran Umum Tempat Praktik Kerja Nyata	
3.1 Latar Belakang Perusahaan	14
3.1.1 Sejarah Hotel Kusuma Agro Wisata	14
3.1.2 Bentuk Umum Perusahaan.....	15
3.1.3 Struktur Organisasi	15
BAB IV Kegiatan Praktik Kerja Nyata	
4.1 Bidang Kegiatan Praktik Kerja Nyata.....	21
4.2 Uraian Praktik Kerja Nyata	23
4.2.1 Receptionist	23
4.2.2 Reservation	25
4.2.3 Telephone Operator	26
4.2.4 Bell Boy	27
4.2.5 Front Office Cashier.....	29
4.3 Peralatan Yang Mendukung di Front Office Department	30
4.4 Hubungan Kerja Sama Antar Departemen.....	31
4.5 Fasilitas Hotel Kusuma Agro Wisata	35
4.5.1 Jumlah Kamar.....	35
4.5.2 Fasilitas Pendukung Lainnya.....	38
4.5.3 Jumlah Karyawan Hotel Kusuma Agro Wisata.....	42
Kesimpulan dan Saran	43
Kesimpulan.....	43
Saran.....	44

ABTRAKSI

Program Diploma 3 Bahasa Inggris secara resmi disahkan berdiri berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 114/DIKTI/Kep/1995 pada tanggal 8 Mei 1995. Status program Diploma 3 Bahasa Inggris adalah negeri dibawah jurusan Sastra Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember . Lulusan Diploma Bahasa Inggris akan memperoleh gelar Ahli Madya yang disingkat A.Md.

Untuk mendapat gelar itu salah satu syarat yang harus dilalui oleh Mahasiswa Program Diploma 3 Bahasa Inggris yaitu melalui PKN (Praktik Kerja Nyata) PKN yang dilaksanakan di Hotel Kusuma Agro Wisata Batu-Malang pada tanggal 19 Juli sampai dengan 21 Agustus 1999.

Dipilihnya bidang kerja perhotelan sebagai tempat PKN, karena bidang perhotelan merupakan salah satu bisnis pariwisata yang mempunyai prospek yang sangat baik. Adapun jenis kegiatan pada hotel yang ditekuni adalah kegiatan Front Office Department yang meliputi kegiatan pada : Reservation Section, seksi ini bertugas melayani tamu sebelum datang dan menginap (pre arrival), adapun kegiatan yang dilakukan meliputi pelayanan terhadap pesanan-pesanan kamar. Receptionist Section merupakan seksi yang bertugas pada saat tamu tiba di hotel (arrival), dan selama tamu tinggal di hotel (during stay) serta pada saat tamu meninggalkan hotel (departure) serta melayani check-in dan check-out sehingga kesan yang baik bagi tamu

menjadi tanggung jawab seksi ini, Telephone Operator merupakan seksi yang bertanggung jawab terhadap semua kegiatan pada pesawat telephon dan melayani permintaan informasi tentang hotel, baik dari luar maupun dari dalam hotel. Front Office Cashier, seksi ini bertugas melayani semua bentuk pembayaran dihotel baik secara langsung (cash) maupun pembayaran tidak langsung (charge). Seksi yang terakhir yaitu Bell Boy, seksi ini bertugas membantu mengangkat barang bawaan tamu pada saat check-in maupun check-out ke dan dari kamar. Bantuan ini diberikan agar tamu sedapat mungkin merasa santai dan nyaman.

Laporan yang telah dibuat ini merupakan hasil kegiatan yang dilaksanakan selama Praktik Kerja Nyata sesuai bidang pada Front Office Department.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Malang merupakan salah satu daerah tujuan pariwisata khususnya kota Batu Malang. Kota Batu yang dikenal sejuk serta di kelilingi alam pegunungan membuat daya tarik tersendiri. Panorama alam bagus yang membuat wisata alam baik dari dalam maupun dari luar negeri ingin sekali mengunjungi serta menikmati. Untuk itu diperlukan sarana akomodasi untuk menunjang itu, salah satu sarana penginapan yaitu hotel.

Hotel merupakan salah satu bagian dari kepariwisataan dan sarana akomodasi. Keberadaan hotel sangat mendukung sukses tidaknya kepariwisataan. Para wisatawan yang bepergian ke suatu daerah tujuan daerah pariwisata memerlukan keberadaan hotel sebagai tempat menginap, makan, minum dan sebagainya. Oleh karena usaha di bidang jasa perhotelan harus mendapatkan perhatian yang baik dalam memberikan fasilitas penginapan, makanan, minuman serta fasilitas-fasilitas lainnya yang bisa memuaskan tamu yang menginap di hotel tersebut.

Dari pernyataan di atas, hotel dapat diartikan keputusan, sebagai salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/ seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan,

makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan. Di lihat dari pengertian diatas, maka sangatlah penting keberadaan jasa perhotelan .

Bertitik tolak pada keadaan saat ini, industri perhotelan berkembang dengan pesat. Perkembangan dan pertumbuhan industri tersebut terealisasi dengan adanya tahun kunjungan wisata yang telah dicanangkan oleh pemerintah beberapa tahun yang lalu. Pemerintah dan pihak swasta bersama-sama berusaha meningkatkan kemajuan pariwisata Indonesia.

Peningkatan industri perhotelan dapat terlihat pada hotel yang baru berdiri. Berbagai daya dan upaya dilaksanakan sebagai misal, dengan meningkatkan dan menambah keberadaan jumlah kamar pada setiap hotel dan melengkapi fasilitas-fasilitas guna memperlancar operasional dan manajemen hotel serta pembenahan SDM yang mana ditujukan sebagai peningkatan kualitas pelayanan atau service.

Berbagai cara di tempuh dalam mempromosikan produk jasa dan prasarananya sebagai misal, melalui surat kabar, majalah, media elektronik seperti televisi dan radio.

1.2 Rumusan Masalah

Bidang usaha perhotelan merupakan suatu perusahaan jasa yang menyediakan sarana akomodasi pelayanan makanan dan minuman serta pelayanan-pelayanan tambahan lainnya. Bidang usaha

perhotelan adalah suatu kesatuan sistem yang unik, yang didalamnya terdapat berbagai bentuk usaha ekonomi. Bidang usaha tersebut harus bekerja menurut prinsip-prinsip perusahaan dan sebagai salah satu industri pariwisata harus mampu menciptakan suasana tinggal dan rekreasi yang menyenangkan.

Walaupun cukup unik, keserasian antara pertimbangan ekonomi dan unsur-unsur pariwisata harus disesuaikan secara seimbang. Kalau tidak, mungkin kita akan menemukan hotel yang menyenangkan tapi mengalami jumlah penurunan tamu yang drastis, atau hotel yang ingin menarik keuntungan yang sebesar-besarnya dalam waktu singkat sehingga tidak ada tamu yang mau datang. Demikianlah kita dapat melihat pengelolaan bidang usaha perhotelan tidaklah semudah yang dibayangkan. Hotel dapat dikelola secara profesional apabila antara departemen yang terkait didalamnya dapat bekerja sama dengan baik.

Kadang kala sering terjadi kesalahpahaman informasi suatu hotel yang tidak mempunyai uraian yang jelas, sehingga menyebabkan kesalahpahaman fungsi dari masing-masing departemen. Oleh karena itu, akan diuraikan lebih lanjut mengenai tugas dan fungsi dari suatu departemen yang ada dalam suatu hotel.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

1. Sebagai syarat kelulusan perkuliahan
2. Memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk terjun langsung pada dunia kerja khususnya di perhotelan
3. Mempererat hubungan dan mitra kerja antara fakultas dan pihak hotel

1.3.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata

1. Manfaat Praktik Kerja Nyata
 - a) Menambah pengalaman kerja
 - b) Mengembangkan ilmu dari bangku kuliah
 - c) Sedikit banyak mengetahui dunia perhotelan
 - d) Mahasiswa menerima tambahan ilmu sebagai bekal sebelum menghadapi dunia kerja nyata
2. Manfaat Praktik Kerja Nyata Bagi Hotel
 - a) Pihak hotel merasa terbantu dengan adanya mahasiswa yang mengadakan On The Job Training
 - b) Berbagi pengalaman satu sama lain
3. Manfaat Praktik Kerja Nyata Bagi Fakultas
 - a) Nama baik Universitas akan dikenal masyarakat luas
 - b) Mendapatkan tambahan ilmu untuk kemajuan fakultas selanjutnya

- c) Sebagai perbandingan antara teori perkuliahan dengan hasil nyata yang ditetapkan pada dunia kerja sesungguhnya

BAB II

Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Hotel

Menurut Agustinus Darsono (1992) dalam bukunya yang berjudul “ Kantor Depan (Front Office) “ Hotel adalah suatu bidang jasa yang bergerak di bidang jasa penginapan serta dikelola secara komersial. Di hotel para tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, minuman dan fasilitas lainnya.

2.1.1 Jenis Hotel

Berdasarkan jenisnya hotel dibagi menjadi 3 yaitu :

1. Business Hotel ,

Adalah hotel yang dibangun untuk orang-orang yang berkepentingan usaha atau dagang. Jenis hotel ini terletak di pusat kota atau pusat perdagangan, dan tinggal di hotel selama 1 atau 2 hari saja.

2. Resident Hotel ,

Adalah hotel yang dibangun untuk tamu atau orang-orang yang akan tinggal cukup lama. Hotel ini biasanya berada ditengah kehidupan masyarakat dengan tarif tertentu / khusus sesuai dengan lama tinggalnya.

3. Resort Hotel ,

Adalah Hotel yang khusus dibangun untuk istirahat atau rekreasi. Lokasi hotel jenis ini berada di pegunungan dan di pedalaman dengan tarif kamar yang mahal.

2.1.2 Klasifikasi Hotel

Menurut Agustinus Darsono dalam bukunya hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Sesuai jumlah kamar
 - a) Hotel kecil memiliki kurang dari 25 kamar
 - b) Hotel menengah memiliki antara 25 - 100 kamar
 - c) Hotel sedang memiliki kamar antara 100 - 300 kamar
 - d) Hotel besar memiliki lebih dari 300 kamar
2. Sesuai dengan tamu / pelanggan disediakan untuk
 - a) Keluarga
 - b) Pengusaha
 - c) Para wisatawan
 - d) Keperluan pengobatan
3. Sesuai dengan bintang masing-masing
Dengan melihat bangunan, kita dapat mengetahui fasilitas-fasilitas yang ada pada hotel.
4. Sesuai tarif kamar
 - a) European Plan, yaitu kamar yang diperhitungkan tidak termasuk makanan dan minuman, jadi hanya sewa kamar saja

b) American Plan, yaitu kamar yang sudah termasuk harga makanan yang telah ditentukan

5. Berdasarkan tarif kamar

a) Deluxe Hotel , yaitu hotel dengan tarif kamar yang sangat mahal

b) First Hotel, yaitu hotel dengan tarif kamar relatif mahal

c) Economic Class Hotel, yaitu dengan tarif kamar relatif murah

6. Berdasarkan lama buka selama setahun

a) Seasonal Hotel , yaitu hotel dibuka pada waktu tertentu

b) Year Arround Hotel, yaitu hotel dibuka sepanjang tahun

2.1.3 Harga Kamar Dan Metode Penjualan Kamar

Harga kamar dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Harga per kamar

Harga setiap kamar disesuaikan dengan fasilitas, perlengkapan, luas kamar dan lokasi serta belum terkena potongan.

