

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

CARA KERJA DAN SISTEM OPERASIONAL
RECEPTION PADA HOTEL SAN SUI
SITUBONDO

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

Oleh ;

Andi Setiawan

980103101004

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER

2001

Asal	: Hadiah	Klas 647. 84 SET e
Terima Tanggal	: 5/6/01.	
No. Induk	: 10 235 881	e.1
SRS		

Halaman Pengesahan

Pengawas / Penanggung Jawab



Ibu. Herlin Budihartatik

Manager

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Imam Basuki".

Drs. Imam Basuki, M.Hum

NIP. 131 832 317

Ketua Program D3 Bahasa Inggris

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Albert Tallapessy".

Drs. Albert Tallapessy, MA

NIP. 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. H. Marwoto

NIP. 130 368 790

Persembahan

Karya tulis ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Ayah dan Ibuku tercinta, yang telah memberikan dukungan materil maupun moril.
- ❖ Adik dan kakakku tercinta yang telah memberikan dukungannya selama ini.
- ❖ Teman - teman kost di Belitung I / 40
- ❖ Teman - teman di D3 Bahasa Inggris
- ❖ Bapak Kaidi sekeluarga dan seluruh staf Rescom
- ❖ Alma mater tercinta

Motto

Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu'.

(Surat Al-Baqoroh Ayat 45)



Daftar Lampiran

- ❖ Registration Card
- ❖ Bill Daftar Barang-barang untuk Pelayanan Kamar.
- ❖ Formulir "A".
- ❖ Bill Minibar.
- ❖ Bill Restaurant.
- ❖ Bill Telephone.
- ❖ Bill Snack.
- ❖ Meal Coupon.
- ❖ Sertifikat Magang.
- ❖ Daftar Hadir Magang.



Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahNya, laporan Praktik Kerja Nyata ini dapat diselesaikan.

Laporan ini dibuat untuk memperoleh gelar sarjana "Ahli Madya" pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Penulisan laporan ini disusun berdasarkan data-data yang diperoleh dari pelaksanaan Praktik Kerja Nyata pada Hotel San Sui Situbondo yang ditunjang oleh teori-teori perkuliahan dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan judul ini.

Menyadari bahwa tanpa bantuan pihak lain, penulisan laporan ini tidak dapat dilaksanakan dengan baik, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Drs. H. Marwoto, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Drs. Albert Tallapessy, MA, Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember.
3. Drs. Imam Basuki, M. Hum, Dosen Pembimbing, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan didalam penulisan laporan ini.
4. Ibu Emy selaku Pemilik Hotel San Sui yang telah memberi ijin pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.
5. Ibu Herlin Budihartatik selaku Manager beserta seluruh staf dan karyawan.
6. Pihak - pihak lain yang telah membantu penyusunan laporan ini.

Akhirnya, Penulis dengan hati terbuka menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga Laporan ini bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, Februari 2001

Penyusun

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persembahan	iii
Motto	iv
Daftar Lampiran	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Halaman Abstrak	x
BAB I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata.....	2
1.3.1. Tujuan Praktik Kerja Nyata.....	2
1.3.2. Manfaat Praktik Kerja Nyata.....	2
1.4. Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	3
1.4.1. Objek Praktik Kerja Nyata.....	3
1.4.2. Jangka Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	3
1.5. Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	3
BAB II Gambaran Umum Hotel San Sui	4
2.1. Gambaran Singkat Hotel San Sui	4
2.2. Lokasi dan Jenis Hotel	4
2.2.1. Lokasi	4
2.2.2. Jenis Hotel	5

2.3. Fasilitas-fasilitas dan Perbedaan Fasilitas	
Setiap Kamar	6
2.3.1. Fasilitas-fasilitas	6
2.3.2. Perbedaan Fasilitas Setiap Kamar	7
2.4. Jenis-jenis Kamar dan Macam-macam	
Tempat Tidur Tamu Hotel	7
2.4.1. Jenis-jenis kamar	8
2.4.2. Macam-macam Tempat Tidur Tamu Hotel	8
2.5. Harga Kamar dan Macam-macam Harga Kamar	8
2.5.1. Harga Kamar	9
2.5.2. Macam-macam Harga Kamar	10
2.6. Pembayaran Setengah Hari	11
2.7. Jenis-Jenis Departemen di dalam Hotel San Sui.....	12
2.8. Seksi-Seksi Front Office	14
2.9. Struktur Organisasi dan Denah Hotel San Sui.....	17
2.9.1. Struktur Organisasi Hotel San Sui	17
2.9.2. Denah Hotel San Sui	18
BAB III Kegiatan Praktik Kerja Nyata	19
3.1. Pengenalan	19
3.2. Hasil Praktik Kerja Nyata	19
3.2.1. Hal-hal yang harus dimiliki Seorang	
Receptionist	20
3.2.2. Perlengkapan Penunjang Sistem Kerja	
dan Operasional Reception	21
3.2.3. Cara Pemesanan Kamar di Hotel San Sui	21
3.2.4. Istilah dalam Pemesanan Kamar	22
3.2.5. Keterangan pada Formulir Kamar	23
3.3. Tata Cara Penerimaan Tamu (Check-in)	24
3.3.1. Yang Telah Memesan Kamar.....	24
3.3.2. Yang Belum Memesan Kamar	24

