

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN SECARA PROFESIONAL DALAM KEGIATAN OPERASIONAL KANTOR DEPAN YANG DIORIENTASIKAN PADA KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL YOSCHI PROBOLINGGO



Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh
gelar Ahli Madya pada Program D3 Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh :

Heri Prasetyo

NIM. 970103101017

S

Kelas	658.8
	PRA
	M
	e.f

11/6/01
ID 235992
SRS.

**PROGRAM DIPLOMA 3 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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan ini saya persembakan untuk :

1. Ayahanda Eko Soepardjo (alm) yang saya hormati.
2. Ibunda tercinta yang sangat aku hormati dan sayangi.
3. Kakak dan adikku tercinta.
4. Temanku Lina yang sangat berjasa.
5. Bapak Dogdoyo beserta karyawan hotel Yoschi's.
6. Rekan-rekan semua senasip seperjuangan.
7. Alma Materku.

MOTTO

Obsesi bukanlah khayalan yang bisa di raih dengan satu tangan, tapi obsesi merupakan prestasi yang menjadi simbol kebanggaan diri setiap insani

(Walhidayah)

Dari semua inisiatif, ada suatu kebenaran yang paling mendasar, mempunyai komitmen dengan dirinya sendiri maka Tuhan akan menyertainya

(Johan Wolfgang Von Ghoethe)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, serta bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dapatlah penulis menyelesaikan penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN SECARA PROFESIONAL DALAM KEGIATAN OPERASIONAL KANTOR DEPAN YANG DIORIENTASIKAN PADA KEPUJASAN KONSUMEN DI HOTEL YOSCHI PROBOLINGGO.

Adapun maksud dan tujuan penulisan dalam penyusunan ini terutama mengikuti atau memenuhi sebagai syarat kelulusan memperoleh gelar Ahli Madya pada program D III Bahasa Inggris di Fakultas Sastra Universitas Jember

Dalam laporan ini penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, tidak mungkin laporan ini akan berhasil dengan baik, oleh karena itu melalui tulisan ini kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung ataupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini terutama kepada

1. Bapak Drs. H. Marwoto, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Albert Tallapesy MA, Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember dan sekaligus Dosen Pembimbing.
3. Bapak Digdoyo D P, General Manager Yoschi's Hotel.
4. Seluruh karyawan dan karyawan hotel Yoschis yang telah memberikan bahan dalam pembuatan laporan.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta pegawai dilingkungan Fakultas Sastra Universitas Jember.
6. Teman-teman Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember angkatan 1997.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuan sumbangan pikiran, tenaga dan lain-lain hingga selesainya penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Tentu saja penulisan laporan ini terlalu banyak kekurangan, oleh sebab itu perlu dimaklumi dan mohon maaf sebelumnya . Akhirnya atas bantuan dari berbagai pihak semoga menjadi amal yang baik dan mendapatkan pahala yang setimpal dari padanya, serta hanya Allah- lah kita mohon ampun serta limpahan taufik dan hidayah-Nya

Amien

Jember, November 2000
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan masalah	2
1.3 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Obyek dan Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.4.1 Obyek Praktek Kerja Nyata.....	4
1.4.2 Jangka Waktu PraktekKerja Nyata	4
1.5 Prosedur Praktek Kerja Nyata	4
1.6 Bidang-bidang Ilmu Yang Membantu Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian dan Klasifikasi Hotel	6
2.1.1 Pengertian Hotel.....	6
2.1.2 Klasifikasi Hotel.....	7
2.2 Pengertian Front Office Department.....	9
2.3 Fungsi Front Office Department.....	10
2.4 Fungsi dan Peranan Kantor Depan	11
2.4.1 Peranan Kantor Depan	11
2.4.2 Kegiatan Dari Front Office Department	14
2.4.3 Jenis-jenis Pemesanan Kamar	15
2.4.4 Information Source (sumber informasi).....	16

2.5	Professional Body Language and Appearance	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		
3.1	Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Yoschi's	19
3.2	Tujuan Didirikannya Hotel Yoschi's	20
3.3	Departemen-departemen di Hotel Yoschi's	20
3.4	Fasilitas-fasilitas di Hotel Yoschi's	21
3.4.1	Fasilitas-fasilitas Utama Hotel Yoschi's	21
3.4.2	Fasilitas-fasilitas lain Hotel Yoschi's	22
3.5	Sistem Pembagian Waktu Kerja	24
3.6	Struktur Organisasi Front Office Department Di Hotel Yoshi's	24
BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA		
4.1	Bagian Front Office Cashier	26
4.2	Bagian Registrasi	26
4.2.1	Penanganan Check- in	28
4.2.2	Penanganan Check- out	30
4.3	Bagian Operator Telepon	31
4.4	Menangani Keluhan Tamu	33
4.5	Sikap Profesional Yang Patut Diterapkan	35
4.5.1	Penampilan Yang Meyakinkan	36
BAB V KESIMPULAN dan SARAN		
5.1	Kesimpulan	39
5.2	Saran	40
DAFTAR PUSTAKA		41
DAFTAR LAMPIRAN		42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Alasan Pemilihan Judul

Indonesia yang menitik beratkan pada sektor ekonomi dalam pembangunan nasionalnya, dengan keberadaan ekonomi nasionalnya pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan bagi pengembangan dan pertumbuhan ekonomi. Dalam menghadapi pembangunan jangka panjang peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai penyeimbang laju akselerasi ilmu pengetahuan dan teknologi harus diutamakan. Ditinjau dari dunia usaha yang semakin berkembang, perhotelan sebagai pelaku usaha senantiasa dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan kondisi-kondisi yang ada baik *external* maupun *internal*, agar kesinambungan proses operasionalisasi dapat terselenggara dengan optimal

Perhotelan merupakan salah satu penunjang perekonomian memegang peranan penting atas jasa yang dihasilkan, dalam keadaan perekonomian yang serba sulit dan kompleks dewasa ini menuntut setiap hotel untuk bekerja keras dengan lebih efektif dan efisien

Setiap hotel didirikan pada dasarnya mempunyai suatu tujuan yang hendak dicapai, salah satu tujuan itu adalah tercapainya suatu keuntungan yang optimum dan menjaga kontinuitas usaha guna mempertahankan kelangsungan hidup serta mengembangkannya dimasa mendatang. Salah satu faktor yang menentukan adalah tercapainya tujuan tersebut yaitu tersedianya dana dan kemampuan kerja serta profesionalisme.

Dunia kepariwisataan di negara kita semakin maju. Perhotelan merupakan salah satu faktor pendukung sukses dan berkembangnya dunia kepariwisataan. Suatu hotel diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu.

Service atau pelayanan yang baik dapat memberi kesan tersendiri bagi tamu-tamu yang datang.

Pemerintah menghimbau kepada seluruh pengelola bisnis perhotelan dan pihak-pihak yang bersangkutan supaya turut serta mendukung kemajuan bisnis perhotelan dan dapat menarik lebih banyak tamu karena dari hasil yang diperoleh akan dapat menambah nilai devisa negara.

Demikian diharapkan pelayanan terbaik yang diberikan akan dapat meningkatkan tingkat pendapatan, mengingat lokasi hotel Yoschi yang berada pada obyek wisata, kita harus mempersiapkan diri dan berusaha mengetahui lebih jauh dunia kepariwisataan khususnya di bidang perhotelan, maka kami memilih salah satu departemen yang ada di hotel, dalam hal ini adalah *Front Office Departement*. Departemen ini berhubungan langsung dengan proses penerimaan tamu. Dari departemen inilah citra sebuah hotel dapat ditentukan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel khususnya dari *Front Office Departement* yang merupakan tempat bertemunya segala aktivitas awal, maka hubungan selanjutnya dengan tamu akan terjalin semakin baik pula, hal ini merupakan satu keuntungan bagi pihak hotel.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mencoba untuk memahami bagaimana keberadaan Kantor Depan (*Front Office*) dalam meningkatkan tingkat hunian di Hotel Yoschi's. Berdasarkan hal tersebut pula maka penulis mengambil judul UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN SECARA PROFESIONAL DALAM KEGIATAN OPERASIONAL KANTOR DEPAN YANG DIORIENTASIKAN PADA KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL YOSCHII PROBOLINGGO

1.2. Perumusan masalah

Dalam kegiatan operasional sebuah hotel, *front office* merupakan pusat segala kegiatan yang berhubungan dengan tamu, maka sangat perlu adanya upaya

meningkatkan seoptimal mungkin. Dengan demikian penulis ingin mengetahui :

1. Tugas-tugas dalam operasional Kantor Depan dalam meningkatkan pendapatannya
2. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada konsumen

1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung peranan pihak-pihak perhotelan dalam mendukung perkembangan pariwisata.
2. Karena perhotelan merupakan salah satu mata kuliah yang diprogramkan
3. Sarana melatih dan meningkatkan kemampuan dalam penguasaan bahasa asing khususnya bahasa Inggris.
4. Sebagai alternatif untuk memperoleh pengalaman praktis dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.

1.3.2. Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Adapun kegunaan dari kegiatan Praktek Kerja Nyata tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sebagai sarana pengetrapan ilmu-ilmu yang diperoleh di bangku kuliah
2. Menambah keahlian, keterampilan dan pengalaman yang dapat digunakan sebagai bekal ketika terjun dalam dunia kerja.
3. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai industri perhotelan.

4. Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember

1.4. Obyek dan Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata

1.4.1. Obyek Praktek Kerja Nyata

Lokasi pelaksanaan dari Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di hotel Yoschi's yang terletak di Desa Wonokerto, Probolinggo. Sedangkan obyek kegiatan utama selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata difokuskan pada *Front Office Department* yang ada di hotel dan sedikit pengetahuan tambahan pada *Food and Beverage Department*, serta beberapa departemen lain yang ada di hotel tersebut.