2. Harga paket

Yaitu sewa kamar ditambah pelayanan yang berupa makanan dan fasilitas lainnya.

3. Harga Perseorangan

Harga disesuaikan dengan jumlah orang yang akan menginap.

4. Harga Khusus

Harga kamar yang ditetapkan secara khusus dan sesuai dengan perjanjian harga yang diberikan kepada :

- a) Company rate, yaitu harga untuk tamu tertentu
- b) Seasonal rate, yaitu harga kamar untuk musim tertentu
- c) Family rate, yaitu harga untuk tamu dan keluarga
- d) Travel Agency rate, yaitu harga lewat biro perjalanan
- e) Weekend rate, yaitu harga pada akhir minggu

2.2 Arti dan Fungsi Front Office

Pada umumnya di hotel terdapat bermacam-macam departemen atau bagian, yang masing-masing departemen tersebut sangat berperan penting untuk operasioanal hotel.

Bagian / departemen yang ada pada hotel tersebut antara lain : Personnel Department, Food and Baverage Department, Marketing Department, House Keeping Department, Front Office Department dan sebagainya.

Untuk Front Office Department pada hotel dapat dikatakan sebagai jantung sebuah hotel karena, Front Office Department (Kantor Depan) merupakan salah satu departemen yang berhadapan langsung dengan tamu.

Dengan demikian Front Office adalah :

“ It is indead the heart and hub and nerve centre of guest activity “ (Sesungguhnya Front Office jantung dan pusat dari segala macam kegiatan para tamu)

2.3 Peran dan Fungsi Front Office (Kantor Depan) Hotel

Dalam operasi sehari-hari, Front Office mempunyai peran dan fungsi. Peran ini penting untuk memperlancar kegiatan / operasioanal hotel dan menjalin kerja sama yang erat antar departemen. Untuk itu peran dan fungsi dari Front Office Department yaitu :

1. Merupakan wakil dari manajemen (management representative)

Dalam keadaan tertentu kantor depan hotel dapat berperan sebagai wakil dari manajemen untuk menghadapi / menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya hanya bisa diselesaikan oleh pihak manajemen. Hal ini sering terjadi diluar jam kantor, ketika manajemen tidak sempat menyelesaikannya, terutama pada malam hari.

2. Orang - orang yang mampu menjual (sales person)

Setiap orang yang berada di jajaran kantor depan lebih banyak berhubungan dengan tamu maupun pengunjung jika dibandingkan dengan bagian / departemen lainnya. Yang dimaksud mampu menjual bukan saja menjual produk hotel berupa kamar, melainkan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel tersebut.

3. Pemberi informasi (information giver)

Seluruh petugas kantor diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel. Selain itu petugas kantor depan hotel juga harus mengetahui kejadian yang sedang berlangsung di hotel dan ataupun peristiwa-peristiwa penting di luar hotel yang berhubungan kebutuhan tamu, baik untuk kebutuhan bisnis maupun rekreasi.

4. Penyimpan data (record keeper)

Front Office Department merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dan laporan dalam kegiatan sehari-hari di hotel. Semua

data dan laporan akan ' recap ' dari bagian lain lalu di ' record ' oleh Front Office dalam bentuk laporan-laporan dan data statistik. Front Office data riwayat tamu.

5. Dapat melakukan tindakan diplomatis (diplomatic agent)

Seorang petugas kantor depan diharapkan pada situasi dan kondisi tertentu mampu melakukan tindakan secara diplomatis. Yang dimaksud dengan tindakan diplomatis adalah menjaga dan menetralsisir suatu hubungan baik pihak yang berhubungan dengan hotel.

6. Pemecah masalah (problem solver)

Sebagai the hub of acties , kantor depan merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan-keluhan tamu. Merupakan hal wajar bila karyawan F.O. menerima keluhan yang bukan masalah kantor depan melainkan dari departemen lain.

7. Sebagai wakil dari hubungan masyarakat (public relation agent)

Karyawan kantor depan juga berperan aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel, dan diharapkan dapat berperan sebagai internal public relation yang dapat memberikan citra baik terhadap tamu hotel.

8. Koordinator kegiatan pelayanan (service coordinator)

Kantor Depan juga berperan sebagai tempat koordinator pelayanan informasi dan kegiatan departemen lain di informasikan melalui kantor depan.

Adapun fungsi dari Front Office dalam kegiatan operasional hotel meliputi :

- a) Menjual akomodasi
- b) Menyambut dan mendaftarkan tamu-tamu yang akan check-in
- c) Melayani pesanan kamar
- d) Membantu perkembangan situasi kamar (room status)
- e) Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu (guest bill)
- f) Menangani semua surat yang masuk dan keluar hotel
- g) Menangani fasilitas komunikasi
- h) Melayani dan memberikan informasi serta permintaan pelayanan lainnya
- i) Melayani, menampung menyelesaikan masalah tamu
- j) Melayani penitipan barang-barang berharga
- k) Serta melakukan kerja sama yang baik dengan departemen lain untuk kelancaran operasional hotel

Demikian peran serta fungsi Front Office Department yang ada pada suatu hotel. Hal tersebut di atas sangat penting untuk kelancaran operasional hotel.

BAB III

GAMBARAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA NYATA

3.1 Latar Belakang Perusahaan

3.1.1 Sejarah Hotel Kusuma Agro Wisata

Hotel Kusuma Agro Wisata, memulai usahanya pada tahun 1988, yang mana selain penginapan juga dilengkapi berbagai fasilitas-fasilitas pendukung lainnya, sehingga tamu yang datang akan merasakan kenyamanan dan keindahan panorama di sekitar hotel.

Hotel Kusuma Agro Wisata, di dirikan pada suatu tempat yang lokasinya terletak di kaki bukit Panderman dengan ketinggian 1000-1500 meter di atas permukaan laut.

Hotel yang berada tepatnya di desa Ngaglik Jl. Abdul Gani Atas Batu - Malang, peletakan batu pertamanya pada tahun 1991, dan diresmikan oleh Bapak Bupati Malang **Abdul Hamid** pada tanggal 23 Januari 1993 dan mulai beroperasi dengan beberapa type of room antara lain, standart, superior dan deluxe room.

Hotel Kusuma Agro Wisata, dari tahun ke tahun mengadakan perbaikan dan pembangunan untuk meningkatkan kualitas produknya dan mempercantik serta melengkapi fasilitas-fasilitas dan menambah jumlah kamar.

Demikian sejarah singkat Hotel Kusuma Agro Wisata Batu - Malang, yang senantiasa selalu menjaga kualitas produknya serta mengutamakan disiplin yang tinggi kepada para staf dan karyawannya dan berusaha menciptakan sapta pesona dalam setiap langkahnya yaitu aman, bersih, sejuk, ramah tamah dan penuh kenangan.

3.1.2 Bentuk Umum Perusahaan

Bentuk umum perusahaan Hotel Kusuma Agro Wisata, untuk badan usahanya yaitu **PT. OWNING COMPANY**, dengan notaris Eko Handoko Wijaya S.H nomor 812 tanggal 29 Mei 1990 di Batu - Malang dan G.M sekaligus Owner yaitu Bapak Ir. Edy Antoro.

Hotel Kusuma Agro Wisata apabila kita lihat dari sifat tamu yang menginap dan lokasi dari hotel itu sendiri, dapat dikategorikan sebagai **Resort Hotel**.

3.1.3 Struktur Organisasi

Pengorganisasian ini berhubungan dengan pengaturan struktur melalui penentuan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan secara keseluruhan atau setiap bagiannya. Dengan demikian struktur organisasi bukan merupakan suatu alat menyelesaikan tujuan usaha atau organisasi. Struktur organisasi ini harus sesuai dengan tugas yang menggambarkan pembatasan-pembatasan atau persetujuan-

persetujuan yang telah ditetapkan oleh seorang pimpinan terhadap seorang yang bekerja dalam suatu badan usaha atau organisasi.

Agar tercapai tujuan yang telah ditentukan, maka harus adanya kerja sama yang baik antara orang-orang yang terhimpun di dalamnya. Kerja sama ini terhimpun dalam suatu wadah yang di kenal dengan bentuk organisasi. Organisasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang terikat serta formal di mana dalam hubungan tersebut ada kelompok orang yang disebut pimpinan dan kelompok bawahan.

Organisasi jelas sangat di butuhkan pada setiap badan usaha. Organisasi memberikan informasi bagi seluruh karyawan, dalam hal ini :