3.4. Cara Pengisian Kartu Registrasi	25
3.5. Pemberian Diskon dan Penghitungan Bill Telepon ..	25
3.5.1 Pemberian Diskon	25
3.5.2 Penghitungan Bill Telepon	25
3.6. Sistem Pembayaran Deposit	26
3.7. Pembagian Shif Jam Kerja	27
3.8. Teknik Mengatasi Complaint dan Beberapa Hal yang harus Diperhatikan dalam Mengatasi Complaint	27
3.8.1. Teknik Mengatasi Complaint	27
3.8.2. Beberapa Hal yang harus Dijahui dalam Mengatasi Complaint	28
3.9. Tata Cara Keberangkatan Tamu (Check-out) dan Sistem Pembayaran	
3.9.1. Tata Cara Keberangkatan Tamu (Check-out)	28
3.9.2. Sistim Pembayaran di Hotel San Sui	29
3.9.3. Rekening Tamu	29
3.9.4. Daftar Istilah Hotel	31
BAB IV Kesimpulan dan Saran	33
4.1. Kesimpulan	33
4.2. Saran	34
Daftar Pustaka	35

Halaman Abstrak

Laporan dengan judul " Cara Kerja dan Sistem Operasional Reception pada Hotel San Sui Situbondo " dibuat berdasarkan hasil Praktik Kerja Nyata yang telah dilaksanakan di Hotel San Sui Situbondo selama satu setengah bulan di mulai tanggal 25 Desember 2000 sampai dengan 3 Februari 2001. Kegiatan ini sebagai syarat kelulusan pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dipilihnya Hotel San Sui sebagai tempat Praktik Kerja Nyata karena hotel ini merupakan Hotel Melati yang terbesar di kabupaten Situbondo yang mempunyai prospek yang cukup cerah. Jenis kegiatan yang dilaksanakan di hotel ini adalah kegiatan *Front Office Departement*.

Kegiatan yang akan dilaporkan dalam laporan ini adalah kegiatan *Front Office Departement* khususnya *Reception* yang meliputi : *Pre-Arrival*, kegiatan pemesanan kamar oleh tamu pada seksi *Reservation*. *Arrival*, pada saat tamu tiba di hotel. *In House*, selama tamu tinggal di hotel serta *Departure*, pada saat tamu meninggalkan hotel.

Laporan yang telah dibuat ini merupakan hasil kegiatan yang dilakukan selama Praktik Kerja Nyata sesuai dengan bidang kerja *Receptionist*.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan industri terbesar di dunia termasuk di negara Indonesia. Pariwisata yang kita kenal sekarang merupakan suatu fenomena yang relatif baru yaitu suatu fenomena yang ditimbulkan oleh perjalanan dan persinggahan manusia maka perkembangan pariwisata di suatu daerah tujuan wisata ditentukan oleh daya tarik wisata, kemudahan sarana perjalanan dan fasilitas yang diperlukan.

Perkembangan pariwisata ini memberikan pengaruh positif bagi negara Indonesia sehingga menimbulkan makin luasnya kesempatan usaha, makin luasnya lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah, mendorong terpeliharanya lingkungan hidup, mendorong peningkatan dan pertumbuhan di bidang pembangunan sektor lainnya.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk mempromosikan Indonesia di luar negeri baik oleh instansi pemerintah maupun swasta karena pariwisata menunjang upaya-upaya pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan pariwisata, perkembangan perhotelanpun di Indonesia perlu mendapatkan perhatian karena bisnis ini adalah salah satu faktor pendukung industri pariwisata khususnya dalam penyediaan jasa penginapan.

Penulis melaksanakan Praktik Kerja Nyata pada industri perhotelan, yaitu sebagai *reception* di *Front Office Departement* pada Hotel San Sui Situbondo.

Laporan Praktik Kerja Nyata ini yang berjudul “ Cara Kerja dan Sistim Operasional Reception pada Hotel San Sui Situbondo “ dan diharapkan dapat memenuhi persyaratan untuk meraih gelar “ Ahli Madya “ pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

1.2. Rumusan Masalah

Industri perhotelan merupakan suatu perusahaan jasa yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa tambahan lainnya. Sebagai salah satu industri pariwisata harus mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu sehingga menimbulkan suasana yang menyenangkan.

Sering kita temui kejadian bahwa suatu hotel yang tidak mempunyai uraian tugas yang jelas akan menyebabkan ketidaksesuaian tugas dan fungsi dari masing-masing departemen. Oleh karena itu, laporan ini akan memaparkan lebih lanjut mengenai tugas dan fungsi dari salah satu departemen dalam suatu hotel yaitu *Reception* di *Front office Departement* pada Hotel San Sui Situbondo.

1.3. Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini mempunyai tujuan dan manfaat bagi para *trainee* (peserta magang).

1.3.1. Tujuan Praktik Kerja Nyata

Adapun tujuan Praktek Kerja Nyata ini adalah untuk :

- a) menerapkan teori yang diperoleh selama masa perkuliahan.
- b) melatih dan meningkatkan kemampuan dalam penguasaan Bahasa Inggris.
- c) memperoleh pengalaman kerja
- d) terjun langsung mengetahui tata cara dan sistim operasional *reception* di Hotel San Sui.