1.4.2. Jangka waktu Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan oleh Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, yaitu : minimal 240 jam kerja efektif dan dimulai pada tanggal 1 Juli 2000 sampai 30 Juli 2000. Sedangkan di dalam pelaksanaannya Praktek Kerja Nyata ini diatur menurut jadwal yang telah diberikan oleh pihak hotel setempat dan telah dilaksanakan sampai dengan akhir pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

1.5. Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1. Mengurus surat ijin Praktek Kerja Nyata dan telah disetujui oleh pihak yang menjadi tempat pelaksanaannya
2. Perkenalan dengan personalia dan General Manager hotel Yoschi's, sekaligus Pengarahan dari General Manager hotel Yoschi's.
3. Perkenalan dengan karyawan hotel sekaligus dengan lingkungan tempat kerja bagian tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
4. Memperlihatkan dan mempelajari kegiatan yang dilakukan pada bagian *Front Office Department*.
5. Menerima dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh pihak hotel.

6. Menerapkan teori yang diberikan di perkuliahan yang berhubungan dengan tugas sebagai reception pada *Front Office Department* hotel Yoschi's.
7. Mengumpulkan data-data penting yang akan digunakan sebagai bahan laporan.
8. Konsultasi dalam pembuatan laporan.

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

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

1. *English for Hotel*, yang sangat membantu penulis dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata.
2. *English for Tourism*, membantu penulis untuk mengetahui istilah-istilah dalam dunia Pariwisata.
3. *English for Correspondence*, membantu penulis untuk mengetahui dan membuat daftar surat-surat atau lampiran-lampiran dalam bahasa Inggris.
4. *Speaking*, membantu penulis dalam berkomunikasi dengan tamu asing.
5. *Vocabulary*, membantu penulis dalam pengetahuan kosa kata.
6. *Writing*, membantu penulis dalam penulisan-penulisan yang berbahasa Inggris.
7. *Reading*, membantu penulis dalam membaca daftar menu, room rate dan lampiran dalam bahasa Inggris.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian dan Klasifikasi Hotel

2.1.1. Pengertian Hotel

Kata hotel mulai digunakan sejak abad 18 di London, Inggris, sebagai *hotel garni* yaitu sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap atau tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis yaitu *hostel*, diambil dari bahasa latin *hospes*, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797.

Definisi Hotel:

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum. (SK Menteri Perhubungan No: Pm 10 / Pw 301 / Phb 77).

Dari pengertian kata hotel di atas dapat dijabarkan bahwa :

- Hotel adalah suatu usaha komersial.
- Hotel harus terbuka untuk umum
- Hotel harus memiliki suatu sistim pelayanan / *service*
- Hotel minimum harus memiliki tiga fasilitas, yaitu: akomodasi, makanan, dan minuman.

Ada beberapa pengertian hotel yang juga termaktub dalam buku antara lain sebagai berikut :

1. Pengertian hotel secara Internasional menurut buku "*Managing Front Office Operation*" dari AHMA (American Hotel and Motel Association) yang ditulis oleh Charles E. Steadman and Michael C. Kasavana, pada halaman 4 disebutkan :

" A hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services : food and beverage service, room attendance service, uniformed service, laundering of linens, and use of furniture and fixture ", yang diartikan sebagai berikut :

" Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut : pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat serta menggunakan fasilitas peralatan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya ".

2. Pengertian hotel menurut SK Menparpostel nomor : KM/43/HK/103/MPPT-87 adalah sebagai berikut :

" Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam surat keputusan ".

3. Pengertian hotel menurut "Webster" :

" Hotel is institution providing, lodging, meals and service for the public ". (1958:4).

2.1.2. Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel dapat dirumuskan berdasarkan beberapa segi antara lain dari segi *plant system* (harga jual), dari segi jumlah kamar, dari segi jumlah tamu, dari segi *length of stay* (lama tinggal), atau dari segi lokasinya

1. Dari Segi Harga Jual :

European plan hotel : Hotel dengan harga jual hanya untuk kamar saja.

- American plan hotel* : Hotel dengan harga jual untuk kamar dengan satu Kali, dua kali, tiga kali makan.
- De-luxe hotel* : Hotel dengan harga jual paling mahal.
- First class hotel* : Hotel dengan harga jual *medium rate* (menengah).
- Economy hotel* : Hotel dengan harga jual terendah.
2. Dari Segi Jumlah Kamar
- Small hotel* : Hotel dengan jumlah kamar terendah, maksimal 25 kamar
- Medium hotel* : Hotel dengan jumlah kamar diantara hotel kecil dan hotel besar, misalnya antara 26 sampai 299 kamar. *A medium hotel* dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu:
- *average hotel*
 - *above average hotel*
- Large hotel* : Hotel dengan jumlah kamar minimal 300 buah
3. Dari Segi Tipe Tamu (diambil presentase terbesar jumlah tamu hotel yang menginap) :
- Family hotel* : Hotel untuk keluarga
- Business hotel* : Hotel untuk pengusaha
- Tourist hotel* : Hotel untuk wisatawan (singgah untuk sementara)
- Cure hotel* : Hotel untuk tamu yang ingin transit berobat
4. Dari Segi Lamanya Tamu Hotel Tinggal :
- Transit hotel* : Hotel dengan rata-rata tamu tinggal semalam

- Residential hotel* : Hotel dengan lama tinggal cukup lama
- Semi-residential hotel* : Hotel dengan lama tinggal lebih dari satu hari
5. Dari Segi Lokasi Hotel :
- City hotel* : Hotel yang terletak di kota-kota besar
- Urban hotel* : Hotel yang terletak di dekat kota
- Suburb hotel* : Hotel yang terletak di pinggiran kota
- Resort hotel* : Hotel yang terletak di daerah peristirahatan,
misalnya *Beach hotel* di *Beach resort*
- Airport hotel* : Hotel yang terletak di area pelabuhan udara
6. Dari Segi Aktivitas Tamu Hotel dan Segi Lainnya:
- Sport hotel* : Hotel yang merupakan bagian dari suatu
Komplek olah raga. Misalnya *The Century Park
Hotel* Senayan
- Sky hotel* : Hotel khusus untuk tamu yang akan bermain ski
- Convention hotel* : Hotel sebagai bagian dari kompleks konvensional

2.2. Pengertian Front Office Department

Front Office Departemen merupakan bagian terpenting dari sebuah hotel. Bagian ini tidak hanya memberikan pelayanan komunikasi seperti departemen-departemen lain yang ada, tetapi sekaligus merupakan tempat pertama dan terakhir yang langsung berhubungan dengan tamu hotel. Secara fungsional yang dimaksud *Front Office* adalah : suatu bentuk pelayanan segala informasi terdepan dari suatu usaha industri perhotelan yang disajikan kepada pelbagai corak atau pelanggan. (Damar Jati : 1999)

Berdasarkan alasan tersebut di atas, petugas *receptionist Front Office Department* memegang peranan khusus dalam mengembangkan usaha industri perhotelan. Kualitas-kualitas yang diperlukan untuk menjadi *receptionist Front Office* antara lain : menarik, berkepribadian yang baik, sikap sopan dan ramah terhadap penjualan dan persetujuan kamar oleh tamu. (S.Andrew : 1989)

2.3. Fungsi Front Office Department

Dari penjelasan yang didapat dari *General manager* dan buku mengenai *job description* yang dikeluarkan oleh hotel Yoschi's, *Front Office* sebagai pusat operasional hotel mempunyai beberapa fungsi sebagai berikut, yaitu :

- a. *Front Office* merupakan pusat kegiatan dari operasional hotel (*centre of hotel activities*) karena dari *front office* department segala kegiatan hotel dapat dikontrol dan dilaksanakan, antara lain : hubungan antara tamu dengan pihak manajemen atau sebaliknya, pengkoordinasian antar departemen yang ada di hotel. Bahkan *Front Office* juga menerima keluhan bagi para tamu yang kurang puas terhadap pelayanan hotel supaya diproses lebih lanjut.
- b. *Front Office* merupakan kesan pertama dan sekaligus terakhir (*first and last impression of the guest*). Apabila kesan pertama sudah negatif, tidak ramah, tidak sopan, maka akan merusak hubungan selanjutnya dengan pihak tamu. Disamping itu *Front Office* juga merupakan tempat komunikasi para tamu dengan pihak hotel.
- c. *Front Office* merupakan salah satu departemen/bagian penghasil uang secara langsung karena *Front Office* juga berfungsi menjual kamar dan memasukkan tagihan-tagihan tamu dari departemen lain seperti : *HK, Rest, BAR, small shop* dan lain-lain.
- d. Penitipan barang berharga tamu. *Front Office* juga berfungsi menyimpan barang-barang berharga milik tamu. Disediakan kotak-kotak penitipan barang (*locker*) yang berada di depan counter reception dan tiap locker mempunyai

dua kunci, satu kunci dipegang oleh tamu dan satunya dipegang petugas *reception*

2.4. Fungsi dan peranan Kantor Depan

Hampir semua kegiatan yang ada di kantor depan berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu kantor depan hotel memiliki peranan penting dalam operasi sebuah hotel. Seperti yang dikatakan oleh Vallen (1985 : 24), dalam bukunya *Check-in—Check out, Principles of Effective Front Management*. Bahwa *Front Office* adalah :

It is indeed the heart and the hub and the nerve center of guest activity (Sesungguhnya *Front Office* adalah jantung, dan pusat dari segala macam kegiatan para tamu)

2.4.1. Peranan kantor depan

Dalam operasi sehari-hari , *Front Office* mempunyai macam macam peran. Peran ini penting untuk memperlancar kegiatan hotel dan menjalin kerjasama erat dengan departemen lain. Untuk itu ada 8 (delapan) peran penting dari *front Office Departement* , yaitu:

- **Merupakan wakil dari manajemen (*Managemem 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 misalnya sering terjadi ketika masalah terjadi di luar jam kantor, ketika manajemen tidak sempat menyelesaikannya, terutama di malam hari. Atau tiba-tiba tamu yang sangat penting (para penjabat tinggi) tiba-tiba datang ke hotel untuk keperluan santai atau pribadi, seperti bermain tenis dengan sejawat.