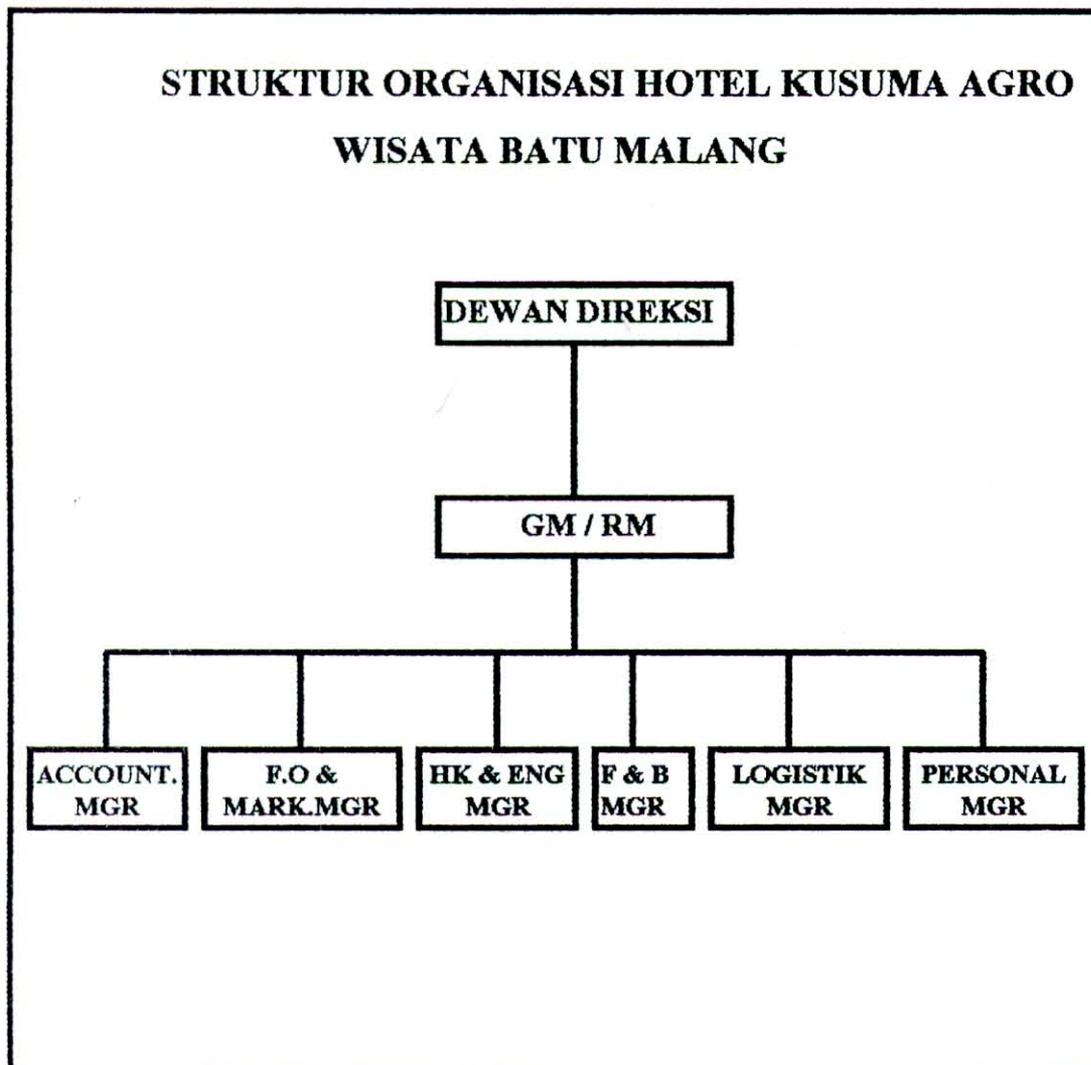
1. Hubungan antara atasan dengan bawahan
2. Hubungan antara karyawan dan tanggung jawab
3. Tugas-tugas karyawan sesuai dengan jabatannya
4. Alur instruksi, informasi dan dokumen

Perangkat organisasi suatu hotel antara yang satu dengan yang lain pada umumnya berbeda-beda sesuai dengan kriteria yang di miliki hotel yang bersangkutan. Di samping adanya perbedaan yang di sebabkan oleh kriteria hotel.

Pada Hotel Kusuma Agro Wisata, struktur yang digunakan berbentuk garis, dimana pimpinan perusahaan mendelegasikan tugas dan wewenang kepada bawahan secara langsung untuk memutuskan segala sesuatu yang relevan dengan fungsinya. Sedangkan bawahan,

memberikan pertanggungjawaban kepada Direktur sebagai pimpinan perusahaan yang mendelegasikan tugas dan wewenangnya.

Untuk lebih jelasnya, dapat kita lihat pada gambar / struktur organisasi sebagai berikut ;



Adapun job description mulai dari direktur sampai manager adalah sebagai berikut :

a. Direktur

1. Menentukan kebijaksanaan pokok di bidang perencanaan dan pengembangan perusahaan
2. Menentukan kebijaksanaan yang harus dilaksanakan oleh bawahannya
3. Mengadakan hubungan atau relationship extern, baik pemerintahan maupun swasta
4. Bertanggung jawab langsung atas kelancaran aktivitas perusahaan baik ektern maupun intern

b. General Manager

1. Bertanggung jawab langsung kepada direktur terhadap tugas-tugas yang ada
2. Memberikan delegasi terhadap tiap-tiap bawahannya
3. Bertanggung jawab atas operasional seluruh out let / departemen yang ada pada hotel

c. Resident Manager

1. Bertanggung jawab langsung pada G.M
2. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional di setiap departemen
3. Bertanggung jawab atas majunya suatu perusahaan
4. Mempunyai tugas sebagai controler di lapangan (area hotel)

d. Front Office / Marketing Manager

1. Bertanggung jawab langsung kepada R.M
2. Menentukan dan mempunyai dan wewenang dalam kebijaksanaan pokok pada F.O dan Marketing Department
3. Bertanggung jawab sepenuhnya atas operasional F.O dan Marketing Department
4. Mempunyai wewenang dalam pengambilan suatu keputusan tugas kepada bawahan

e. Food and Beverage Manager

1. Bertanggung jawab secara keseluruhan pada R.M
2. Mempunyai wewenang dalam menentukan kebijaksanaan pokok pada Food and Beverage Department
3. Menghandle / menangani apabila ada tamu group atau VIP dalam kaitannya makanan dan minuman

f. Exc. Manager House Keeping

1. Bertanggung jawab langsung kepada R.M
2. Bertanggung jawab atas penyediaan kamar-kamar yang Vacant dan siap untuk dijual
3. Mempunyai wewenang dalam menentukan kebijaksanaan pokok pada House Keeping Department
4. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kenyamanan kamar dan seluruh area yang ada pada hotel

g. Chief Accounting

1. Bertanggung jawab langsung kepada R.M
2. Bertanggung jawab atas keluar masuknya keuangan
3. Mempunyai wewenang dalam menentukan kebijaksanaan pada Accounting Department

BAB IV

KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA

4.1 Bidang Kegiatan Praktik Kerja Nyata

Dipilihnya kantor depan (Front Office) sebagai bidang kerja selama Praktik Kerja Nyata, karena Front Office merupakan salah satu departemen yang sangat penting bagi keberhasilan hotel sesuai dengan fungsinya.

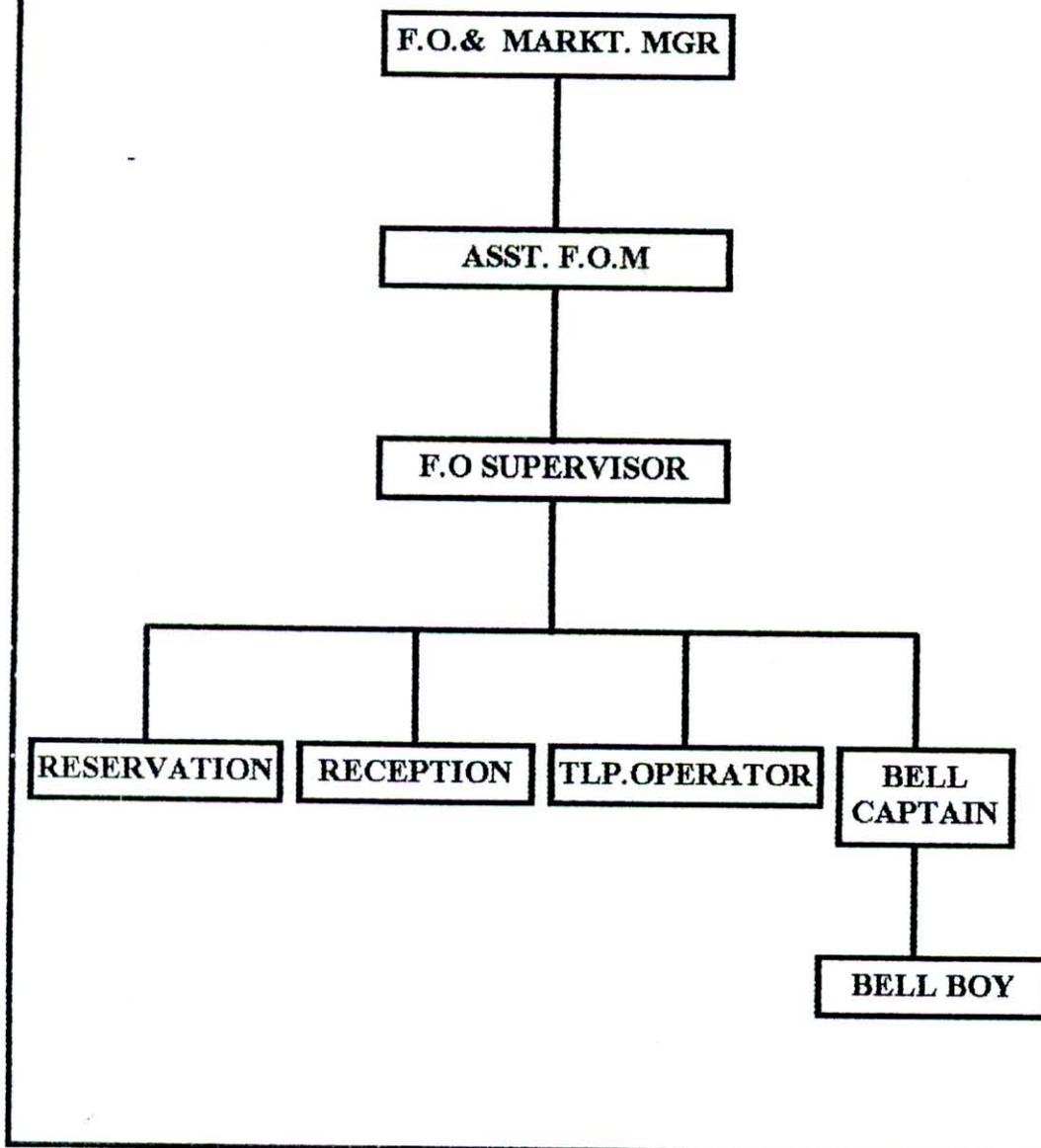
Pada Front Office Department terdapat beberapa seksi yang memiliki klasifikasi tugas yang berbeda, yang pada prinsipnya mempunyai tanggung jawab yang sama terhadap fungsi dan tugas utama Front Office yaitu “ melayani tamu secara baik “ agar target yang ditentukan oleh hotel bersangkutan dalam penjualan kamar dapat tercapai.

Untuk mempermudah tugas Front Office Department, maka departemen ini membagi seksi-seksinya menjadi beberapa bagian :

1. Reservation Section
2. Reception Section
3. Telephone Operator
4. Front Office Cashier
5. Bell Boy

Struktur organisasi Front Office di Hotel Kusuma Agro Wisata, Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :

**STRUKTUR ORGANISASI FRONT OFFICE
HOTEL KUSUMA AGRO WISATA
BATU - MALANG**



4.2 Uraian Praktik Kerja Nyata

Berdasarkan bidang kerja Front Office Department maka kegiatan yang dilakukan selama Praktik Kerja Nyata meliputi :

4.2.1 Receptionist

Tugas utama sebagai receptionist untuk melayani tamu terutama saat kedatangan, sehingga bisa diperoleh kesan yang baik.