1.3.2. Manfaat Praktik Kerja Nyata

Manfaat yang didapat mahasiswa dengan melakukan Praktek Kerja Nyata adalah :

- a) memperoleh pengetahuan tentang dunia perhotelan.
- b) menerima tambahan ilmu sebagai bekal sebelum memasuki dunia kerja yang nyata.

1.4. Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Obyek pelaksanaan Praktik Kerja Nyata adalah *front office departement* khususnya *reception* sedangkan jangka waktu pelaksanaannya selama satu setengah bulan.

1.4.1. Objek Praktik Kerja Nyata

Dalam pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Nyata ini dipilih sistim operasional kantor depan khususnya *reception* atau penerima tamu di Hotel San Sui.

1.4.2. Jangka Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan Praktik Kerja Nyata di Hotel San Sui secara efektif selama 240 jam yang dilaksanakan mulai tanggal 25 Desember 2000 sampai dengan tanggal 3 Februari 2001 dengan perincian sebagai berikut :

- a) Tanggal 25 Desember 2000 – tanggal 7 Januari 2001
Magang di Hotel San Sui
- b) Tanggal 8 Januari 2001 – tanggal 22 Januari 2001
Magang ditiadakan karena terbentur oleh ujian semester sehingga pihak hotel memberikan tugas kepada kami untuk mencari daftar istilah hotel sebanyak mungkin yang ditujukan untuk perbaikan Hotel San Sui.
- c) Tanggal 22 Januari 2001 – tanggal 3 Februari 2001
Magang di Hotel San Sui dilanjutkan kembali.

1.5. Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Prosedur pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah :

- a) menyerahkan surat pengantar dari universitas kepada pihak hotel.
- b) menyerahkan surat ijin dari pihak hotel ke universitas.
- c) perkenalan dengan pimpinan dan karyawan.
- d) pengenalan lingkungan hotel.
- e) melaksanakan dan mempelajari proses operasional *reception* secara langsung.
- f) mengumpulkan data-data untuk menyusun laporan.

BAB II

GAMBARAN UMUM HOTEL SAN SUI

2.1. Sejarah Singkat Hotel San Sui

Hotel San Sui didirikan pada tahun 1995, nama San Sui diambil dari bahasa Jepang, yang berarti “ Gunung dan Laut “. Ini terbukti dengan lokasi hotel yang diapit oleh gunung dan laut.

Pada tanggal 1 september 1997, Hotel San Sui mengoperasikan 5 kamar saja dan selang satu minggu kemudian hotel ini mengoperasikan 5 kamar lagi begitu seterusnya sampai seluruh kamar yang berjumlah 45 kamar dapat beroperasi semua. Kalau dilihat dari usianya Hotel San Sui relatif masih muda tetapi hotel ini mempunyai prestasi yang baik dengan standarisasi hotel berbintang walaupun Hotel San Sui dikategorikan sebagai Hotel Melati.

Untuk meluaskan bisnis usahanya, hotel ini tidak hanya melayani jasa penginapan saja tetapi juga melayani jasa makanan dan minuman (*Restaurant*) dan jasa hiburan (*PUB*). Sesuai dengan lama tamu tinggal, hotel ini diklasifikasikan sebagai *Transit Hotel* yaitu hotel yang dirancang untuk tamu yang akan meneruskan perjalanan ke tempat lain.

2.2. Lokasi dan Jenis Hotel San Sui

Lokasi Hotel San Sui ini mudah dijangkau kendaraan umum karena berada dipinggir jalan jalur Jakarta-Bali dan berdasarkan letaknya hotel ini termasuk pada *resort hotel* yang didasarkan pada letaknya yang berada diantara gunung dan laut.

2.2.1. Lokasi Hotel San Sui

Hotel San Sui terletak diantara gunung dan laut tepatnya di desa Klatakan kecamatan Kendit kabupaten Situbondo.

Lokasi ini mudah dijangkau kendaraan umum karena dilalui oleh kendaraan jalur Jakarta – Bali.

Selain letak yang strategis, daerah lingkungan sekitar hotel dikelilingi oleh pemandangan yang indah serta dekat dengan objek wisata Pasir Putih.

2.2.2. Jenis Hotel

Jenis hotel dapat dibedakan sebagai berikut :

a) *Business Hotel*

Adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang mempunyai kepentingan usaha atau dagang.

b) *Resident Hotel*

Adalah hotel yang dirancang untuk tamu yang akan tinggal lama.

c) *Resort Hotel*

Adalah hotel yang dirancang untuk tamu yang mempunyai tujuan khusus (istirahat dan rekreasi). Letak hotel di kawasan pegunungan atau laut. (Darsono : 1-3)

Berdasarkan jenis-jenis hotel, Hotel San Sui termasuk pada *Resort Hotel* yang didasarkan pada letak hotel yang berada diantara gunung dan laut.

Sedangkan kriteria-kriteria hotel ditinjau dari jumlah kamarnya dapat dibedakan sebagai berikut :

1. *Hotel Bintang I*

- a. Jumlah minimum kamar standard : 15 kamar.
- b. Dilengkapi kamar mandi didalamnya.