- **Orang-orang yang mampu menjual (*Sales person*)**



Setiap orang yang berada di jajaran Kantor Depan diharuskan mampu dan memiliki *salesmanship*, karena karyawan kantor depan lebih banya berhubungan dengan tamu ataupun pengunjung jika dibandingkan dengan bagian atau departemen lain. Yang dimaksud mampu menjual disini bukan saja produk hotel berupa kamar, melainkan juga fasilitas-fasilitas lain yang disediakan oleh pihak hotel.

- **Pemberi informasi (*Information giver*)**

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

- **Penyimpan data (*Record keeper*)**

Front Office departement merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan sehari-hari di hotel. Semua data dan laporan akan di-*'recap'* dari bagian lain lalu di-*'record'* oleh *Front Office* dalam bentuk laporan-laporan dan data statistik. *Front Office* juga menyimpan data riwayat tamu.

- **Dapat melakukan tindakan secara 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 suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel. Sebab, pada sebuah negara maksudnya, tamu-tamu yang menginap dari berbagai negara dan mereka dilindungi oleh hukum negara masing–masing oleh perwakilan diplomatik di negara bersangkutan.

- **Pemecah masalah (*Problem solver*)**

Sebagai *the hub of activities*, kantor depan merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan-keluhan tamu, merupakan hal

yang wajar, bila karyawan *front office* menerima keluhan yang bukan masalah kantor depan melainkan masalah dari departemen lain.

- **Sebagai wakil dari hubungan masyarakat (*Public Relation Agent*)**

Karyawan kantor depan juga harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama dengan masyarakat pengunjung yang datang ke hotel. Di situ para petugas diharapkan dapat berperan sebagai *inter public relations* yang dapat memberikan citra baik terhadap tamu hotel maupun para pengunjung.

- **Sebagai koordinator kegiatan pelayanan (*Service Coordinator*)**

Kantor depan hotel juga berperan sebagai tempat koordinasi pelayanan. Informasi dan kegiatan departemen lain dikomunikasikan melalui kantor depan. Yang paling jelas adalah pada saat ada tamu rombongan dan adanya kegiatan konversi, atau kegiatan lain yang melibatkan tamu dan pengunjung hotel.

Sedangkan fungsi *front office department* dalam kegiatan sehari-hari meliputi hal-hal seperti berikut:

- a. Menjual akomodasi hotel
- b. Menyambut dan mendaftarkan tamu-tamu yang akan di check in
- c. Melayani pemesanan kamar
- d. Memantau perkembangan situasi kamar
- e. Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu
- f. Menangani semua surat yang masuk ke dan keluar hotel
- g. Menangani fasilitas komunikasi
- h. Melayani dan memberikan informasi serta permintaan-permintaan pelayanan lainnya
- i. Melayani menampung, menyelesaikan keluhan tamu

- j. Melayani penitipan barang –barang berharga
- k. Melakukan kerja sama yang baik dengan departemen lain untuk kelancaran operasional hotel.

2.4.2. Kegiatan dari Front Office Department

Tidak seluruh kegiatan di bagian kantor depan langsung berhubungan atau bertatap muka dengan tamu Hal ini karena jenis pekerjaan yang dijalankan tidak mungkin untuk itu , ada bagian tertentu yang menangani, misalnya bagian operator telepon dalam pekerjaannya setiap hari hanya berhadapan dengan *switchboard telephone* . Berikut kegiatan yang terjadi di *front office*

- *Reservation*

Reservation Section adalah merupakan bagian yang sangat penting dan seksi yang cukup vital di *Front Office Department*. Sebab tinggi rendahnya pendapatan yang diperoleh sebagian besar tergantung pada bagian ini. Tugas dari seksi ini tidak jauh berbeda dengan tugas *reception* yang membedakan yaitu kalau *reception* bertatapapan langsung dengan para tamu, sehingga lebih dipentingkan penampilan yang bagus dan keramah tamahan, sedangkan *reservation* lebih diutamakan dalam keterampilan berbicara sesuai dari mana sumber itu berasal

Tugas dari *reservation* adalah sebagai berikut :

1. Melayani semua permintaan pemesan kamar.
2. Menangani pembetulan atau juga pembatalan pemesanan
3. Memperbaharui daftar pemesanan.
4. Menangani semua surat menyurat mengenai pemesanan juga mengatur dan memisahkan surat-surat itu agar tidak kadaluarsa.
5. Mengatur dan mengontrol status kamar.
6. Dengan tepat dan sopan mendaftarkan tamu dan memberi persetujuan kamar mereka.

7. Secara teratur mengontrol dan memperbaharui status kamar (*room check*).
8. Menghitung status kamar yang dihuni tamu, yang rusak, kamar kosong siap jual dan kamar yang sudah siap digunakan berdasarkan *reservation* untuk diinformasikan kepada departemen yang lain.
9. Menyelesaikan formulir pendaftaran (*registration card*).

reservation juga mempunyai tugas yang tidak kalah pentingnya, karena *reservation* sendiri berhubungan atau berhadapan langsung dengan para tamu, maka dituntut untuk dapat memberikan kesan yang baik kepada tamu..

2.4.3. Jenis-jenis pemesanan kamar

Jenis pemesanan kamar pada dasarnya dibagi dalam dua bagian besar, yaitu pemesanan kamar yang digaransi dan pemesanan kamar yang tidak ada garansinya

1. Pemesanan Bergaransi

Sesuai dengan namanya pemesanan kamar ini memiliki jaminan bahwa pemesan pasti memperoleh kamar pada waktu *check-in*. Karena itu, kamar bersangkutan akan tetap dibiarkan kosong dan tidak dijual pada siapapun sampai waktu tibanya *check-out* pada keesokan harinya. Pemesanan kamar ini tidak akan merugikan pihak hotel, sebab tidak datangpun tanpa pemberitahuan tetap dikenakan biaya kamar satu malam ditambah pajak dan pelayanan, Pemesanan jenis ini hanya diberikan bagi pemesan yang kredibilitasnya tidak diragukan lagi oleh pihak hotel atau pemesannya telah membayar terlebih dahulu. Yang termasuk pemesanan kamar yang bergaransi :

- *Prepayment*

Prepayment guaranteed reservation adalah pemesanan kamar hotel yang bisa terselenggara karena si pemesan telah diminta untuk melakukan pembayaran penuh sebelum kedatangan. Hal ini biasanya terjadi pada saat hotel sedang *peak season* (hotel sedang ramai)

- *Advance Deposit*

Pembayaran dengan uang muka dilakukan dengan uang tunai. Besarnya uang muka biasanya minimal sebesar nilai sewa satu malam ditambah pajak dan pelayanan, tetapi ada kalanya sebuah hotel meminta deposit lebih dari pada uang muka, karena semua tergantung pada masing-masing hotel.

- *Travel Agent*

Travel agent atau biro perjalanan adalah suatu pemesanan kamar yang dijamin oleh sebuah biro perjalanan. Biasanya pemesan sudah membayar pada biro perjalanan yang bersangkutan, sehingga pada waktu *check-in* pemesan bisa menunjukkan *voucher* yang diperlukan untuk pemesanan jenis ini.

2. Pemesanan Kamar Tidak Bergaransi

Pemesanan kamar yang kepastian perolehan kamarnya pada waktu *check-in* tidak dijamin oleh pihak hotel para pemesan kamar hanya diberi waktu hingga pukul 18.00 bila waktu tersebut belum *check-in* juga, maka kamar akan dijual kepada pemesan lain. Dalam pemesanan kamar yang tidak ada jaminannya ini, pemesan kamar akan diberi status *waiting list*.

2.4.4. Information Source (sumber informasi)

Information source adalah merupakan seksi penting yang harus dijalankan pada operasional kerja *Front Office Department*. Tugas ini menangani masalah pengaturan kunci kamar, surat-surat, pesan-pesan dari dan kepada tamu. Bertugas sebagai sumber informasi bagi para tamu, departemen lain atau bahkan dari luar hotel. Staff bagian ini diharapkan mengetahui seluruh fasilitas yang disediakan hotel dan mengetahui sedikit banyak tentang kota dan tempat-tempat menarik yang ada di kota tempat hotel itu ada.

Tugas-tugas sebagai *Information source* adalah sebagai berikut :

1. Menyiapkan informasi yang aktual mengenai hotel dan obyek wisata di sekitar hotel itu berada.

2. Menerima dan menyalurkan surat-surat tamu.
3. Secara teratur memperbaharui status tamu (*guest rack*).
4. Menerima dan menyalurkan pesan-pesan tamu secara tepat dan teratur.

2.5. Professional Body Language and Appearance

Dalam berkomunikasi dengan orang lain, kadang kita tidak hanya menggunakan bahasa verbal atau kata-kata, melainkan juga bahasa gerak tubuh (*body language*). Bahasa tubuh ini terdiri dari raut wajah (*expressions*), gerak tangan atau kaki (*gestures*), sikap (*postures*), dan penampilan (*Appearance*) dan kebersihan diri (*personal hygiene*).

Jika salah satu unsur ini terabaikan, bisa diartikan bahwa anda bertindak kasar karena tidak menghargai perasaan tamu. Berikut penjelasan mengenai gerak tubuh dan penampilan profesional :

Sikap Tubuh

Sikap tubuh sama pentingnya dengan penampilan. Berat badan harus terdistribusi merata ke kedua kaki. Bahu lurus, dada membusung ke depan, dan perut di tarik ke dalam. Sikap bungkuk dan bersandar merupakan kebiasaan buruk yang akan merusak penampilan Anda. Jangan sekali-kali berjalan atau berdiri dengan tangan dimasukkan ke dalam saku atau dicekakkan di pinggul. Jangan pula menyilangkan tangan, karena ini mengesankan sikap congkak, menggurui dan tidak bersahabat.

Gaya Penampilan

Setiap orang yang ingin menanamkan kesan yang baik pada orang lain harus memiliki gaya penampilan yang meyakinkan. Hal ini semakin menjadi tuntutan dalam bidang perhotelan. Pekerja jasa layanan dalam bidang ini sering harus bertindak seperti layaknya aktor panggung. Anggaplah semua mata tertuju pada Anda. Oleh karenanya Anda harus memperagakan citra yang baik.