Sedangkan tugas dan tanggung jawab seorang reception terutama pada Hotel Kusuma Agro Wisata :

A. Shift Pagi (06.00 - 14.00)

1. Memeriksa log book, menangani pesan-pesan yang harus dilaksanakan
2. Menyiapkan registration card
3. Mengontrol room status
4. Mengontrol todays reservation dan membuat room assignment
5. Mengontrol room rack dan kunci
6. Menyiapkan meal coupon
7. Menyiapkan master registration untuk group
8. Memberikan informasi ke departemen lain apabila ada tamu VIP
9. Menerima complaint dari tamu untuk segera di sampaikan dan dilaporkan ke atasan

B. Shift Siang (14.00 - 22.00)

1. Menangani tamu check-in
2. Mencatat data tamu registrasi - guest list
3. Membuat bill kamar

4. Menangani message dari dan untuk tamu-tamu hotel
5. Memberi informasi ke H.K. Room service untuk tamu-tamu yang check-in
6. Mengontrol room status
7. Menerima complaint dari tamu untuk segera di selesaikan dan dilaporkan pada atasan
8. Menerima permintaan pengiriman telex, fax, telegram, telepon, dan surat
9. Menjaga kebersihan area

C. Shift Malam (22.00 - 06.00)

1. Memberi / layanan informasi kepada tamu
2. Menyelesaikan guest list
3. Membuat todays room reservation untuk hari berikutnya
4. Membuat rekapitulasi untuk meals coupon
5. Mengontrol room status
6. Melayani tamu check-out
7. Menerima complaint dari tamu untuk segera diselesaikan dan disampaikan ke atasan
8. Menjaga kebersihan dan kerapihan area kerja

Untuk form-form yang digunakan di reception yang mendukung di dalam operasional hotel terutama pada Hotel Kusuma Agro Wisata adalah sebagai berikut :

1. Regrestration Card
2. Guest Card
3. Formulir pemesanan kamar

4. Room / rate change
5. Meals Coupon, for breakfast and dinner
6. Extend list notice, untuk tamu yang akan memperpanjang masa menginapnya
7. Formulir "A", form untuk tamu dari manca negara
8. Guest list , form untuk mengetahui jumlah tamu yang menginap serta untuk mendaftarkan tamu
9. Sale Recapitulation report
10. Room Statistic
11. Today's expected departure

Formulir-formulir yang disebutkan di atas merupakan beberapa contoh form reception pada Hotel Kusuma Agro Wisata.

4.2.2 Reservation

Tugas utama sebagai reservation clerk yaitu menerima pemesanan kamar sehari-hari dengan akurat dan efisien berdasarkan standar dan prosedur yang berlaku di hotel.

Tugas dan tanggung jawab reservation clerk adalah sebagai berikut :

1. Menerima pemesanan kamar dan memberikan kepastian dengan cepat untuk berbagai cara / sumber pesan (telepon, telex, fax, telegram dan bertatap muka secara langsung)
2. Menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya dengan cepat

3. Memberikan saran apabila pesanan tidak dapat di penuhi
4. Membuat ten days forcast
5. Selalu mengisi reservation chart dan room reservation rack dalam keadaan Up to date

Untuk formulir yang dipergunakan pada reservation section adalah sebagai berikut :

1. Reservation Form, untuk mencatat data-data pemesanan kamar
2. Change or cancellation form, untuk adanya perubahan dalam pemesanan kamar
3. Reservation chart / plan, bagan yang di gunakan untuk blok kamar yang telah di pesan oleh tamu
4. Reservation confirmation form

4.2.3 Telephone Operator

Tugas utama sebagai operator telepon yaitu memberikan pelayanan dengan cepat, ramah tamah dan santun terhadap semua pihak yang memerlukan jasa telepon, baik yang berada di dalam maupun di luar negeri.

Tugas dan tanggung jawab yaitu :

1. Melayani permintaan sambungan telepon, telex, dan facsimile baik untuk tamu hotel maupun untuk keperluan dinas / intern hotel
2. Memelihara / mengoperasikan alat-alat dengan baik
3. Menyusun program music, video secara periodik

4. Menyusun laporan pendapatan
5. Selalu menyusun daftar nomor telepon penting dalam keadaan Up to date
6. Menjaga kebersihan dan kerapihan area kerja
7. Melaksanakan wake-up call sesuai permintaan tamu

Dan untuk form-form yang digunakan pada telephone operator section adalah sebagai berikut :

1. Telephone message, form untuk menuliskan pesan melalui telepon yang ditujukan untuk tamu
2. Guest bill telephone, bill tagihan telepon untuk tamu
3. Facsimile form
4. Telex form
5. Dan telegram form

4.2.4 Bell Boy

Tugas utama daripada bellboy, membantu mengangkat barang bawaan tamu pada saat check-in maupun check-out ke dan dari kamar. Bantuan diberikan agar tamu sedapat mungkin merasa santai dan nyaman. Selain itu kerepotan tamu dalam membawa barang-barangnya juga bisa menyebabkan mereka lupa dan barangnya di ambil orang lain. Jadi, bantuan di berikan untuk alasan keamanan dan kenyamanan tamu.

Tugas dan tanggung jawab seorang Bill boy yaitu :

1. Mengantar dan menangani barang-barang tamu yang check-in / check-out

2. Memberikan penjelasan mengenai fasilitas-fasilitas di dalam kamar dan cara penggunaannya
3. Memelihara kelengkapan kunci-kunci kamar yang check-out
4. Membantu memberikan informasi pada tamu mengenai lokasi-lokasi fasilitas hotel
5. Bekerja sama dengan room boy untuk memeriksa kelengkapan fasilitas-fasilitas kamar, mini bar untuk tamu yang check-out atau mungkin menemukan barang-barang tamu yang tertinggal
6. Mencatat nama-nama barang bawaan tamu yang check-in maupun yang check-out ke dalam errand card dan bell boy report
7. Selalu memeriksa kelengkapan sarana kerja seperti baggage tag, bell boy errand card dan lain-lain
8. Untuk penanganan group, selalu minta konfirmasi mengenai serah terima barang-barang tamu dengan group leader baik waktu check-in ataupun check-out
9. Menjaga kebersihan dan kerapihan di area lobby

Untuk formulir yang di pergunakan di bell boy section yaitu antara lain :

1. Bell boy errand card
2. Luggage / baggage tag
3. Expected arrival list
4. Expected departure list

4.2.5 Front Office Cashier

Front office cashier merupakan bagian yang secara struktural berada di bawah accounting department, sedangkan operasionalnya sehari-hari di bawah departemen kantor depan. Untuk system of payment di Hotel Kusuma Agro Wisata terbagi menjadi dua yaitu, cash and charge.

Tugas utama seorang F.O. cashier yaitu melayani para tamu yang akan melakukan pembayaran pada waktu check-in ataupun check-out.

Tugas dan tanggung jawab F.O. cashier adalah :

1. Pembuatan / posting bill kamar
2. Menangani tamu yang akan check-out
3. Membuat sales rekapitulasi baik yang cash maupun yang credit
4. Selalu menanyakan kunci kamar pada tamu yang check-out (bayar bill)
5. Menangani reservation untuk tamu-tamu yang re check-in
6. Memberitahu kepada tamu mengenai fasilitas hotel dan peraturan hotel yang berlaku
7. Mengontrol kelengkapan seperti stok formulir-formulir untuk cashier
8. Menjaga kebersihan dan kerapihan area kerja

Untuk formulir-formulir yang digunakan pada F.O. cashier diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Guest bill, dimana form ini berisikan tentang jumlah total pembayaran tamu selama menginap pada hotel

2. Sales Recapitulation Report
3. Cash Receipt
4. Credit card slip

4.3 Peralatan Yang Mendukung di Front Office Department

Peralatan yang ada pada Front Office Department ini sangat penting bagi operasional Front Office Department tersebut.

Adapun peralatan di Front Office Department adalah sebagai berikut :

1. Swithbord Operator
2. Facsimile
3. Paging Switch
4. Telephone Rack
5. Type Writer
6. Alphabetical Letter Block
7. Information Rack
8. Spare Key Box
9. Room Rack
10. Credit Card Impreter
11. Bill Rack
12. Posting Machine
13. Safe Deposit Boxes
14. Calculator, dan lain-lain

Peralatan yang ada diatas pada umumnya ada pada setiap hotel, baik itu untuk hotel kecil maupun hotel yang beroperasi secara manual.

4.4 Hubungan Kerja Sama Antar Departemen

Hubungan kerja sama antar departemen yang ada merupakan kerja tim (team work). Front Office Department banyak dibantu oleh departemen lain dalam menjalankan tugasnya. Hal ini berhubungan dengan kenyataan bahwa pada dasarnya konsentrasi operasional sebuah hotel berporos pada tamu. Hotel sedapat mungkin memberikan kepuasan maksimal, tugas tak hanya dibebankan pada satu departemen saja. Masing-masing saling terkait dan saling berhubungan. Bila mata rantai hubungan terputus atau tidak terjalin dengan baik, maka sudah dapat dipastikan penyampaian layanannyapun menjadi pincang.

Untuk lebih jelasnya hubungan kerja sama yang terjadi pada setiap departemen dihotel adalah sebagai berikut :

A. Front Office dengan House Keeping Department

House Keeping Department merupakan bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, kerapihan kamar dan public area.

Hubungan ini terjalin dengan Front Office Department meliputi :

1. Status kamar
2. Room discrepancy (perbedaan status kamar)
3. Perpindahan kamar (tamu umum dan tamu VIP)
4. House Keeping report, dan lain-lain.

B. Front Office dengan Food And Beverage Department

Food and Beverage Department merupakan salah satu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas penyediaan makanan dan minuman bagi tamu.

Hubungan kerja dengan Front Office Department meliputi :

1. Penanganan daily buffet sehari-hari di coffe shop
2. Penyediaan makan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian kamar
3. Untuk pemesanan complimentary
4. Penanganan fuction room
5. Penanganan minuman selamat datang (welcome drink)
6. Penanganan meal coupon

C. Front Office dengan Personel Department

Sumber daya manusia merupakan investasi yang tidak habis-habisnya bagi hotel. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kontribusi keuntungan bagi hotel di masa yang akan datang.

Hubungan dengan Front Office Department meliputi :

1. Penerimaan karyawan baru
2. Mutasi, promosi dan rotasi karyawan
3. Program orientasi karyawan baru
4. Tour to the hotel
5. PTER (payroll, taxes and Employee Relations)

D. Front Office dengan Engineering Department

Engineering merupakan salah satu bagian yang mempunyai tanggung jawab terhadap pemeliharaan struktur bangunan, listrik dan mesin-mesin yang ada.

Hubungan dengan Front Office Department meliputi :

1. Penanganan Working / memo order sehubungan dengan kerusakan yang terjadi pada alat-alat di Front Office Department
2. Pembuatan kunci duplikat
3. Penanggulangan bahaya kebakaran
4. Penanggulangan kerusakan masalah AC (air conditioner)
5. Masalah transportasi tamu dan karyawan
6. Informasi mengenai kerusakan peralatan elektronika

E. Front Office dengan Accounting Department

Bagian akunting merupakan bagian yang bertanggung jawab dengan masalah keuangan hotel.