2. *Hotel Bintang II*

- a. Jumlah minimum kamar standard : 20 kamar.
- b. Jumlah minimum kamar suit : 1 kamar.
- c. Dilengkapi kamar mandi didalamnya.

3. *Hotel Bintang III*

- a. Jumlah minimum kamar standard : 30 kamar.
- b. Jumlah minimum kamar suit : 2 kamar.
- c. Dilengkapi kamar mandi didalamnya.

4. *Hotel Bintang IV*

- a. Jumlah minimum kamar standard : 50 kamar.
- b. Jumlah minimum kamar suit : 3 kamar.
- c. Dilengkapi kamar mandi didalamnya.

5. *Hotel Bintang V*

- a. Jumlah minimum kamar standard : 100 kamar.
- b. Jumlah minimum kamar suit : 4 kamar.
- c. Dilengkapi kamar mandi didalamnya.(Darsono : 2).

2.3. Fasilitas-fasilitas dan Perbedaan Fasilitas Setiap Kamar

Antara kamar yang satu dengan kamar yang lainnya pada Hotel San Sui Situbondo mempunyai fasilitas yang berbeda-beda.

2.3.1. Fasilitas-fasilitas

Fasilitas yang ada di Hotel San Sui Situbondo adalah :

- a) Kamar yang luas dan bersih.
- b) AC dan Kipas Angin.
- c) Televisi dan *Water Dispenser*.
- d) *Private Bathroom (bathtub and Shower with hot and cold water)*.
- e) *Minibar*
- f) *Swimming Pool*
- g) *PUB, Welcome Drink and Complimentary Breakfast*.
- h) *Restaurant (masakan Cina, Eropa dan Indonesia)*.

2.3.2. Perbedaan Fasilitas Setiap Kamar

Perbedaan fasilitas setiap kamar yang ada di Hotel San Sui adalah sebagai berikut :

a) *Standard Room*

Kamar ini mempunyai fasilitas AC, TV, Telepon, Vas Bunga, *Private Bathroom*, Air Mineral (gelas).

b) *Standard Plus Room*

Kamar ini mempunyai fasilitas AC, TV, Telepon, *Minibar*, *Private Bathroom*, Air Mineral (gelas).

c) *Superior Room*

Kamar ini mempunyai fasilitas AC, TV, Telepon, *Minibar*, *Private Bathroom*, Air Mineral (gelas) dan letaknya di sekitar Taman.

d) *Superior Plus Room*

Kamar ini mempunyai fasilitas AC, TV, Telepon, *Minibar*, *Private Bathroom*, Air Mineral (botol), *Water Dispenser* dan letaknya didepan Kolam Renang.

e) *Deluxe Room*

Kamar ini mempunyai fasilitas AC, TV, Telepon, *Minibar*, *Private Bathroom*, Air Mineral (botol), *Water Dispenser*, Sofa, Tempat Rias dan Lemari Mewah serta letaknya di depan Kolam Renang.

2.4. Jenis-jenis Kamar dan Macam-macam Tempat Tidur Tamu Hotel

Setiap jenis kamar di Hotel San Sui Situbondo mempunyai tempat tidur yang beragam disesuaikan dengan tipe kamarnya.

2.4.1. Jenis- jenis Kamar

Adapun jenis- jenis kamar yang dimiliki Hotel San Sui adalah sebagai berikut :

- a) *Standard Room*
- b) *Standard Plus Room*
- c) *Superior Room*
- d) *Superior Plus Room*
- e) *Deluxe Room*

2.4.2. Macam-macam Tempat Tidur Tamu Hotel

Beberapa macam tempat tidur tamu di Hotel San Sui dibedakan menjadi 4 yaitu :

- a) *Single Bed*

Tempat tidur untuk satu orang.

- b) *Double Bed*

Tempat tidur untuk dua orang.

- c) *Twin Bed*

Tempat tidur untuk dua orang tetapi terdiri dari dua tempat tidur.

- d) *Extra Bed*

Tempat tidur tambahan untuk menambah kekurangan tempat tidur.

2.5. Harga Kamar dan Macam-macam Harga Kamar

Harga kamar di Hotel San Sui tergantung pada tipe kamar, luas kamar, kelengkapan kamar dan fasilitas-fasilitas yang ada dalam kamar. Harga-harga tersebut masih diklasifikasikan menjadi 4 yaitu harga perkamar, harga paket, harga perorangan dan harga khusus.

2.5.1. Harga kamar

Dalam penentuan harga kamar di Hotel San Sui berdasarkan jenis dan fasilitas yang ada didalam kamar. Harga kamar tersebut adalah :

a) *Standard Room*

2 orang permalam Rp. 115.000

1 orang permalam Rp. 105.000

b) *Standard Plus Room*

2 orang permalam Rp. 120.000

1 orang permalam Rp. 110.000

c) *Superior Room*

2 orang permalam Rp. 130.000

1 orang permalam Rp. 120.000

d) *Superior Plus Room*

2 orang permalam Rp. 135.000

1 orang permalam Rp. 125.000

e) *Deluxe Room*

2 orang permalam Rp. 175.000

1 orang permalam Rp. 165.000

2.5.2. Macam-macam Harga Kamar

Setiap *receptionist* atau penerima tamu harus mengetahui macam-macam harga kamar di Hotel San Sui Situbondo. Harga kamar tersebut meliputi :

1) Harga Per Kamar

Harga setiap kamar sesuai dengan fasilitas masing-masing. Penentuan harga bergantung kepada fasilitas, perlengkapan, luas kamar, dan lokasi. Dengan demikian, harga ini belum terkena potongan harga.