Ketenangan

Peliharalah kendali diri yang baik. Cara kita duduk, berdiri, berjalan, dan berbicara diupayakan terkendali baik sehingga tampak anggun. Bekerjalah dengan cepat, tetapi tidak tergesa-gesa. Bila Anda bersikap terhormat (*gentleman*), Dengan sendirinya orang lain akan menghormati Anda. Untuk menjaga sikap terhormat, ada beberapa hal yang harus dihindari dalam melaksanakan tugas pelayanan tamu hotel

Hal hal yang tidak boleh dilakukan di depan tamu

- Membersihkan hidung dan kuku
- Menguap dan merentang badan (jika dilakukan dengan tidak sengaja ,tutuplah mulut dan katakan " Maaf ")
- Merokok
- Sering-sering melihat jam
- Mengunyah permen karet di dalam ruang tamu, di lorong
- Memencet jerawat, membetulkan rambut,merapikan pakaian dalam. Atau membersihkan bagian tubuh lain
- Menyempitkan serbet di bawah lengan atau dimasukkan di dalam baju
- Batuk, bersin, atau meludah tanpa memakai tisu atau sapu tangan
- Menggigit kuku atau menggaruk-garuk
- Menyanyi, bersiul, komat-kamit atau mengetuk-ngetukkan kaki
- Mengerincingkan koin, kunci, mainan uang kertas atau yang lainnya

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah singkat berdirinya Hotel Yoschi's

Hotel Yoschi's didirikan oleh Bapak Digdoyo Djamaludin Putra bersama istrinya yang berkebangsaan Jerman yaitu Urschi Neglaar. Pada awalnya, yaitu pada tahun 1985 Bapak Digdoyo Djamaludin Putra mempunyai usaha di daerah Ubud, Bali. Tetapi nampaknya nasib baik masih belum berpihak kepada Bapak Digdoyo sehingga usaha yang beliau rintis mengalami kegagalan. Kemudian Bapak Digdoyo pindah dari Bali ke daerah Tengger, mengikuti sang istri Urschi Neglaar yang merupakan peneliti masyarakat Tengger. Pada awal kepindahannya, Bapak Digdoyo dan ibu Urschi mendirikan sebuah rumah tempat tinggal di daerah Wonokerto, Probolinggo.

Kemudian banyak teman-teman Urschi yang kebanyakan berasal dari Jerman berkunjung dan menginap untuk beberapa hari di rumah mereka. Karena semakin banyak teman-teman ibu Urschi yang menginap, maka mereka kemudian membangun sebuah *guest house* yang pada waktu itu hanya menyediakan 16 kamar. Di daerah Bromo pada waktu itu yang menjadi persoalan atau kendala utama adalah air, sehingga untuk mengatasinya Bapak Digdoyo dan ibu Urschi membangun bak-bak penampungan air dan saluran air yang berasal dari mata air Gunung Bromo.

Kemudian, karena dirasa semakin hari semakin banyak teman dari ibu Urschi yang menginap, maka pada tahun 1988 dibangun sebuah Hotel yang di rancang atau di desain sendiri oleh Bapak digdoyo dan ibu Urschi. Pembangunan hotel tersebut memakan waktu kurang lebih selama satu tahun dan mulai resmi dibuka pada tanggal 1 september 1989 dengan nama "Yoschi's" yang merupakan penggabungan dari nama dari Bapak Digdoyo dan ibu Urschi (mereka mengambil nama belakang mereka saja yaitu Digdoyo dan Urschi) agar mudah

diingat oleh para tamu. Tanggal 1 september pun dijadikan sebagai hari lahir atau berdirinya Hotel Yoschi's dan setiap tanggal itu pihak hotel pasti mengadakan acara peringatan berdirinya hotel mereka.

3.2 Tujuan di dirikannya Hotel Yoschi's

Sebagai suatu bidang usaha yang bergerak dibidang perhotelan yang menjual jasa dan pelayanan, hotel Yoschi's mempunyai beberapa tujuan, yaitu :

1. Untuk mencapai target penjualan kamar dan pendapatan di bidang perhotelan dengan cara peningkatan kualitas pelayanan hotel.
2. Mengusahakan pengelolaan hotel seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan menguasai naik turunnya *income* (pendapatan) sepanjang tahun serta menghindari pemborosan dengan melakukan efisiensi-efisiensi di segala bidang.
3. Mengusahakan agar tamu merasa kerasan dan betah tinggal lebih lama pada hotel Yoschi's dengan cara menjual suasana dan tempat hotel yoschi's yang artistik dan keramah-tamahan para pegawainya.
4. Mengangkat dan memperkenalkan pariwisata gunung Bromo khususnya kepada wisatawan asing yang merupakan objek wisata andalan Jawa Timur.
5. Membantu masyarakat sekitar hotel dengan membangun bak-bak penampungan air untuk masyarakat sekitar.

3.3 Departemen-departemen di Hotel Yoschi's

Departemen-departemen yang ada di Hotel Yoschi's meliputi beberapa departemen dan setiap departemen saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Departemen yang dimaksud adalah :

1. Kantor Depan (*Front Office Departement*)

Bagian hotel yang menjadi tempat segala kegiatan yang berhubungan dengan tamu. Departemen ini terletak di bagian depan dari Hotel Yoschi dan

mempunyai peran utama untuk menjual kamar. Departemen ini merupakan bagian pertama yang dijumpai tamu yang ingin menginap di Hotel Yoschi's.

2. Tata Graha (*Housekeeping Departement*)

Departemen ini merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi menjaga kebersihan dan kerapian kamar-kamar dan ruangan-ruangan hotel, yang didalamnya terdapat jasa pencucian, dan lain-lain

3. Makanan dan Minuman (*Food and Beverage*)

Segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah makanan dan minuman merupakan tanggung-jawab dari departemen ini. Ruang lingkup kerjanya antara lain : Bar dan Restoran (*Bar & Restaurant*), Dapur (*Kitchen*).

4. Taman (*Gardener Departement*)

Kebersihan, keindahan, perawatan serta penataan taman adalah tugas dan tanggung-jawab departemen ini.

5. Keamanan (*Security Departement*)

Tugas dan tanggung-jawab departemen ini adalah menjaga keamanan serta menciptakan ketenangan bagi para tamu dan karyawan hotel.

6. Teknisi (*Technisi Departement*)

Departemen ini menangani semua gangguan-gangguan yang terjadi, seperti : lampu padam, gangguan telepon, saluran gas dan gangguan saluran air.

7. Perlengkapan (*Equipment Departement*)

Departemen ini menangani segala kebutuhan untuk mendukung segala fasilitas yang ada di hotel.

3.4 Fasilitas-fasilitas di Hotel Yoschi's

3.4.1 Fasilitas-fasilitas utama Hotel Yoschi's

Untuk memberikan yang terbaik bagi tamu, pihak Hotel Yoschi's memiliki fasilitas-fasilitas yang semuanya dapat digunakan oleh para tamu, antara lain :

1. Kamar (*room*), meliputi :
 - a. 14 Kamar ekonomi (*economy room*)
 - b. 6 Kamar Standart (*standart room*)
 - c. 8 *Cottages* dan *Bungalows*
2. Makanan dan Minuman (*Food and Beverage*), meliputi :
 - a. Restoran : menyediakan masakan-masakan Indonesia (*Indonesian Food*) dan masakan-masakan ala barat (*Western Food*).
 - b. Bar : Menyediakan berbagai macam jenis minuman, dari minuman ringan (*soft drink*) sampai minuman yang mengandung alkohol (*alcoholic drink*).

3.4.2 Fasilitas-fasilitas lain di Hotel Yoschi's

Disamping fasilitas-fasilitas utama yang diberikan oleh pihak hotel, Hotel Yoschi's memiliki beberapa fasilitas lain yang juga dapat dimanfaatkan oleh para tamu. Fasilitas-fasilitas tersebut antara lain :

1. Perpustakaan (*Library*)

Tamu yang mempunyai kegemaran membaca dapat memanfaatkan fasilitas ini dengan menyewa buku-buku yang ada di perpustakaan Hotel Yoschi's dan membayar uang sewa sebesar Rp. 1500,- per buku. Buku-buku yang ada di perpustakaan Hotel Yoschi's antara lain berasal dari Belanda, Jerman, Inggris, Prancis, Swedia dan Australia.

2. Peta-Pendakian (*hiking map*)

Tamu yang ingin melakukan pendakian tanpa didampingi oleh pemandu (*guide*) dapat memanfaatkan fasilitas ini dengan membeli peta pendakian sebesar Rp. 500,- per peta.

3. Penyewaan Jeep (*Jeep for Rent*)

Bagi para tamu yang tidak membawa kendaraan dan ingin menuju kawasan Gunung Bromo dapat memanfaatkan fasilitas ini dengan membayar uang

sewa Rp. 160.000,- per mobil dengan kapasitas maksimum boleh dikendarai oleh 6 orang. Khusus untuk menuju kawasan wisata Gunung Pananjakan, dari Hotel Yoschi's hanya dapat ditempuh dengan menggunakan Jeep mengingat jalan atau rute yang ditempuh cukup jauh dan menanjak.

4. Mandi Air Panas (*Hot shower*)

Para tamu yang ingin mandi dengan air panas dan kebetulan kamar yang mereka sewa tidak menyediakan fasilitas ini dapat menggunakan fasilitas Public Hot Shower dengan membayar sebesar Rp. 3000,- per ½ jam.

5. *Tour and Travel Reservation*

Hotel Yoschi's juga menyediakan tiket bus dan kereta api bagi para tamu yang tidak membawa kendaraan pribadi dan ingin melanjutkan perjalanan wisatanya ke daerah-daerah wisata yang lain seperti Bali, Lombok dan Yogyakarta.

6. Penyewaan Jaket (*Jacket for Rent*)

Tamu-tamu yang lupa membawa perlengkapan beat udara dingin yaitu jaket dapat memanfaatkan fasilitas ini dengan membayar sebesar Rp. 10.000,- per jaket.