Hubungan kerja sama dengan Front Office Department meliputi :

1. Masalah penagihan kredit tamu yang belum terbayar
2. Mengenai petty cash
3. Safe deposit box
4. Remittance of find
5. Penggajian bulanan yang berhubungan dengan over time
6. Penanganan night audit
7. Hotel room revenue

F. Front Office dengan Security Department

Bagian keamanan ini mempunyai tanggung jawab mengenai keamanan para tamu, pengunjung dan karyawan yang lainnya

Hubungan dengan Front Office Department meliputi :

1. Menjaga dan mengawasi kamar tamu yang diduga akan melarikan diri tanpa melaksanakan pembayaran (skipper)
2. Melindungi barang-barang milik tamu dan pengunjung hotel
3. Memberikan perasaan aman pada tamu, pengunjung dan karyawan, baik secara fisik maupun rohani

Dengan demikian adanya hubungan kerja sama antara departemen satu dengan lainnya sangat dibutuhkan untuk kelancaran operasional hotel secara menyeluruh, sehingga akan timbul suatu team work yang benar-benar baik dan juga sangat berpengaruh dengan pelayanan kepada tamu.

4.5 Fasilitas Hotel Kusuma Agro Wisata

4.5.1 Jumlah Kamar

Hotel Kusuma Agro wisata yang terletak di kotatiff Batu-Malang, memiliki 154 kamar yang terdiri dari 112 kamar standart dan 42 luxurious yang dirancang atau di set kedalam bentuk cottege.

Kamar-kamar pada Hotel Kusuma Agro Wisata, yang dibangun ditujukan untuk para tamu yang ingin merasakan suatu kenyamanan dan ketenangan baik dari keramaian dan kebisingan. Adapun beberapa type of room yang dimiliki dan ditawarkan sebagai berikut :

a. Standart Double/Twin

Standart room ini terbagi menjadi dua jenis yaitu standart duoble dan standart twin. dari yang dimaksudkan yaitu satu kamar yang digunakan dua orang atau dengan kapasitas untuk dua orang. Untuk bed room ada yang double dalam arti satu bed besar untuk dua orang dan ada yang twin atau dua orang. Selain itu, fasilitas yang lainnya seperti kamar mandi menggunakan shower dengan air hangat atau air dingin disertai juga dengan televisi dengan beberapa channel/program.

b. Standart Triple

Standart triple yang dimaksudkan, satu kamar dengan kapasitas untuk tiga orang. Untuk bed room pada standart triple ini juga terbagi menjadi dua, yaitu dalam satu kamarnya ada satu double bed dan satu single bed, sedangkan jenis yang lainnya dalam satu

kamar ada tiga bed single. Untuk fasilitas lainnya yang ada pada kamar, hampir sama dengan standart double.

c. Superior Cottege

Superior cottege jenis kamar ini berupa cottege yang mana kapasitas huniannya untuk dua orang. Pada bed room, terbagi menjadi dua bagian/jenis yaitu ada yang double dan ada yang twin. Sedangkan fasilitas yang lainnya pada jenis superior ada ruang tamu/keluarga dilengkapi televisi dan ruang tamu tersebut masih menyatu dan tidak terpisah. Kamar ini juga dilengkapi mini bar, kamar mandi menggunakan bath tab.

d. Deluxe Cottege I

Jenis kamar ini berupa cottege dengan kapasitas untuk tiga orang dengan satu kamar satu double bed dan satu single bed serta ruangan tamu/keluarga yang terpisah tidak lagi menyatu dengan bed room. Fasilitas lainnya serupa dengan superior cottege.

e. Deluxe Cottege II

Deluxe Cottege II mempunyai dua buah kamar untuk empat orang dan satu ruang keluarga . Untuk jenis bed room ada satu kamar menggunakan double bed dan kamar yang satunya menggunakan twin bed, serta tiap kamar mempunyai kamar mandi. Untuk fasilitas kamar lainnya sama dengan superior dan deluxe cottege I

f. Junior Suite Room Cottege

Type room/cottege ini sangat berbeda dengan cottege I dan cottege II. Jenis mempunyai mempunyai dua buah kamar dimana satu kamar terdiri dari double bed dan satu single bed untuk tiga orang, dengan

kapasitas hunian keseluruhan untuk enam orang. Untuk fasilitas lainnya yaitu tiap kamar terdapat kamar mandi dengan menggunakan bath tab, ada mini bar serta setiap kamar terdapat pula televisi .

g. Executive Cottege

Type cottege yang satu ini merupakan cottege yang paling mewah diantara yang lainnya. Untuk kapasitas huniannya yaitu untuk empat orang, serta masing-masing kamar dilengkapi televisi. Fasilitas kamar lainnya yaitu ada mini bar, meja makan, ruang tamu yang dilengkapi juga dengan televisi dan mempunyai dua lantai.

Itulah beberapa type of room yang terdapat pada Hotel Kusuma Agro Wisata Batu Malang yang ditawarkan kepada tamu yang berkunjung. Selain dari tipe kamar yang ada diatas tersebut, ada beberapa *hostel* di antaranya yaitu hostel yang kapasitasnya untuk enam orang, sepuluh orang dan sebelas orang yang masing-masing kamar menggunakan twin bed.

3. Restoran Alamanda

Restoran Alamanda para tamu dapat menikmati masakan yang sudah siap. Lokasi dekat dengan kebun apel dan kebun jeruk serta dilengkapi dengan kolam pancing. Dan untuk hari sabtu dan minggu ataupun hari libur lainnya para tamu dapat menikmati musik karaoke di lantai dua restoran Alamanda tersebut.

4. Restoran Melati

Restoran Melati lokasinya terletak pada gedung utama (main lobby), dan restoran ini menawarkan hidangan masakan European food. Restoran ini buka mulai jam 10.00 sampai dengan 24.00 (open 24 hours).

5. Bar Anggrek Bulan

Bar Anggrek Bulan lokasinya terletak di gedung utama (main lobby), dekat dengan restoran Melati. Pada bar tersebut para tamu dapat menikmati berbagai macam minuman racikan bartender-bartender Bar Anggrek Bulan dan diselingi lagu-lagu favorit para tamu. Bar Anggrek Bulan ini buka mulai jam 10.00 sampai dengan 24.00.

B. Agro Wisata

Hotel Kusuma Agro Wisata selain menawarkan produk kamar dan fasilitas restoran dan barnya, juga menawarkan kebun/ agro wisatanya.

Adapun beberapa fasilitas pada Kusuma Agro Wisata adalah sebagai berikut :

1. Kebun apel dan kebun jeruk

2. Kebun Strawberry dan kebun sayur-sayuran
3. Kebun kopi
4. Kebun apel
5. Cafe strawberry
6. Rumah kaca / green house
7. Sepeda gunung/ Mount cycling
8. Menunggang kuda/ Horse back riding
9. Mini Zoo dan
10. Penjualan Souvenir/ Shopping centre

Fasilitas yang ada di atas tersebut, letak dan lokasinya masih pada satu areal hotel tersebut.

Pada masing-masing kebun (agro wisata) tersebut, para tamu dapat memetik buahnya dan dapat membawanya untuk oleh-oleh. Untuk para tamu yang menginap diberi fasilitas untuk jalan-jalan di kebun dan memetik buah serta sayuran yang masih segar tanpa harus membayar lagi.

C. Fasilitas Meeting

Untuk fasilitas meeting room, Hotel Kusuma Agro Wisata memiliki beberapa ruangan yang dipergunakan, yang mana dimulai dari ukuran yang kecil sampai dengan ukuran yang besar.

Adapun nama meeting room tersebut adalah sebagai berikut :

1. Hibiscus meeting room
2. Helianthus Executive meeting room
3. Anyelir meeting room
4. Amarilis convention hall

Ruangan tersebut di atas memiliki kapasitas pemakaian dari 20 sampai dengan 800.

D. Olahraga dan Rekreasi/ Sport and Recreation

Untuk saran olahraga dan rekreasinya, disediakan juga pada area hotel tersebut sebagai misal :

1. *Teratai Hot Water Swimming pool*, yaitu dimana para tamu dapat berenang dengan air hangat
2. *Lapangan Tennis*, yang mana terdapat dua lapangan dan juga disediakan raket dan bola
3. *Tenis Meja*, para tamu dapat menggunakan untuk bermain
4. *Ruangan Billiard*, ruangan tersebut terletak di dekat Restoran Alamanda dan dapat juga menikmati hidangan restoran tersebut
5. *Children Play Ground*, di tempat ini anak-anak dapat bermain dengan leluasa
6. *Riding Ponny horse*, dalam hal ini hotel menyediakan untuk para tamu yang akan berkuda dan berkeliling ke kebun apel dan kebun jeruk.

4.5.3 Jumlah Karyawan Hotel Kusuma Agro

Hotel Kusuma Agro Wisata yang memiliki 154 kamar ini dibandingkan dengan karyawan yang bekerja pada hotel tersebut, kurang efektif untuk para karyawannya. Sedangkan jumlah daripada karyawan itu sendiri kurang lebih 200 karyawan yang mana terbagi ke beberapa departemen mulai dari F.O,H.K, F and B, Accounting, Personalia, dan Engeneering Department. Dengan demikian sangatlah jelas sekali bahwasanya dengan jumlah karyawan yang ada dengan jumlah kamar yang begitu banyak kurang memenuhi syarat.

Hal ini mengakibatkan kepada para karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sangat lamban, karena dalam hal ini kita dapat memperkirakan dengan perbandingan satu orang karyawan mengerjakan dua sampai tiga tugas (pekerjaan), sehingga perlu kiranya untuk menambah SDM hotel tersebut apalagi dilihat dari tingkat hunian kamar per harinya yang rata-rata mencapai 40 - 60%.

Tenaga kerja yang terdapat pada Hotel Kusuma Agro Wisata tersebut, mempunyai latar belakang pendidikan yang beraneka ragam. Diantaranya ada yang lulusan SMA, Diploma I, Diploma II, Diploma III dan ada pula yang sarjana S-I.

Kurangnya jumlah pegawai/karyawan ini terjadi akibat suatu benturan yang sangat memukul perekonomian negara sehingga terimbas juga pada pengurangan tenaga kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Setelah melaksanakan *Praktik Kerja Nyata* pada Hotel Kusuma Agro Wisata yang berlokasi di kotatiff Batu - Malang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hotel Kusuma Agro Wisata merupakan *Resort Hotel* yang letaknya dipegunungan Panderman
2. Bentuk badan usahanya yaitu P.T OWNING COMPANY
3. Reception merupakan bagian operasional yang tugas utamanya menerima tamu yang akan check-in dan memprosesnya sehingga memperoleh kamar yang di minta dengan cara menyenangkan para tamu
4. Selain menawarkan produk kamar dari beberapa type of room, Hotel Kusuma Agro Wisata juga menawarkan fasilitas lainnya seperti : *agro sayur, agro kopi, green house, kebun apel dan kebun jeruk, agro srawberry dan cafe, mini shop, restoran dan bar, mini zoo dan fasilitas meeting*

Demikian kesimpulan yang dapat di rangkum sesuai dengan pengamatan penulis selama melaksanakan On The Job Training atau *Praktik Kerja Nyata*. Dengan adanya fasilitas agro wisata yang menjadi ciri khas Hotel Kusuma Agro Wisata tersebut, mempunyai daya tarik tersendiri kepada para tamu. Oleh karena itu kelestariannya harus dijaga.