2) Harga Paket

Harga kamar merupakan paket, yaitu sewa kamar ditambah pelayanan yang berupa makan dan fasilitas lainnya.

3) Harga Perorangan

Harga sewa kamar yang dikenakan pada tamu sesuai dengan jumlah yang akan menginap.

4) Harga Khusus

Harga kamar ditetapkan secara khusus dan resmi dengan perjanjian harga diberikan kepada biro perjalanan, perusahaan dan kedutaan. Harga ini biasanya lebih murah dari harga resmi.

Berikut ini akan dipaparkan mengenai harga kamar khusus yaitu :

(a) *Company Rate*

Harga kamar untuk tamu dari suatu perusahaan tertentu yang menginap secara kontinu.

(b) *Commercial Rate*

Harga kamar untuk tamu-tamu yang mengadakan perjalanan usaha (*business*).

(c) *Seasonal Rate*

Harga kamar yang diberikan kepada tamu saat musim tertentu. Harga ini lebih murah dari harga resmi karena untuk menarik para tamu pada saat hotel mengalami *low season*.

(d) *Day Use Rate*

Harga khusus diberikan kepada tamu yang tinggal hanya beberapa jam, datang dan berangkat pada hari yang sama.

(e) *Travel Agency Rate*

Harga kamar untuk para tamu yang menginap di hotel lewat *travel agent* ' biro perjalanan '.

(f) *Week End Rate*

Harga kamar untuk para tamu yang menginap pada libur mingguan (Jum'at, Sabtu, dan Minggu).

(g) *Group Rate*

Harga kamar untuk tamu rombongan yang berjumlah lebih dari 15 orang.

2.6. Pembayaran Setengah Hari (*Halfday Payment*)

Adapun sistim pembayaran setengah hari (*halfday payment*) adalah sebagai berikut :

a) *Standard Room*

Berlaku untuk kamar standard saja dengan lama tinggal 6 jam dan tidak ada fasilitas *complimentary breakfast* (sarapan pagi gratis).

b) *Standard Plus, Superior, Superior Plus dan Deluxe Room*

Berlaku untuk kamar yang telah disebutkan di atas dengan lama tinggal 6 jam tanpa *complimentary breakfast* (sarapan pagi gratis).

2.7 Jenis-jenis Departemen dalam Hotel San Sui

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya sehari-hari, Hotel San Sui Situbondo mempunyai beberapa departemen yang mempunyai tugas dan fungsi berbeda. Beberapa departemen tersebut antara lain :

1. *Front Office*

Merupakan suatu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. Departemen ini mempunyai tanggung jawab sebagai berikut :

- a. mempromosikan dan menjual kamar serta fasilitas-fasilitas yang ada.
- b. memberikan penerangan kepada tamu.
- c. melayani para tamu dalam hubungan telepon.
- d. melayani para tamu dalam transaksi pembayaran.
- e. melayani para tamu dalam hal *complaint*.
- f. menangani barang bawaan milik tamu.

2. *Food And Beverage Service*

Merupakan suatu departemen yang bertugas pada keindahan dan tata meja makan. Departemen ini bertanggung jawab atas :

- a. pemesanan makanan dan minuman tamu secara langsung (sebagai tenaga *waiter* atau *waitress*).
- b. mengatur susunan makanan dan minuman.

3. *Food Product (Tata Boga)*

Merupakan suatu departemen yang bertugas di bagian tata boga dan persediaan bahan makanan di dapur-dapur restoran.

4. *Housekeeping (Tata Graha)*

Merupakan suatu departemen dalam hotel yang bertugas menata keindahan, kerapian dan kebersihan kamar serta tempat-tempat umum yang ada dalam hotel.

Departemen ini bertanggung jawab terhadap :

- a. pelayanan dikamar tamu.
- b. menyediakan seragam karyawan hotel.
- c. dekorasi-dekorasi.
- d. kebersihan dan kerapian kamar.

Mengingat pada tanggung jawab departemen ini maka dibentuk seksi-seksi *housekeeping* yang meliputi :

1. *Gardener Section*

Seksi ini bertanggung jawab atas :

- a) kebersihan tempat-tempat umum.
- b) kebersihan halaman hotel.
- c) kebersihan taman.

2. *Pool Section*

Seksi ini bertanggung jawab atas :

- a) kebersihan kolam.
- b) kebersihan sekitar kolam.
- c) keindahan sekitar kolam.

3. *Room Section*

Seksi ini bertanggung jawab atas :

- a) pelayanan terhadap tamu.
- b) kebersihan kamar tamu.
- c) kerapian dan kelengkapan kamar tamu.

2.8. Seksi-seksi di Front office

Seksi- seksi yang ada dalam *Front office departement* berguna untuk mengatur dan menegaskan ruang lingkup kegiatan dan tugas dari masing-masing seksi tersebut. Seksi-seksi itu meliputi :

1. *Reservation*

Seksi yang bertanggung jawab atas semua pesanan kamar oleh tamu hotel. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan cepat maka petugas pemesanan kamar selalu siap dengan data. Secara cepat, Ia mengetahui dan melakukan :

- a. dapat atau tidaknya permintaan diterima.
- b. catatan dan informasi yang diperlukan.