7. Pijit Tradisional ala Jawa (*Tradisional Javanese Massages*)

Para tamu yang ingin merasakan pijit ala Jawa dapat memanfaatkan fasilitas ini dengan membayar sebesar Rp. 10.000,- sekali pijit.

8. Jasa Pencucian pakaian (*Laundry*)

Fasilitas ini disediakan bagi tamu yang tinggal untuk beberapa hari dan tidak mau repot untuk mencuci pakaian kotor mereka.

9. Penukaran Mata Uang Asing (*Money Changer*)

Fasilitas ini dapat digunakan oleh para tamu bila mereka membutuhkan uang rupiah. Dalam hal ini pihak Hotel Yoschi's bekerja sama dengan bank BNI cabang Probolinggo.

Perlu untuk diketahui bahwa fasilitas-fasilitas seperti : perpustakaan, Laundry, peta pendakian, mandi air panas, penyewaan jeep, penukaran mata uang dan pelayanan tiket dapat langsung dilayani di bagian Kantor Depan (*Front Office Departement*) dari Hotel Yoschi's, sedang untuk fasilitas seperti : penyewaan jaket dan pijit ala Jawa dapat dilayani pada bagian restoran Hotel Yoschi's.

3.5 Sistem Pembagian Waktu Kerja

Hotel Yoschi's memberlakukan 24 hari kerja efektif, maksudnya dalam 30 hari (satu bulan) semua karyawan mempunyai jatah libur 6 hari.

Sedang untuk sistem pembagian waktu kerja, karyawan bekerja selama 8 jam per hari yang dibagi menurut satu periode kerja (*shift*) yaitu :

1. shift I : 06.00 – 12.00 WIB (6 Jam)
2. shift II : 12.00 – 18.00 WIB (6 Jam)

Untuk sisa waktu 2 Jam yaitu dimulai pada pukul 19.00 – 21.00 WIB berlaku untuk semua shift.

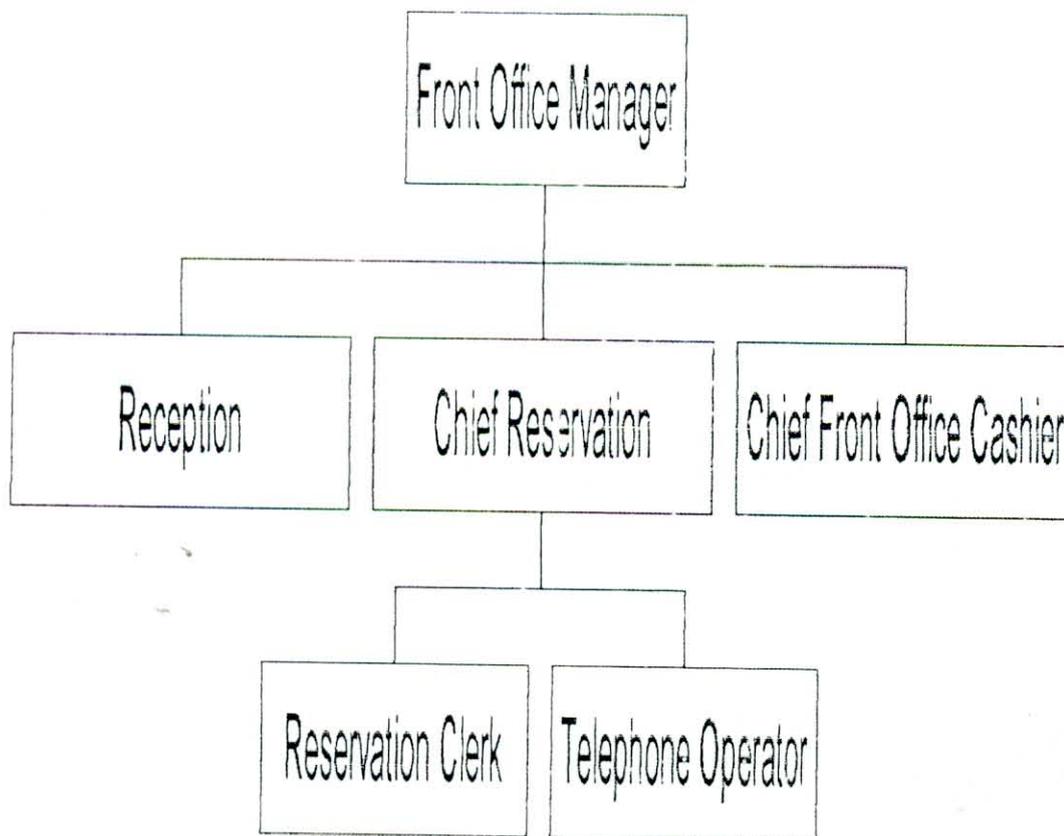
3.6 Struktur Organisasi Front Office Departement di Hotel Yoschi's

Setiap organisasi tersusun atas kelompok orang yang melakukan kerja sama yang dimaksudkan untuk tujuan tertentu yang mereka setuju bersama. Segi-segi yang dipentingkan ialah kegiatan mereka dan hubungan kerja antara satu dengan yang lain.

Organisasi sebuah hotel bergantung pada besar atau kecilnya hotel tersebut. Hotel kecil memiliki organisasi yang sederhana dengan jumlah karyawan yang jauh lebih sedikit kalau dibandingkan dengan hotel besar.

Dalam hal ini Hotel Yoschi's sebagai hotel kelas melati dua juga melaksanakan penyederhanaan pada struktur organisasinya. Penyederhanaan tersebut diberlakukan pada setiap departemen yang ada sehingga operasional hotel dapat dijalankan sesuai dengan yang diharapkan. Penyederhanaan ini juga dimaksudkan agar tugas dan fungsi dari tiap-tiap departemen dapat dilaksanakan dengan baik dan efisien. Sehingga seluruh departemen dapat bekerja sama antara yang satu dengan yang lain.

Sebagai gambaran tentang hal tersebut, dapat dilihat pada bagan organisasi Hotel Yoschi's di bawah ini :



BAB IV

HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Bagian Front Office Cashier

Front Office Cashier adalah seksi penghasil uang langsung melalui penjualan-penjualan yang berupa : penjualan kamar, *food and beverage*, *laundry*, *small shop* dan lain sebagainya. Sehingga *Front Office Cashier* mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

1. Dengan tepat, cepat dan sopan menyiapkan bon (*bills*) tamu yang akan melakukan *check-out*.
2. Menginformasikan kepada departemen lain mengenai tamu yang akan *check-out* barangkali masih ada rekening yang belum terselesaikan.
3. Mencatat di lembar *bills* apakah tamu memberikan uang jaminan (*deposit*).
4. Menunjukkan rekening tamu (*guest bills*) untuk kemudian dibayar.
5. Memberikan kuitansi sebagai tanda tamu telah melunasi tagihan hotel dengan memberikan tanda tangan *cashier* dan stempel lunas.

4.2. Bagian Registrasi

Reception atau bagian penerimaan adalah bagian bagian operasional sebuah hotel yang mempunyai tugas menerima tamu. Atau petugas yang bertugas melayani tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya hingga memperoleh kamar yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan. Di damping itu resepsionis hotel tentu harus menjalankan tugas lain yang berhubungan dengan tugas utamanya itu.

Proses registrasi dimulai ketika resepsionis menerima tamu yang akan *check in*. Sapaan yang hangat dan santun mutlak diperlukan. Proses registrasi ini dapat dibagi menjadi enam tahapan. Yakni :

- Aktivitas preregistrasi

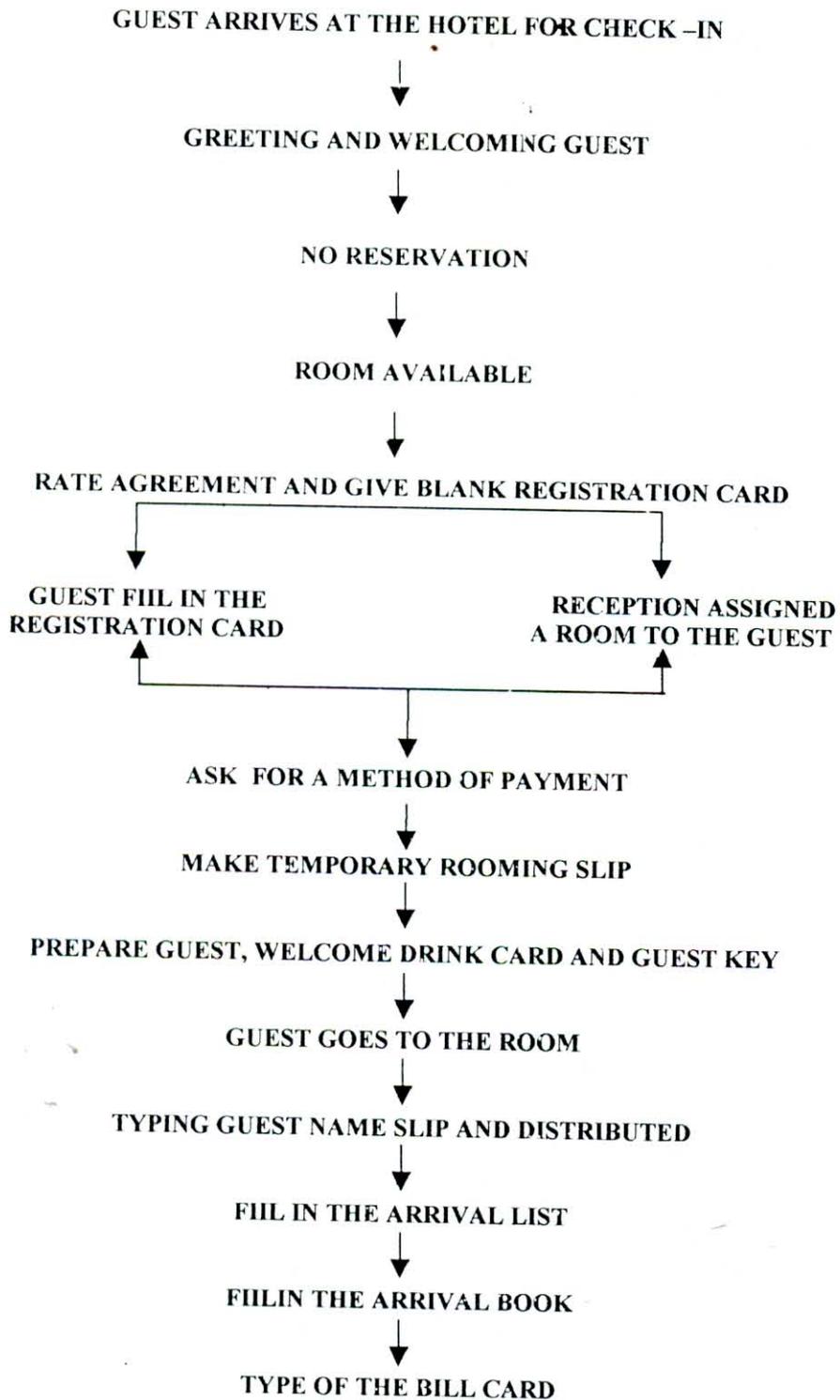
- Pendataan registrasi
- Penentuan harga kamar dan nomor kamar
- Memastikan sistem pembayaran
- Memberikan kunci kamar
- Mencatat permintaan khusus