SARAN

Pada sub saran ini, maka sebagai penulis menyumbangkan saran-saran dan kritik didalam penyusunan laporan ini selama penulis mengikuti operasional sehari-hari di Hotel Kusuma Agro Wisata Batu - Malang.

Beberapa saran dan kritik adalah sebagai berikut :

1. Perlu ditingkatkannya pelayanan dan service yang profesional kepada tamu, sehingga menambah kepercayaan dan kepuasan kepada para tamu
2. Permance sebagai hotel man harus ditingkatkan
3. Perlunya untuk menambah fasilitas pada kamar, karena fasilitas yang ada masih kurang memenuhi syarat hotel berbintang terutama resort hotel
4. Hygieni dan sanitasi hotel perlu diperhatikan dan di tingkatkan sebagai upaya untuk kenyamanan para tamu selama menginap di hotel
5. Perlunya untuk penambahan karyawan terutama di divisi hotel, karena dibandingkan jumlah kamar kurang efektif

Demikianlah saran-saran yang dapat penulis lampirkan sesuai dengan apa yang dialami di lokasi. Dan mungkin masih ada terlepas dari pengamatan penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Darsono 1992 Kantor Depan (Front Office) Jakarta : Gramedia :

Widiasarana Indonesia.

H. Goeltom, Demson, Drs. Operasional Kantor Depan Bandung : BPLP

Bandung.

Wirya Dharma, I Nengah 1981 Pengantar Dasar - Dasar kantor Depan

Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Anom, 1991 Manual Kantor Depan, Departemen Pariwisata, Pos Dan

Telekomunikasi.

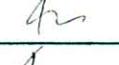
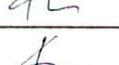
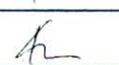
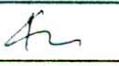
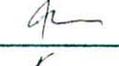
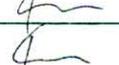
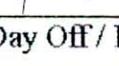
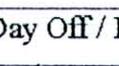
Universitas Jember

Fakultas Sastra

DAFTAR HADIR
MAHASISWA PRAKTIK KERJA NYATA

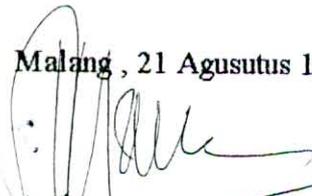
Nama Mahasiswa : Desy Purnawan Kusuma

NIM : 960103101010

Hari /Tanggal	Waktu Kerja	Jumlah Jam	Departemen	Keterangan
Senin 19 Juli	06.00-14.00	8 jam	Front Office	
Selasa 20 Juli	06.00-14.00	8 jam	Front Office	
Rabu 21 Juli	06.00-14.00	8 jam	Front Office	
Kamis 22 Juli	14.00-22.00	8 jam	Front Office	
Jumat 23 Juli	14.00-22.00	8 jam	Front Office	
Sabtu 24 Juli	14.00-22.00	8 jam	Front Office	
Minggu 25 Juli	06.00-14.00	8 jam	Front Office	
Senin 26 Juli	14.00-22.00	8 jam	Front Office	
Selasa 27 Juli	14.00-22.00	8 jam	Front Office	
Rabu 28 Juli	14.00-22.00	8 jam	Front Office	
Kamis 29 Juli	14.00-22.00	8 jam	Front Office	
Jumat 30 Juli	06.00-14.00	8 jam	Front Office	
Sabtu 31 Juli	08.00-16.00	8 jam	Front Office	
Minggu 1 Agustus	08.00-16.00	8 jam	Front Office	
Senin 2 Agustus	08.00-16.00	8 jam	Front Office	
Selasa 3 Agustus	06.00-14.00	8 jam	front Office	
Rabu 4 Agustus	-	-	-	Day Off / Libur
Kamis 5 Agustus	-	-	-	Day Off / Libur
Jumat 6 Agustus	14.00-22.00	8 jam	front Office	

Sabtu 7 Agustus	14.00-22.00	8 jam	Front Office	
Minggu 8 Agustus	06.00-14.00	8 jam	Front Office	
Senin 9 Agustus	06.00-14.00	8 jam	Front Office	
Selasa 10 Agustus	06.00-14.00	8 jam	Front Office	
Rabu 11 Agustus	14.00-22.00	8 jam	Front Office	
Kamis 12 Agustus	14.00-22.00	8 jam	Front Office	
Jumat 13 Agustus	14.00-22.00	8 jam	Front Office	
Sabtu 14 Agustus	10.00-18.00	8 jam	Front Office	
Minggu 15 Agustus	10.00-18.00	8 jam	Front Office	
Senin 16 Agustus	-	-	-	Day Off/ Libur
Selasa 17 Agustus	10.00-18.00	8 jam	Front Office	
Rabu 18 Agustus	10.00-18.00	8 jam	Front Office	
Kamis 19 Agustus	10.00-18.00	8 jam	Front Office	
Jumat 20 Agustus	10.00-18.00	8 jam	Front Office	
Sabtu 21 Agustus	10.00-18.00	8 jam	Front Office	

Malang, 21 Agustus 1999



Agro Wisata Hotel

Jalan Abdul Gani Atas

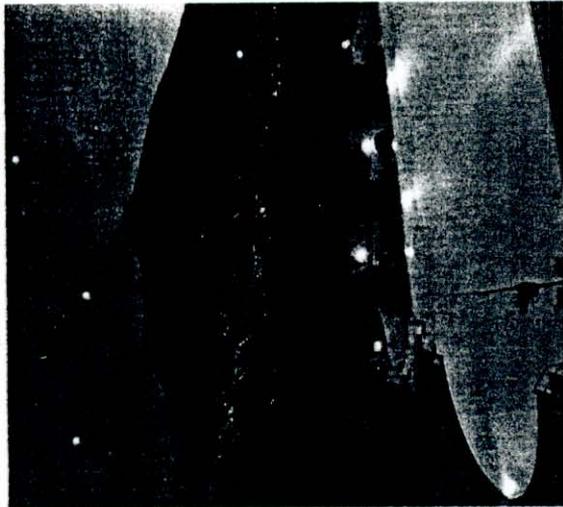
Phone (0341) 93333 (4 Lines)

BATU - MALANG - INDONESIA

Abdul Djamal

Dengawas / Penanggung jawab

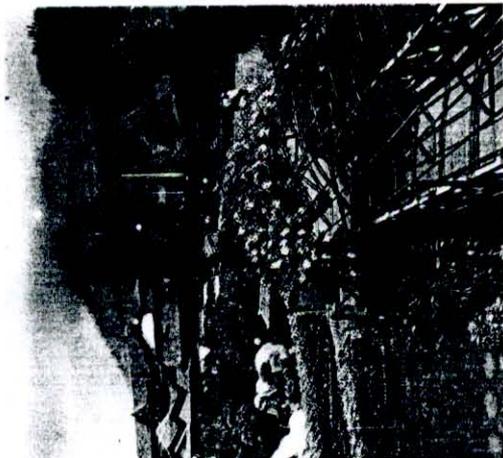
THE DRAMATIC SCENE



BEAUTIFULLY UNEXPECTED

Kusuma
Agrowisata Hotel

Jalan Abdul Gani Atas • Batu • Malang • Indonesia
Tel. 62 - 341 - 593333, 593195 • Fax 62 - 341 - 593196



Hotel Facilities and Recreation

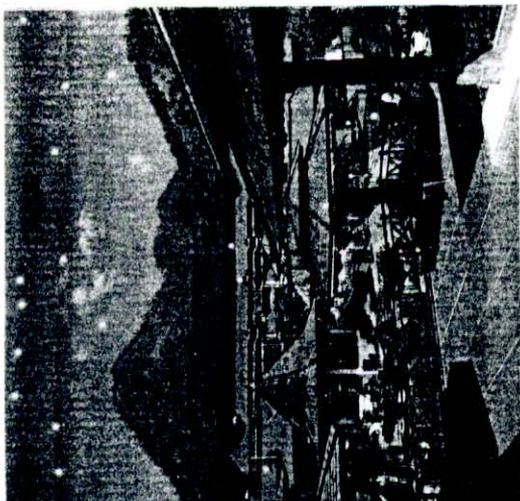
- 9 Conference Rooms
(The capacity of 15 to 800 person)
- Business Centre • PABX system 6 lines
- Apple, Orange, Coffee & Strawberry Plantation
- Green House • Agrosayur • Agrobunga
- TERATAI swimming pool
(with warm water every holiday/weekend)
- Jogging • Cycling • Fishing • Horseback Riding
- Mount Climbing • Hiking
- Electronic Massage • Billiard • Karaoke
- Children playground • Mini Zoo
- ANTHORIUM Hall
- AMARIUS Sport Hall
(badminton, volley ball, Table Tennis)
- 2 Tennis Courts
- HORTENSIA Restaurant
(Indonesian dishes, Chinese & European Food)
- NUSA INDAH Traditional Restaurant
- ALAMANDA Fast Food Restaurant
- MELATI Coffee Shop • ANGGREK BULAN Bar.
- Agro Tourism

Reservation

Kusuma Agrowisata Hotel
Jl. Abdul Gani Atas • Batu • Malang • Indonesia
Tel. 62 - 341 - 593333, 593195 • Fax 62 - 341 - 593196
• Your travel agent or direct to :

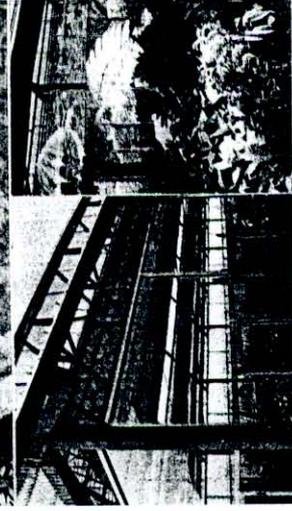
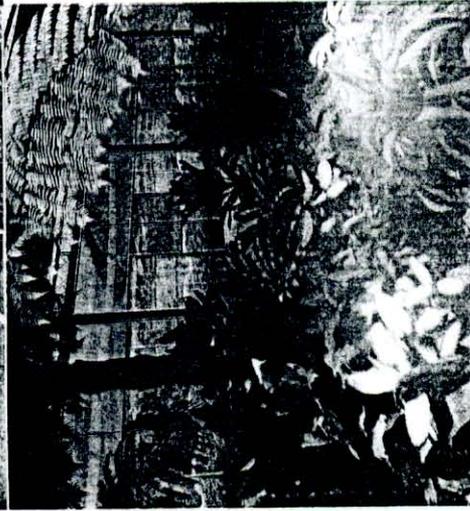
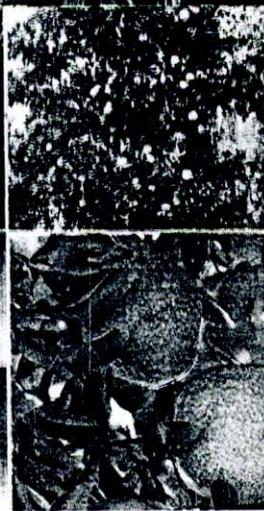
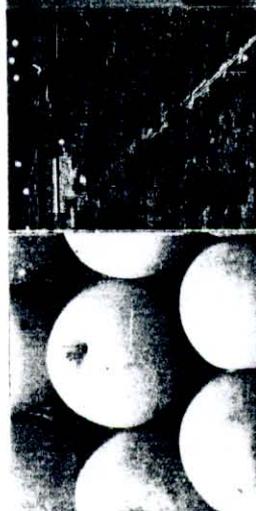
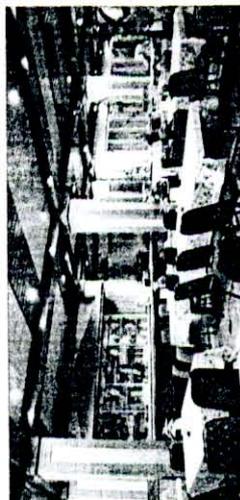
Representative