Adapun tata cara penerimaan pesanaan melalui telepon adalah sebagai berikut :

- a. telepon diterima kemudian dijawab dengan cepat.
- b. pertama-tama disambut dengan ucapan salam.
- c. tanyakan nama tamu yang akan menginap, tanggal berapa tiba dan berangkat, jumlah orang yang akan menginap serta tipe kamar.
- d. lihatlah keadaan kamar pada laporan harian dan tamu diminta untuk menunggu sebentar.
- e. apabila permintaan telah dipenuhi, berikan informasi tipe kamar, harga kamar dan uang muka (*deposit*).

2. *Reception*

Seksi yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu (*check-in*) dan keberangkatan tamu (*check-out*).

3. *Operator*

Seksi yang bertanggung jawab atas penyambungan telepon, pengiriman teleks, *faximile* serta *wake up time*. Bertelepon dapat memberikan citra dan gengsi pribadi seseorang ataupun perusahaan.

Sopan santun perlu diterapkan dalam penggunaan alat ini. Cara bertelepon yang baik adalah sebagai berikut :

- a. ucapkan salam sesuai dengan waktu itu.
- b. layani pembicaraan dengan suara yang jelas.
- c. sebutkan kantor, seksi atau nama sendiri.
- d. bicaralah anda dengan jelas saat bertelepon dan sampaikan maksud menelepon.
- e. tawarkan bantuan seperlunya.
- f. catat hal yang penting saat bertelepon.
- g. berikan perhatian saat bertelepon.

4. *Bellboy*

Adalah seksi yang bertugas membawakan barang tamu pada saat tamu *check-in*. Tas atau kopor biasanya merupakan barang bawaan tamu yang bepergian.

Petugas hotel harus memperhatikan, mengawasi dan melayani secara baik atas barang-barang milik tamu.

Berikut ini adalah pengawasan dan perhatian terhadap barang-barang milik tamu yaitu :

a) Keamanan

Petugas kantor depan terutama *bellboy* harus mengawasi dan bertanggung jawab atas barang-barang milik tamu yang akan *check-in*, maupun *check-out*. Petugas hotel (*bellboy*) harus menjaga agar barang-barang bawaan tamu tidak hilang dicuri orang.

b) Rusak

Mengurusi barang-barang tamu harus ditangani secara khusus dan penuh perhatian. Barang-barang itu harus dipisahkan antara kopor dan barang-barang yang mudah pecah atau rusak.

c) Kecelakaan

Pada saat dibawakan, barang tamu harus dijaga agar tidak menimbulkan kecelakaan pada tamu maupun karyawan.

Barang-barang itu dibawa langsung menuju meja pendaftaran. Sementara itu, ia menunggu tamu yang sedang melaksanakan pendaftaran untuk mendapatkan sewa kamar. Selesai tamu mendaftar, barang-barang tamu diantarkan sampai ke kamar yang akan ditempati oleh tamu. *Bellboy* harus membukakan pintu kamar tamu kemudian mengecek semua keadaan kamar, AC, lampu dan lain-lain.