Aktivitas preregistrasi dilakukan sebelum resepsionis berhadapan dengan tamu. Yaitu yang dilakukan jauh sebelumnya oleh petugas reservasi. Karena kebanyakan tamu *check-in* melalui prosedur reservasi. Pertama-tama calon tamu membuat reservasi dengan berbagai cara yang dicatat oleh petugas dalam *reservation form*. Data yang masuk akan diurut berdasarkan nomor *account*-nya. Dengan sendirinya urutan data yang bertambah satu angka setiap ada penambahan pemesanan. Selanjutnya data akan dicatat ulang kedalam kartu registrasi pada pagi atau malam sebelum kedatangannya.

Pendataan registrasi dimaksudkan sebagai proses penerimaan tamu (*check-in proses*). Tamu *check-in* ke hotel dengan berbagai cara. Semisal langsung menuju ke hotel langsung tanpa membuat pemesanan terlebih dahulu (*walk in*), melalui travel agent, melalui perusahaan, dan lain-lain. Sedangkan prosedur yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- Setiap tamu yang datang ke *counter reception* harus segera di *greet*.
- Menanyakan pada tamu apakah sudah reservasi atau belum
- Menyiapkan *guest card* dan kunci kamar tamu
- Menanyakan sistem pembayaran tamu
- Memanggil *bellboy* untuk menganar barang bawaan tamu ke kamar
- Setelah tamu ke kamar masukkan data tamu ke dalam *Arrival list*
- Data dari arrival list dipindah ke *Arrival book*

Untuk lebih jelasnya berikut skema prosedur dalam kasus tamu *walk in* berikut :



Skema tamu walk in

4.2.1. Penanganan *Check-in*

Check-in adalah suatu proses dimana para tamu bertujuan menginap di suatu hotel dan mengadakan transaksi pembelian kamar yang nantinya diteruskan dengan pemilihan kamar dan dilanjutkan dengan mendaftar ke bagian *receptionist* di *counter front office*. Penanganan *check-in* ini dapat dibagi menjadi 2 macam, yaitu :

1. *Individual check-in*

Individual check-in yaitu tamu yang datang ke lokasi hotel secara perorangan, tidak dengan group atau rombongan, baik melalui *reservation* lebih dahulu maupun langsung datang ke hotel. Tamu yang akan datang langsung ke hotel akan disambut secara langsung oleh petugas *reception* atau *bell boy* dan kemudian barang-barang bawaan akan diantar langsung menuju *counter front office*. Petugas *receptionist* akan langsung menyambut tamu dan menanyakan apakah *reservation* sudah atau belum.

Langkah-langkah penanganan *Individual check-in* :

1. Dapatkan identitas tamu secara lengkap dan benar, bila perlu SIM, KTP dan *Passport*.
2. Untuk tamu yang sudah dikenal merupakan langganan tetap (*reguler costumer*) cukup tanda tangan dan petugas akan mengisi formulir pendaftaran sesuai dengan data (*file*) yang sudah ada.
3. Selalu mengadakan pemeriksaan (*checking*) atas daftar nama-nama tamu yang ada pada *guest book*.
4. Untuk tamu yang sudah memesan kamar (*booking*) supaya pesanan kamar sesuai dengan permintaan dan konfirmasi harga.
5. Untuk tamu yang akan menginap di hotel dalam keadaan *full house* atau *over booked* supaya dibantu mencari hotel lain setaraf dengan hotel tersebut.
6. Memberikan informasi kepada tamu-tamu yang *check-in* tentang :

- Peraturan hotel setempat
- Fasilitas yang dimiliki hotel
- Harga kamar

7. Penyampaian kunci kamar bersama kartu tamu kemudian diserahkan kepada petugas *bellboy* untuk diantarkan ke kamar tamu tersebut.

2. *Group check-in*

Persiapan yang diadakan dalam penanganan *group* baik yang diatur oleh biro perjalanan (*Travel Agent*) atau perusahaan (*Convention Group*) adalah sangat penting demi kelancaran prosedur *check-in*.

Langkah-langkah penanganan *group check-in* :

1. Petugas menyapa tamu *group* yang baru turun dari kendaraan dan mengucapkan selamat datang di hotel.
2. Mempersilahkan ketua rombongan (*tour leader*) membawa rombongan memasuki *lobby* hotel, sedangkan barang-barang tamu langsung diurus oleh *bellboy*.
3. Ketua rombongan (*tour leader*) memeriksa kembali pesanan kamar sesuai dengan daftar tamu pada tiap kamar (*rooming list*) serta mengisi satu formulir pendaftaran (*registration card*) saja yang diisi oleh ketua rombongan (*tour leader*).
4. *Bellboy* mengurus barang-barang tamu dan dikumpulkan atas nama yang sama dan diberi tanda.
5. Meminta daftar (*list*) tamu kepada ketua rombongan untuk dicocokkan dengan data dalam *reservation card*.
6. *Bellboy* mengantarkan barang-barang tamu untuk diantarkan ke kamar masing-masing dan menjelaskan kepada tamu cara penggunaan peralatan yang ada dalam kamar.

7. Penyerahan kunci kamar kepada tamu.
8. Receptionist menulis nama-nama tamu dan nomor kamar pada rekening (*bills*), kemudian digunakan sebagai laporan kepada *Front Office Cashier*.

4.2.2. Penanganan *Check-out*

Cara-cara penanganan *check-out* tamu-tamu hendaklah harus memberikan kesan yang baik dalam arti bahwa penanganannya haruslah cepat, sehingga para tamu tidak terlalu lama menunggu. Penanganan tamu *check-out* akan melibatkan :

1. *Concierge (bellboy)* yaitu yang bertugas menangani barang-barang tamu.
2. *Reception* yang menangani kunci kamar.
3. *Front Office Cashier* yaitu yang merangani *billing system*.

Sama seperti prosedur *check-in*, *check-out* juga terdiri dari 2 macam, yaitu :

1. Individual *check-out*

Langkah-langkah individual *check-out*, yaitu :

1. *Bellboy* siap menuju kamar dan kemudian mengetuk pintu kamar dengan hati-hati sambil mengatakan "*Bellboy, please!*" dan menunggu di pintu sampai dibukakan oleh tamu.
2. Membawakan barang-barang bawaan jika diminta.
3. Mengadakan pemeriksaan fasilitas kamar yang telah digunakan oleh tamu dan melaporkan kepada *Front Office Department*.
4. *Front Office* segera menghubungi bagian rumah tangga (*house keeping*), *restaurant cashier* dan *room service*.
5. *Front Office* segera membuat bill tamu dan menyerahkan kepada tamu untuk diperiksa sebelum dibayar.
6. Tamu segera memeriksa rekening tamu kemudian membayarnya serta mengembalikan kunci kamar.

7. *Bellboy* mengkonfirmasi barang-barang tamu, apakah tidak ada barang-barang tamu yang ketinggalan dan mengantarkannya ke kendaraan tamu untuk diangkat dalam bagasi.

2. *Group Check-out*

Langkah-langkah penanganan *group check-out*, yaitu :

1. Untuk penanganan *group check-out* selalu mengadakan kontak dengan petugas *reception* sehubungan dengan program :
 - Membangunkan tamu tidur (*wake up call*)
 - *House luggage collection*
 - Waktu keberangkatan (*departure time*)
2. Untuk keberangkatan satu *group*, *bellboy* tidak perlu bersama-sama ke *lobby* dengan tamu, karena untuk satu orang *bellboy* tidak mungkin akan membawa barang-barang tamu sekaligus, akan tetapi memeriksa setiap kamar telah ditinggalkan tamu.
3. Sedangkan master bonnya (*bill*) yang akan ditagih sesuai dengan kupon (*voucher*) yang dilampirkan dalam nota (*bili*) tersebut ditanda tangani oleh ketua *group* (*tour leader*) setelah diteliti terlebih dahulu.
4. *Tour leader* dan *bellboy* akan membaca jumlah barang anggota rombongan apakah sudah benar sesuai dengan jumlah sebelumnya.
5. *Bellboy* mengucapkan terima kasih atas kunjungannya dan kemudian mengucapkan selamat jalan dan berharap kedatangannya lain waktu.

4.3. Bagian Operator Telepon

Bagian operator telepon juga merupakan bagian penting di hotel. Hampir setiap hotel menyediakan fasilitas sambungan telepon selama 24 jam setiap harinya. Bagaimanapun situasi yang dihadapi seorang petugas harus bersikap ramah kepada tamu atau orang yang di ajak bicara. Karyawan di bagian telepon tidak berhak

untuk memberi tahu keadaan tamu di dalam kamar. Walaupun itu sangat diminta oleh penelepon. Sebab hal itu akan mengganggu ketenangan dan privasi tamu. Selain itu mungkin saja penelepon adalah orang yang bermaksud tidak baik dan membahayakan tamu.