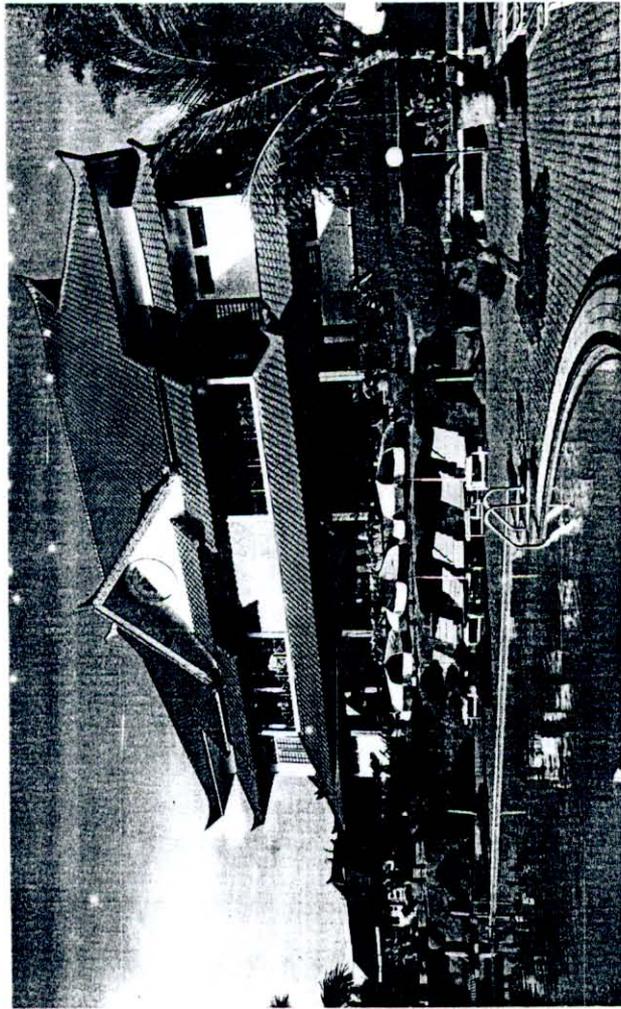
Kusuma Tour & Travel
Jl. Ngagel Jaya Selatan Blok F-21 • Surabaya • Indonesia
Tel. 62 - 31 - 5616254, 5616255, 5680202
Fax 62 - 31 - 5680265



The Spectacular Mountains Area Views

Kusuma Agrowisata Hotel Batu is surrounded by wonderful views of mountains, MT. Arjuno, MT. Welirang, MT. Penderman, MT. Suket and Mountinary Anjasmoro. The cool area place with climate around 18°C covers it, more than 1000 meters above the sea level. This is the right Hotel and Cottages for your vacation.

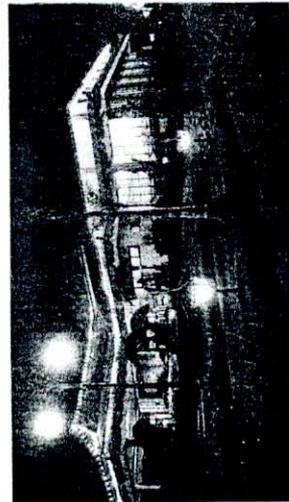




WE WILL SHOW YOU A GOOD TIME BY DAY AND EVEN BETTER TIME AT NIGHT

Kusuma Agrowisata Hotel

Welcome to The Heart of tourist destination in East-Java.
 Kusuma Agrowisata Hotel Batu - Malang
 Our Hotel has 150 rooms consists of 108 standard rooms
 and 42 luxurios rooms set in Cottages which include
 Superior, Deluxe, Junior Suite and Executive Cottages
 composed with garden.
 All rooms have a private terrace, comfortable bed, shower
 with running cool & warm water, direct dial telephone,
 Multi Chanel TV with House Movie Program, 24 hours
 Room Service.
 Get your favorite experience in Hotel & Cottages facilities :
 Meeting Room, Billiard, Restaurant, Karaoke and much more.



Get into the holiday atmosphere with

Kusuma
Agrolungga
Agrolokepi
Agrostrawberry
Agrosayur

You'll find relaxing and walking around in :
 Apple, Orange, Strawberry, Coffee Plantation.

Feel a thousand Flowers in Green House.
 Taste Strawberry fruit direct from our garden or
 relaxing and peaceful in "Kusuma Strawberry Cafe".
 Choose your favorite Vegetables with hydroponics
 technology, pick up the fresh vegetables and can be
 cooked directly.

See the beautiful of Coffee Plantation.

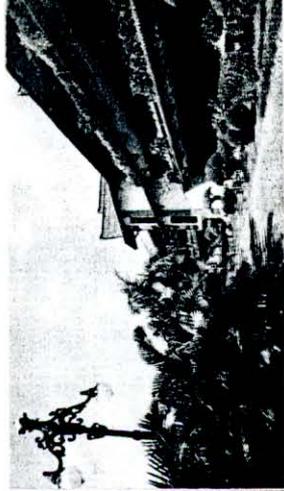
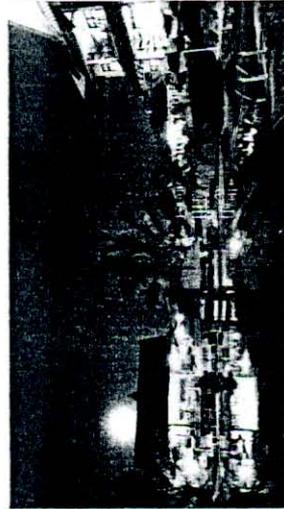
ONE STOP SHOPPING OF AGRICULTURE

Come now and get your experience with us.

Facilities of Kusuma Agrowisata

- Apple Plantation • Orange Plantation
- Strawberry Plantation • Coffee Plantation
- Vegetable Plantation • Kadal Apple • Strawberry Cafe
- Green House • Mount Cycling • Horseback Riding
- Mini Zoo • Shopping Centre • Nursery • etc.

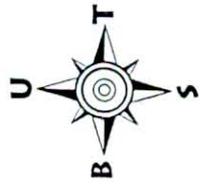
Kusuma Agrowisata is a refreshing place to have a break





Green House

Jl. Abdul Gani Atas
(0341) 593333 - 593195 (Hunting)
Fax. (0341) 593196 Po. Box. 36
BATU - MALANG - INDONESIA

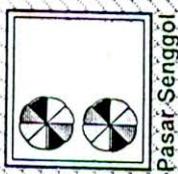


Apple House

Apple Plantation



Coffee Plantation

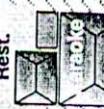


Swimming Pool



Hortensia Rest.
Hibiscus Hall

Alamanda Rest.



Kulam Pancing
Kafe
Bilyard



Air Mancur



Children Playground



Hellantus



Tennis 1

Tennis 2



Marialis Hall

Entrance



Anyelir Meeting Room



Lobby
Melati Cofee Shop
Antorium Hall

Parking

Parking

Parking

Air Mancur

Air Mancur



Strawbery Cafe



Your Room



Strawbery & Vegetable Plantation

HOTEL KUSUMA AGROWISATA
 BATU - MALANG

TO DAY'S EXPECTED DEPARTURE

DATE 9.9.99

ROOM NO	NAME	PAX	DATE C/I	REMARKS
122 ✓	Stinaver	2	8.9	
123	Manday	2	8.9	
131	yen	2	8.9	
132	dedy	2	8.9	
133	sagtiadi	2	8.9	
134	sas	2	8.9	
135	arief, mr	2	8.9	
141	vivi	2	8.9	
142	wahyu	2	8.9	
149	marko	2	8.9	
150	surya	2	8.9	
162	Muhammad	2	8.9	
163	tan	2	8.9	
164 ✓	veld, Mr	2	7.9	
165	harry	2	8.9	
173	mayor yito	4	8.9	
180	afnah	3	8.9	
Meal Summary Coupon				
122	2 pax	150	2 pax + 1eb	
123	2	162	2	
131	2	163	2	
132	2 + 1b	164	2	
133	2	165	2	
134	2	173	4	
135	2	180	3	
141	2		Total	: 43 pax
142	2		BI	: 21
146	2		Boeringer	: 14
149	2			78 pax

HOUSE KEEPING , FO CASHIER , RECEPTION , BELL BOY , F & B , ROOM SERVICE

PREPARED BY,

Y

Surname		First Name		Room No.		Room Type	Segment
Home Address						Rate	
Nationality		Place / Date of birth		Profession		Arrival	
Passport Number - Place & date of Issue/KTP/SIM						Departure	
Visa : Transit (). Tourist (). Visit (). Business (). Stay ().						Confirmation No.	
Kehilangan barang-barang berharga di kamar bukan tanggung jawab Hotel Tempat penyimpanan tersedia di front office cashier tanpa biaya tambahan <i>Hotel will not held responsible for any valueables left by the guest in their rooms</i> <i>Safe deposit boxes are available free of charge at front office cashier</i>						No. of Guest	Clerk
						Coming from	
Payment Method	Deposit	C. Card	Cash	To Company	Voucher	Going to	
Group No. & Name						Special Requirement	
Company Account To							
Company Charges							
Semua biaya yang timbul selama saya tinggal menjadi tanggung jawab saya dan akan diselesaikan sebelum jam keberangkatan. <i>I agree to pay all costs made by me during my stay in the hotel, upon departure</i>						CHECK OUT TIME : 1.00 PM	
						Signature	

FORMULIR "A"