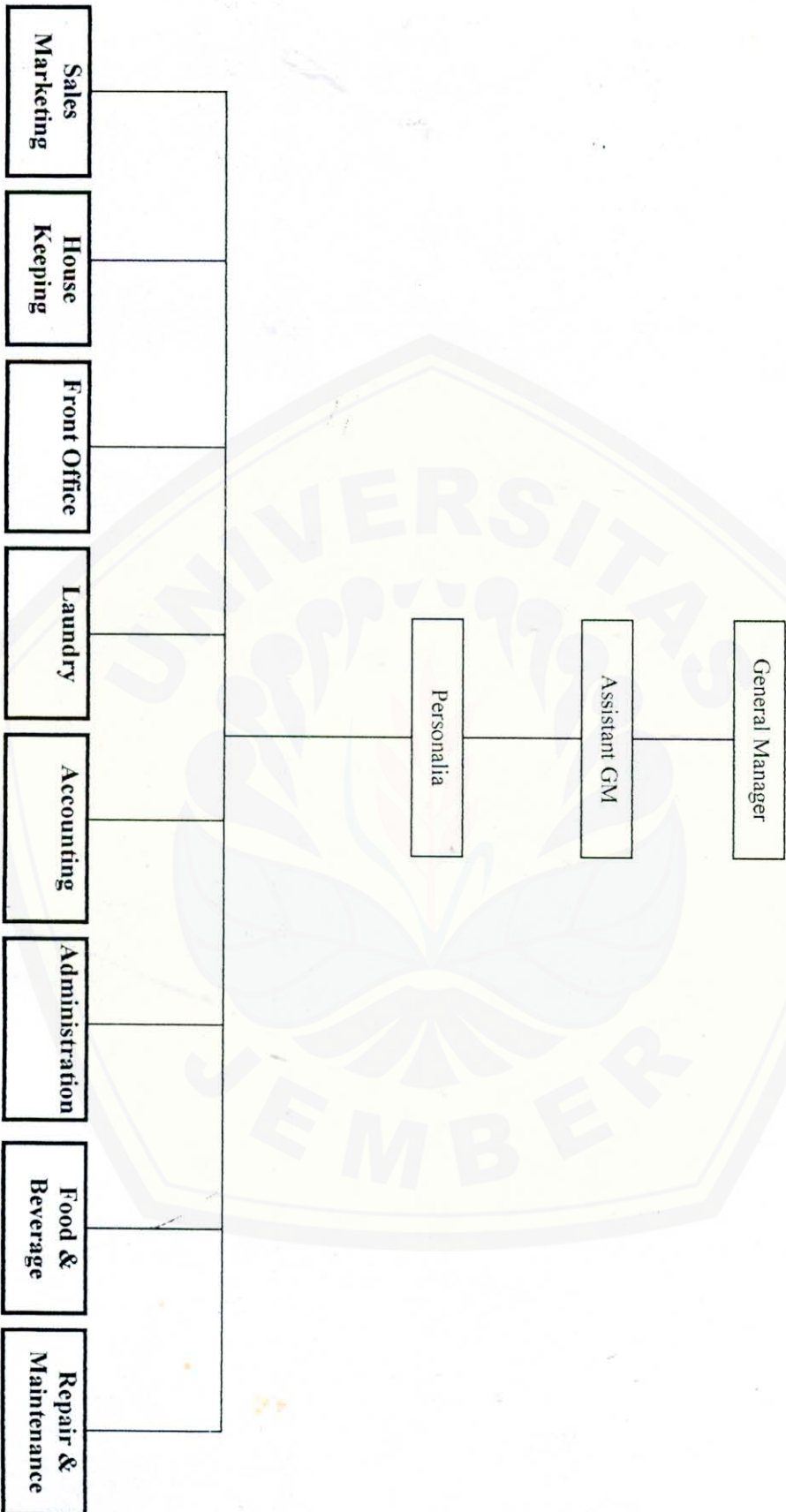
5. *Chasier*

Seksi yang bertanggung jawab atas penerimaan uang pembayaran tamu.

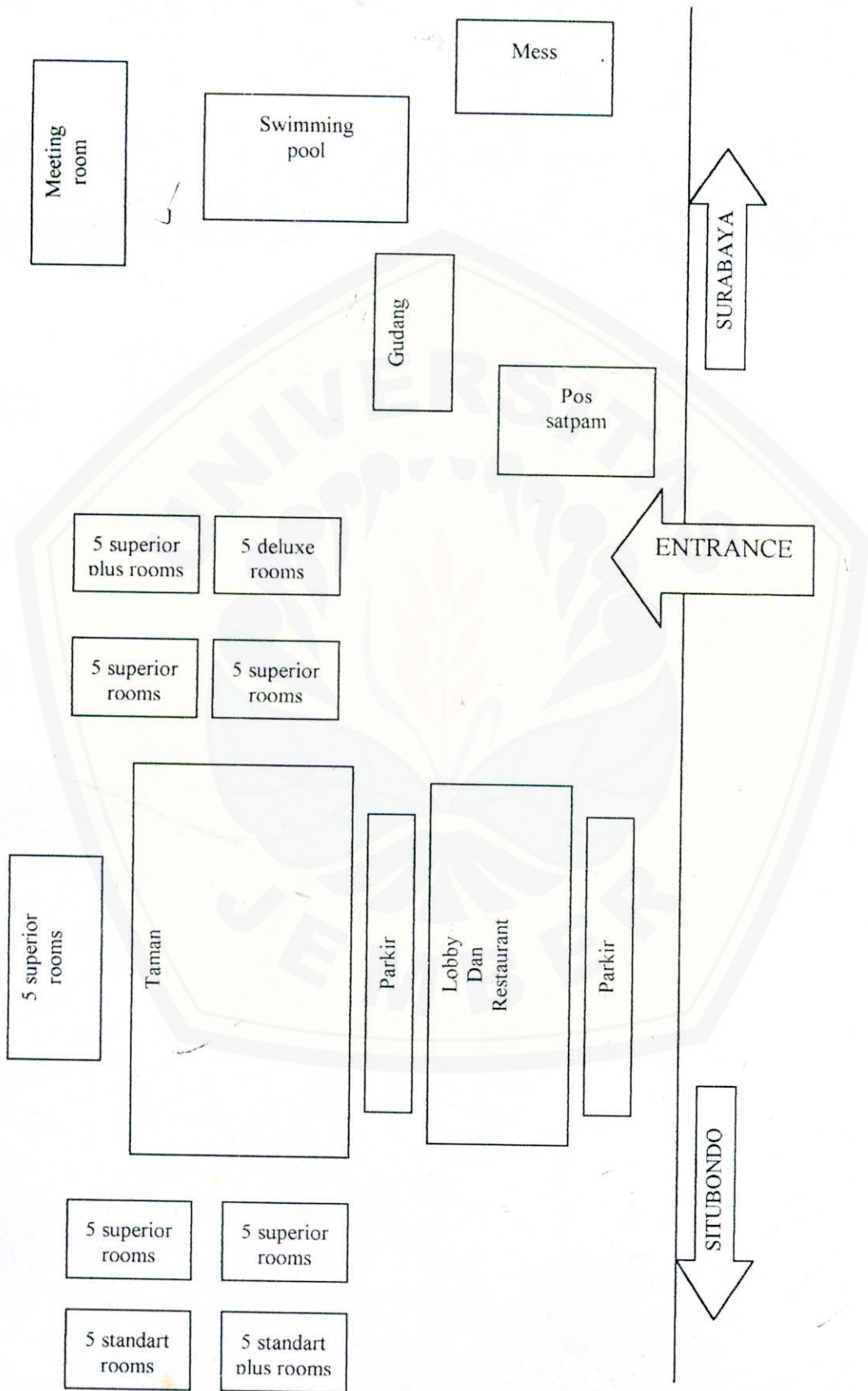
Dalam melaksanakan tugasnya, ia berdekatan dengan *reception*. Tugas-tugas kasir ini antara lain, adalah membuat rekening tamu, mencatat transaksi tamu pada rekening tamu dan menyusun laporan.