Pentingnya kedudukan operator telepon bisa dilihat dalam ungkapan bahwa mereka adalah ujung tombak perusahaan dengan pihak luar yang bermacam-macam. Bisa saja mereka menghubungi hotel untuk kepentingan mereka sendiri, tetapi mungkin juga mereka memerlukan informasi tentang hotel. Seorang petugas di bagian telepon harus memberikan citra yang baik bagi hotel. Seorang operator telepon yang baik harus dapat mengembangkan kepribadian dalam bertelepon. Perlu di ingat bahwa walaupun kita tidak terlihat. Tetapi suara dan cara dalam percakapan mencerminkan sikap profesional dalam bekerja. Suara harus berirama baik, kata-kata yang diungkapkan harus jelas, intonsi suara penuh dengan keramahan, penuh perhatian dan berkonsentrasi pada setiap melakukan pembicaraan. Adapun tata cara bertelepon yang baik adalah sebagai berikut :

- *Identity yourself* (perkenalkan diri Anda) perkenalkan diri Anda dengan cara menyebutkan di hotel apa Anda bekerja. Mengucapkan salam sesuai waktu dan ucapan siap membantu.
- *Personal service* (layanan pribadi) Berikan layanan pribadi agar penelepon bagaikan dirajakan. Berbicara dengan nada suara yang baik. usahakan memberikan suasana akrab dengan langsung menyapa nama penelepon kalau sudah mengenalnya . tentunya tanpa melupakan sebutan penghormatan seperti : Mbak, Pak, Bu, dan sebagainya.
- *Listen carefully*. dengarlah pembicaraan tamu dengan seksama.penuh perhatian jangan memotong pembicaraan dan kuasai informasi dengan se jelasnya.
- *Take a note*. Catat semua pesan yang di sampaikan oleh si penelpon dengan segera sampaikan pada yang bersangkutan.

- *Giving magic word.* Pada saat berbicara gunakan kata-kata yang sehalus mungkin sehingga menyentuh sanubari tamu. Tamu akan merasa nyaman berbicara dengan Anda antara lain, yaitu: *please, I am sorry, I beg your pardon, with pleasure, Thank you*

Khusus untuk ucapan terima kasih. Berikut beberapa contoh dari berbagai bahasa. Seperti :

Bahasa Indonesia	: Terima kasih atas telepon anda
Bahasa Inggris	: <i>Thank you for your calling</i>
Bahasa Perancis	: <i>Merci pour votre appel</i>
Bahasa Italia	: <i>Grazie per la chiamata</i>
Bahasa Spanyol	: <i>Gracias por la llamada</i>
Bahasa Belanda	: <i>Dank u well</i>
Bahasa Jepang	: <i>Denwa arigato gozaimashita</i>
Bahasa Cina	: <i>Sien sieh ni te tian hwa</i>
Bahasa Korea	: <i>ju seo kam sa hanida Chon hwa</i>
Bahasa Filipina	: <i>Salamat sapaqtawad mo</i>
Bahasa Arab	: <i>Sukron Qaziran</i>
Bahasa Jerman	: <i>Danke fur ihrer anruf</i>

4.4. Menangani keluhan Tamu (Handling Complaint)

Setiap orang yang bekerja dalam bidang pelayanan (hotel) harus terampil dalam menghadapi keluhan dari pelanggan. Di bawah ini beberapa yang dilakukan secara praktis dan efisien:

1. Menjauhi sikap mempertahankan diri (*defensive*), Jengkel, dan marah, sekalipun reaksi ini pada hakekatnya wajar saja.

2. Mendengarkan baik-baik tanpa memberikan komentar. Mungkin ada hal yang terlewatkan oleh Anda, dan ternyata tamu Anda benar.
3. Memandang tamu dengan menatap matanya secara sopan (tanpa membelalakkan mata), dan dengan melalui sejumlah isyarat semi verbal, memperlihatkan bahwa Anda benar-mendengarkan dan memperhatikan tamu Anda, misalnya dengan mengucapkan " Uh-huh " atau " Oh " .
4. Terapkan *Sympathy* dan *Empathy* dan cobalah menempatkan diri Anda pada posisi tamu (jangan melihat segala sesuatu dari sudut pandang anda sendiri).
5. Jangan mencari alasan (*make excuses*) atau menyalahkan orang lain (*blame others*). Misalnya dengan mengatakan *It is not my fault. The kitchen is busy, I did not handle this* .
6. Carilah data (*get the facts*). Jika Anda tidak mengerti, tanyakanlah dengan mengajukan pertanyaan terbuka, hingga tamu mempunyai kesempatan untuk menjelaskan.
7. Tindakan (*action*). Laporkan selalu dengan atasan, terutama terjadi perubahan (*adjustment*) dan janganlah melempar tanggung jawab sehingga atasan Anda yang harus berhadapan dengan tamu Anda.

Keluhan-keluhan tamu dapat dibagi menjadi 3 kategori, yaitu :

1. *Mechanical problem* adalah keluhan tamu yang disebabkan oleh perlengkapan maupun peralatan hotel yang tidak berfungsi dengan baik.
2. *Attitudinal problem* adalah keluhan tamu yang disebabkan oleh sikap dan sopan santun dari karyawan yang kurang dan tidak baik.
3. *Service problem* adalah keluhan tamu yang disebabkan oleh pelayanan yang tidak baik atau kurang baik.

Untuk menangani keluhan tamu di atas, perlu dibutuhkan kesabaran dan ketenangan. Dengan adanya keluhan tersebut, sering kali timbul perasaan tidak enak apalagi kalau tamu marah yang disebabkan kesalahan-kesalahan yang

dilakukan oleh departemen-departemen terkait. Soal adanya keluhan, tamu dipersilahkan duduk dan diusahakan berpisah dengan tamu lainnya agar tamu lain tidak mendengar keluhan tersebut.

Selain kesabaran dan ketenangan, ditunjukkan pula perhatian penuh terhadap tamu tersebut. Jangan memutus pembicaraan tamu. Setelah itu berikan penjelasan atau petunjuk yang benar kepada tamu. Jangan sekali-kali memberikan keputusan dan janji kepada tamu di luar wewenang.

Selanjutnya, catat keluhan tamu tersebut pada buku harian beserta penanganannya. Jangan lupa memeriksa kembali buku harian untuk mengetahui masalah-masalah tersebut mendapat perhatian berupa solusi maupun penanganan secara langsung dari pimpinan *Front Office* atau *Manager*.

4.5 Sikap Profesional yang Patut Diterapkan

Amati dan Dengarkan

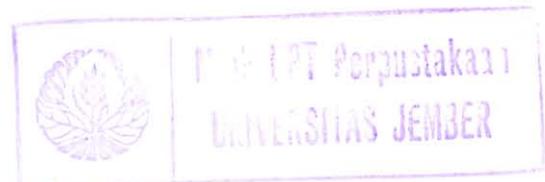
Ketika tamu sedang berbicara dengan Anda, mata Anda harus tetap terarah padanya (bukan menatap melotot), dan mendengar dengan penuh perhatian. Jangan memandangi ke sekitar Anda hingga hanya memberikan perhatian setengah-setengah. Mengangguklah, tersenyum, dan katakan “ya, saya mengerti”.

Air Muka Bersahabat

Perlihatkan air muka yang senantiasa bersemangat, penuh minat, dan bersahabat. Wajah yang masam (cemberut), dingin, dan memperlihatkan kebosanan akan membuat tamu Anda sangat tidak berkenan. Jangan menunjukkan ketidaksenangan dengan isyarat non verbal seperti menimbulkan suara “CK”

Semangat Melayani

Perlihatkan semangat kerja Anda dalam melayani tamu. Carilah tahu kapan pelayanan Anda dibutuhkan oleh tamu Anda, jangan mengganggu hingga tamu mengajukan permintaan untuk dilayani.



4.5.1 Penampilan yang Meyakinkan

Di samping itu sikap profesional harus pula ditunjang oleh upaya merawat diri secara optimal yang menghasilkan penampilan yang meyakinkan. Untuk itu hal-hal berikut ini perlu diperhatikan

8. Penampilan keseluruhan yang bersih

Jagalah kebersihan badan. Mandilah secara teratur dan kendalikan aroma tubuh dengan deodorant. Kenakanlah pakaian dalam yang selalu dalam keadaan bersih.

9. Kulit

Kulit harus selalu bersih tanpa noda(jerawat, dli). Kadang-kadang hal ini tidak sepenuhnya dapat dikendalikan. Namun beberapa usaha dapat dilakukan untuk membantu mengatasinya, misalnya: Membersihkan kulit secara teratur, mengkonsumsi makanan bergizi seimbang, sering berada di udara terbuka dan cukup istirahat.

10. Rambut

Rambut harus pendek dan rapi,dan sering dikeramas. *Staff housekeeping* hotel sebaiknya berambut pendek, setidaknya lebih pendek dari kebanyakan

11. Gigi

Gigi harus disikat dan diperiksa ke dokter gigi secara teratur. Kondisi gigi yang kurang baik akan berpengaruh pada kesehatan serta penampilan. Gunakanlah obat kumur untuk menjaga kesehatan serta aroma mulut Anda. Hindarilah makanan yang seras bumbu tepat sebelum bertugas untuk mencegah bau napas yang kurang sedap.

12. Tangan

Kondisi tangan sangat penting dalam penanganan makanan. Kesehatan orang lain ada di tangan Anda. Tangan harus selalu bersih dengan sering di cuci dengan menggunakan sabun dan air hangat. Bersihkanlah kuku dengan sikat

kuku hingga ke bagian bawah kuku. Bersihkan noda-noda pada tangan dengan irisan jeruk nipis.