<u>NAMA AKOMODASI</u> Name of accomodation		KUSUMA AGRO WISATA HOTEL		
<u>ALAMAT</u> Address		Jalan Abdul Gani Atas Phone (0341) 93333 (4 lines) - 93195 Fax. (0341) 93196 BATU - MALANG - INDONESIA		
<u>DATANG TANGGAL</u> Arrival date		<u>DATANG DARI</u> Coming From		<u>BERANGKAT TGL.</u> Departure Date
<u>PERGI KE</u> Going To				
<u>N A M A</u> Family Name		<u>OTHER</u> Name		
<u>KEBANGSAAN</u> Nationality		<u>K.T.P.</u> Passport Number		<u>Date & Place</u> Of Issue
<u>TANGGAL LAHIR</u> Date of Birth				
<u>PEKERJAAN</u> Profession		<u>N a m a</u> Perusahaan		<u>MAKSUD KEDATANGAN</u> Purpose of visit
				<input type="checkbox"/> PLEASURE <input type="checkbox"/> BUSINESS <input type="checkbox"/> OFFICIAL
<u>ALAMAT RUMAH</u> Home Address				
<u>V I S A</u> VISUM		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		TRANSIT	TOURIST	VISIT
				<input type="checkbox"/>
				BUSINESS
				<input type="checkbox"/>
				STAY
		<u>TANDA TANGAN</u> Signature		



GUEST CARD



**FREE PAS
TO**



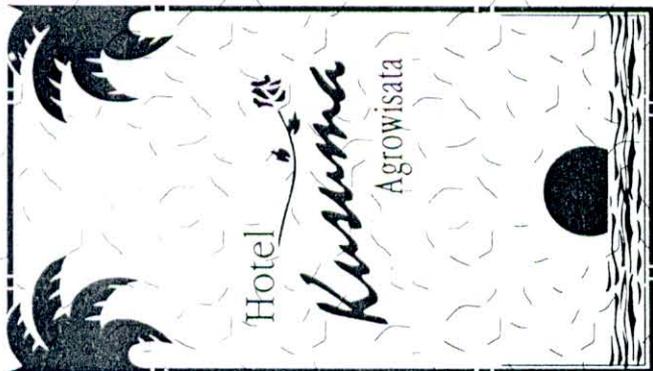
SWIMMING POOL



PLANTATION

Gunakan Free Pass ini bila ingin
kekebun Apel dan Jeruk / Strawberry
disitu anda dapat memetik dan
menikmati buahnya
buka Pukul
07.00 - 17.00 WIB

Hotel has Apple and Orange / Strawberry
plantation where you can
pick enjoy it.
Use this Free Pass to
Plantation.
(Open 7 am - 5 pm)



Hotel
Kusuma
Agrowisata

Hotel
Kusuma
Agrowisata

Jalan Abdul Gant Atas
Phone (0341) 593333 (Hunting) 593195
Fax (0341) 593196
BATU - MALANG - INDONESIA

APPLE / STRAWBERRY

☉ FREE PASS TO PLANTATION

Valid For 01 Person

Room : _____
Date : _____

APPLE / STRAWBERRY

☉ FREE PASS TO PLANTATION

Valid For 01 Person

Room : _____
Date : _____

APPLE / STRAWBERRY

☉ FREE PASS TO PLANTATION

Valid For 01 Person

Room : _____
Date : _____

WELCOME DRINK

Room : _____
Pax : _____
Date : _____ Time 4 - 8 pm
Place : Anggrek Bulan Bar

**MEAL COUPON
BREAKFAST**

Room : _____
Pax : _____
Date : _____ Time 7 - 9 am
Place : _____

**MEAL COUPON
DINNER**

Room : _____
Pax : _____
Date : _____ Time 6.30 - 9 pm
Place : Hortensia Restaurant

Tamu yang terhormat,
Mohon kartu ini dibenarkan ke Petugas Reception
setiap pengambilan kunci, atau kepada pelayan
restaurant / Bar bila anda menandatangani
bon. Waktu Check-Out pukul 13.00 WIB, bila
masa tinggal diperpanjang hingga pukul 18.00
WIB dikenakan 50% dari tarif kamar. Setelah
pukul 18.00 WIB, dikenakan tarif kamar penuh.

Hotel tidak bertanggung jawab atas hilangnya
barang-barang berharga dikamar.
Tempat Penyimpanan Barang Berharga
tersedia di Front Office tanpa biaya tambahan.
Hotel tidak menerima Check pribadi.

Dear Guest,
Please present this card to the Reception when
collecting your Room Key, or the Restaurant /
Bar waiter when signing your Restaurant /
Bar Bill. Check-Out time is 1 pm, and 50% of
daily room rate is charged for extension until
06.00 pm. After 06.00 pm, a full day room rate
applied.

Hotel will not be held responsible for any
valuables left by the guest in their rooms. Safety
Deposit Boxes are available free of charge at
Front Office. Hotel cannot accept any personal
cheques.

☉ FREE/PASS TO SWIMMING POOL

Name / Nama

Room No. / Kamar No.

Departure / Berangkat

Room Rate / Tarif Kamar

Signature / Tanda Tangan



EVENT ORDER

Name of Group : _____ Person to Contact : _____
 Arrival Date : _____ Group Leader : _____
 Departure Date : _____ Type of Function : _____
 Number of Person : _____

Room Required : _____

MEETING ROOM : _____

MEAL ARRANGEMENT

MEALS	date	time	pax	ROOM	remarks
Breakfast					
Lunch					
Dinner					

COFFEE BREAK

I / AM					
II / PM					

PLEASE PREPARED			FUNCTION ROOM SET UP
ENGINEERING	HOUSE KEEPING	BANQUET	
<input type="checkbox"/> Table Mike	<input type="checkbox"/> White board	<input type="checkbox"/> Banner	
<input type="checkbox"/> Sound System	<input type="checkbox"/> Flipchart	<input type="checkbox"/> Table Name	
<input type="checkbox"/> Standing Mike	<input type="checkbox"/> Gong / palu	<input type="checkbox"/> Flower	
<input type="checkbox"/> Wireless	<input type="checkbox"/> Head Table	<input type="checkbox"/> Boardmaker	
<input type="checkbox"/> Tape Recorder	<input type="checkbox"/> Mini garden	<input type="checkbox"/> Meeting Kit	
<input type="checkbox"/> Slide Projector	<input type="checkbox"/> ROOM SETUP	<input type="checkbox"/> Pointer	
<input type="checkbox"/> OHP + Screen	<input type="checkbox"/> Podium	<input type="checkbox"/> Name Tag	
<input type="checkbox"/> TV Monitor	<input type="checkbox"/> Buffet table	<input type="checkbox"/> ROOM SETUP	<u>MISCELLANEOUS</u>
<input type="checkbox"/> Video	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Electric W. Board	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Staff incharge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<u>SECURITY</u>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

MENU

ACCOUNTING

Cc. GM/RM. HK. FO. STORE. ENGG. KITCHEN.
 SECURITY. ACCT. F&B. FILE

Batu,
 Prepared By,

ROOM RATE SHEET 2000

Hotel Kusuma Agrowisata
Effective January 2000

HOTEL	Weekday	Week end
Standart dbl	Rp. 219.450,-	Rp. 285.450,-
Standart tpl	Rp. 260.850,-	Rp. 350.000,-

☉ COTTAGE

Superior	Rp. 375.000,-	Rp. 465.000,-
Deluxe I	Rp. 390.000,-	Rp. 495.000,-
Deluxe II	Rp. 699.300,-	Rp. 882.450,-
Junior Suite	Rp. 782.000,-	Rp. 907.500,-
Executive	Rp.1214.000,-	Rp.1650.000,-

☉ HOSTEL

Family 6	Rp. 360.000,-	Rp. 520.000,-
Family 10	Rp. 480.000,-	Rp. 750.000,-
Family 11	Rp. 520.000,-	Rp. 800.000,-

EXTRA BED RP. 50000,- RP. 75.000,-

- ☉ Harga tersebut diatas sudah termasuk makan pagi,wisata agro,kolam renang,jasa pelayanan dan pajak pemerintah
- ☉ Untuk malam minggu dan hari besar sudah termasuk makan malam
- ☉ Harga tersebut diatas tidak berlaku untuk periode natal, tahun baru dan lebaran
- ☉ CHECK OUT TIME 1.00 PM

WELL COME TO KUSUMA 2000



ROOM RATE SHEET 2000

Hotel Kusuma Agrowisata
Effective January 2000

HOTEL	Weekday	Week end
Standart dbl	Rp. 219.450,-	Rp. 285.450,-
Standart tpl	Rp. 260.850,-	Rp. 350.000,-

☉ COTTAGE

Superior	Rp. 375.000,-	Rp. 465.000,-
Deluxe I	Rp. 390.000,-	Rp. 495.000,-
Deluxe II	Rp. 699.300,-	Rp. 882.450,-
Junior Suite	Rp. 782.000,-	Rp. 907.500,-
Executive	Rp.1214.000,-	Rp.1650.000,-

☉ HOSTEL

Family 6	Rp. 360.000,-	Rp. 520.000,-
Family 10	Rp. 480.000,-	Rp. 750.000,-
Family 11	Rp. 520.000,-	Rp. 800.000,-

EXTRA BED RP. 50.000,- RP. 75.000,-

- ☉ Harga tersebut diatas sudah termasuk makan pagi,wisata agro,kolam renang,jasa pelayanan dan pajak pemerintah
- ☉ Untuk malam minggu dan hari besar sudah termasuk makan malam
- ☉ Harga tersebut diatas tidak berlaku untuk periode natal, tahun baru dan lebaran
- ☉ CHECK OUT TIME 1.00 PM

WELL COME TO KUSUMA 2000



ROOM RATE SHEET 2000

Hotel Kusuma Agrowisata
Effective January 2000

HOTEL	Weekday	Week end
Standart dbl	Rp. 219.450,-	Rp. 285.450,-
Standart tpl	Rp. 260.850,-	Rp. 350.000,-

☉ COTTAGE

Superior	Rp. 375.000,-	Rp. 465.000,-
Deluxe I	Rp. 390.000,-	Rp. 495.000,-
Deluxe II	Rp. 699.300,-	Rp. 882.450,-
Junior Suite	Rp. 782.000,-	Rp. 907.500,-
Executive	Rp. 1214.000,-	Rp.1650.000,-

☉ HOSTEL

Family 6	Rp. 360.000,-	Rp. 520.000,-
Family 10	Rp. 480.000,-	Rp. 750.000,-
Family 11	Rp. 520.000,-	Rp. 800.000,-

EXTRA BED RP. 50.000,- RP. 75.000,-

- ☉ Harga tersebut diatas sudah termasuk makan pagi,wisata agro,kolam renang,jasa pelayanan dan pajak pemerintah
- ☉ Untuk malam minggu dan hari besar sudah termasuk makan malam
- ☉ Harga tersebut diatas tidak berlaku untuk periode natal, tahun baru dan lebaran
- ☉ CHECK OUT TIME 1.00 PM

WELL COME TO KUSUMA 2000