13. Kaki

Kaki juga harus dirawat dengan baik. Kaki yang letih biasanya diatasi dengan merendamnya dengan air hangat

14. Sepatu

Pilihlah sepatu yang pas ukurannya dan dengan kualitas yang baik sehingga enak dipakai. Selain untuk kenyamanan, ini juga penting untuk mencegah sakit punggung dan gangguan pada kaki. Sepatu harus dalam keadaan bersih dan dalam kondisi yang baik

8. Kaus kaki

Kaus kaki harus segera di cuci setiap selesai pakai. ukurannya harus pas benar, dan tidak berlubang

9. Pakaian Seragam

Pakaian seragam harus dikenakan dengan penuh rasa bangga. Oleh karena itu harus dalam keadaan segar, bersih, dan tersetrika rapi. Jangan sekali-kali memakai baju hangat di bawah seragam pada saat sedang berdinis.

10. Perhiasan

Janganlah memakai perhiasan selagi berdinis. Ada kemungkinan perhiasan Anda jatuh. Pakailah perhiasan yang sederhana yang masih wajar dikenakan sambil kerja, seperti jam tangan, cincin kawin.

11. Penampilan Umum

Perhatikanlah penampilan Anda sebelum dan selama bertugas, dan juga saling memperhatikan penampilan teman jika tidak ada cermin. Jika Anda harus merapikan rambut atau dasi, pergilah ke kamar mandi atau tempat lain yang tidak terlihat tamu. Sadarlah akan penampilan Anda yang rapi, bersih dan

menyenangkan, tentu orang lain terutama tamu Anda akan memperhatikan dan menghargainya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata, dapat ditarik beberapa kesimpulan, bahwa sejalan berkembangnya industri pariwisata, maka kebutuhan akan sarana akomodasi juga mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Dengan fasilitas yang dimiliki, hotel harus dapat berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan. Terutama kegiatan kerja pada *Front office Department* dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Letak hotel yang strategis menentukan sekali bagi pendapatan hotel dalam mengembangkan usahanya.
2. Pelayanan yang baik dan diprioritaskan pada konsumen serta memberikan pelayanan yang maksimal.
3. Sikap profesional patut diterapkan dalam melayani tamu.
4. Dalam menangani tamu perlu adanya kesabaran dan ketenangan serta dengan cepat menangani keluhan yang dialami oleh tamu.
5. Memberikan informasi yang benar dan tepat yang dibutuhkan para tamu disamping itu harus juga mengetahui kejadian-kejadian penting yang terjadi di luar maupun di dalam hotel.
6. Dalam kerjanya *front office* berhubungan dengan departemen-departemen lain dan saling berkaitan.
7. *Front Office Departement* merupakan tempat bertemunya arus komunikasi dengan berbagai pihak. Hubungan antara tamu dengan staf hotel atau antara departemen yang satu dengan yang lain, pada umumnya melalui *Front Office Departement*.

8. Mengingat hotel sebagai penyedia sarana akomodasi, maka *Front Office Departement* memiliki kewajiban untuk ikut serta mempromosikan serta menjual sarana akomodasi tersebut, sehingga hotel mampu mendapatkan keuntungan yang maksimal. Dengan demikian, maka *Front Office Departement* menjadi salah satu departemen yang dapat meningkatkan tingkat hunian hotel dan mampu menghasilkan uang secara langsung.

5.2. Saran

Dari kesimpulan yang telah diungkapkan di atas maka disarankan sebaiknya hotel Yoschi dalam meningkatkan pelayanan terhadap konsumen khususnya dalam kegiatan operasional Kantor Depan. Untuk meningkatkan dan memenuhi permintaan yang semakin meningkat masih perlu adanya perbaikan. Dalam persaingan, kita dituntut untuk mempersiapkan diri dengan berbagai keterampilan, jiwa profesionalisme serta loyalitas yang tinggi terhadap suatu perusahaan dan sangat penting bagi kemajuannya. Selain itu untuk mendapatkan hasil yang optimal kita harus bekerja sebaik mungkin. Usaha peningkatan yang perlu perbaikan adalah:

1. Peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk dapat bekerja dengan kualitas yang profesional.
2. Mempunyai tanggung jawab dan disiplin kerja bagi seluruh karyawan yang sesuai dengan tugas masing-masing

DAFTAR PUSTAKA

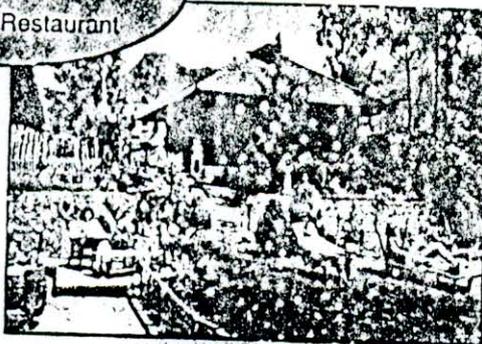
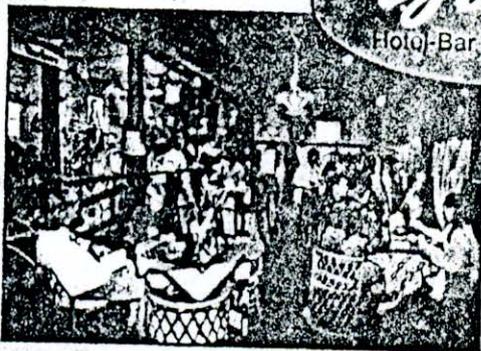
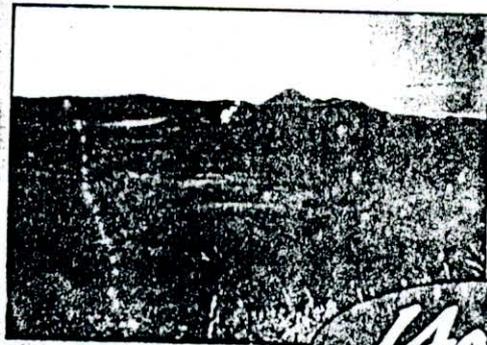
Ashton, Chris, **Hotel Courtesy**, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1999.

Sri, Yayuk Parwani, **Teori dan Petunjuk praktek dan House keeping Untuk akademi perhoelen Make Up Room**, Jakarta : PT Gramedia ,1999.

Sugiarto, Endar,Ir, **Operasional Kantor Depan**, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,1997.

DAFTAR LAMPIRAN

1. HOTEL ROOM RATES
2. GUEST REGISTRATION CARD
3. TICKET RESERVATION
4. VOUCHER
5. SUNRISE TRANSPORT
6. LOUNDRY SERVICE
7. BROSURE YOSCHI'S HOTEL



YOSCHI – YOUR HOTEL AT BROMO

Specially for individual travelers and small groups

el Bar & Restaurant with a special, warm atmosphere invite you to stay several days relax in cool, fresh air not far away from Bromo. Every morning transports to no or Pananjakan to sunrise. Lot's of info about hiking – tracks a available.

Restaurant service Indonesian and Western Food, Brown Bread, Yoghurt, Ice m, Potato Dishes, etc.

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

HOTEL ROOM RATES

ECONOMY ROOM	Rp.	45.000
STANDARD ROOM	Rp.	75.000
LUXE COTTAGE	Rp.	165.000
FAMILY COTTAGE	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

Nama Akomodasi
Name of Accommodation

YOSCHI

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

Pergi ke
Going to

Nama lengkap
Full name

Kebangsaan
Nationality

Nomor Paspor
Passport Number

No. STMD.

Date & Place of Issue

Tanggal lahir
Date of Birth

Pekerjaan
Profession

Perusahaan
Company

Maksud kedatangan
Purpose of visit

Pleasure Business Official

Alamat
Ruman
Home
Address

Pelabuhan pendaratan
di Indonesia
Port of entry in
Indonesia

Visa
Visum

Transit Tourist: Official Business Stay

Tanda tangan tamu
Guest Signature

Tanda tangan
Resepsionis
Reception
Signature



MAHA MERU
TICKET RESERVATION
&
TOUR TRAVEL

TICKET RESERVATION
BUKTI PESANAN TICKET

NAME		BOS		BAGGAGE		DATE / ISSUED BY	
Address		CHI		KRS		Tgl. dikeluarkan oleh	
NAME		DATE TANGGAL		TIME JAM		FARE / TARIK	
ADDRESS		TIME REPORT WAKTU LAPOR		AT DI		Rp	
NAME		DATE TANGGAL		TIME JAM		SEAT NO NO KURSI	

OSCHI HOTEL

WONOREJO I, SKP BROMO PROBOLINGGO 67254
0335) 541018. Fax. 541046

Voucher
No.

Name Of Guest :

Nationality :

Room, Rate :

Payment : **CHECK IN**

Room / Dept :

Others :



Place, date of issue

HOTEL YOSCHI

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

SUNRISE - TRANSPORT

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

Signature Guest

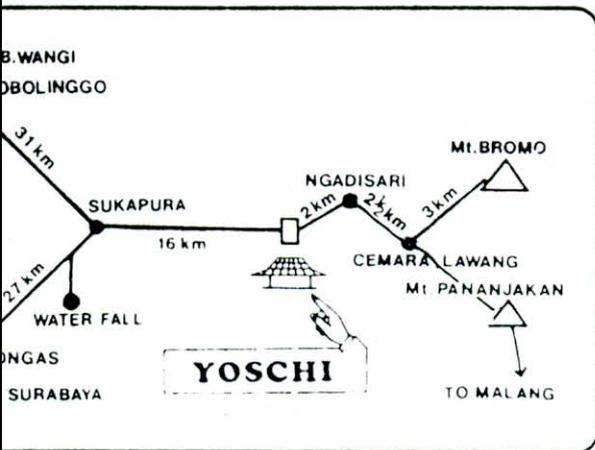
Signature Office

YOSCHI'S 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. . _____
Name . _____
Total pieces . _____
Total price . _____
Date . _____

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



led by beautiful mountain scenery you can recover from the heat, relax and enjoy the wonderful panorama, the pleasant and fresh air. In the area, go hiking, visit the great Mount Ringgit and the Mada Kari Pura. More to see than just Mount Bromo

YOSCHI BROMO

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

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