2.9 Struktur Organisasi dan Denah Hotel San Sui

2.9.1. Struktur Organisasi Hotel San Sui



2.9.2. Denah Hotel San Sui



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Setelah mengetahui kegiatan operasional *reception* yang ada di Hotel San Sui yang berlokasi di desa Klatakan kecamatan Kendit kabupaten Situbondo maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hotel San Sui adalah sebuah jenis perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penginapan, makanan dan minuman serta hiburan yang dikelola secara komersial. Bukan hanya itu, hotel San Sui berusaha sebaik mungkin dalam usaha pemberian pelayanan yang baik kepada tamu dengan harapan tamu tersebut akan datang kembali.

Hotel San Sui mempunyai 4 departemen yaitu *Front Office, Food And Beverage Service, Housekeeping, dan Food Product*. Antara departemen yang satu dengan departemen yang lain saling bekerja sama dalam memberikan pelayanannya. Dalam memberikan pelayanan, seorang *receptionist* atau penerima tamu harus mengetahui tugas-tugas sebagai *receptionist* yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terutama dalam menerima tamu dengan memahami tata cara penerimaan atau keberangkatan tamu yang telah ditetapkan oleh pihak hotel serta ditunjang oleh perlengkapan penunjang sistim operasional *reception* disamping itu, seorang *receptionist* juga harus mempunyai teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan *complaint*.

Dengan ikut serta dalam kegiatan sehari-hari sebagai *receptionist* selama 240 jam di Hotel San Sui Situbondo, para *trainee (peserta magang)* banyak memperoleh pengalaman selama melaksanakan Praktik Kerja Nyata diantaranya mereka dapat :

- a) mengetahui cara penerimaan tamu (*check-in*).
- b) mengetahui proses keberangkatan tamu (*Check-out*).
- c) memberikan informasi yang diperlukan tamu selama tinggal di hotel.
- d) mengetahui bagaimana cara mengatasi *complaint*.

4.2. Saran

Sehubungan dengan penulisan laporan Praktik Kerja Nyata ini, saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Kepada pihak mahasiswa program DIII Bahasa Inggris, hendaknya membekali diri dengan menerapkan dan mempraktikkan wawasan pengetahuan yang telah didapat di kampus dalam Praktik Kerja Nyata nanti.
2. Kepada pihak hotel diharapkan agar :
 - a) bersedia menerima dan menempatkan peserta magang sesuai dengan keahlian yang dimilikinya agar tidak merugikan kedua belah pihak.
 - b) antara departemen dalam hotel hendaknya menjalin suatu kerja sama agar meningkatkan produktivitas kerja sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.
 - c) departemen yang ada sedapat mungkin melaksanakan tugas sesuai dengan fungsinya masing-masing.

Daftar Pustaka

- Suarthana, I Ketut Putra. 1985. *Kantor Depan Hotel*. Denpasar : BPLP Bali.
- Paul B, White dan Helen Backley. 1973. *Hotel Reception*. London : Edward A.
- Darsono, Agustinus. 1994. *Kantor Depan Hotel*. Jakarta : P.T. Grasindo.





HOTEL SAN SUI

Desa Kblakan Kesamatan Kandi Kabupaten Situbondo 68152

Jawa Timur - Indonesia

Tele (0338) 675432, 672191 (Hotline) Fax: 633197

Name H.M. JAFAR LUTHFI
 Address Jl Jopo Tole RT03/01 BSK. STB
 Phone _____
 Room No E9
 Arrival date 03.02.01 ch in time 10.00
 Departure date 03.02.01 ch out time _____
 Length of stay HD

PAYMENT

ROOM	1x 115.000 = 115.000	Rp
Discount		Rp 50.000
		Rp 65.000
Extra - bed		Rp
Others		Rp
Telephone		Rp
Mini - Bar		Rp
Laundry		Rp
Restaurant		Rp
Snack		Rp
Pub		Rp
TOTAL		Rp 65.000
Down payment		Rp
		Rp

(Enam puluh lima ribu rupiah)

Guest, **Nº 001125** F.O.

[Signature] *[Signature]*



Restoran SAN SUI

DAFTAR BARANG-BARANG UNTUK PELAYANAN KAMAR
LIST OF DISHES FOR ROOM SERVICE

Petugas Pengantar	Pk.	lm W
Delivery clerk	Time	
Petugas pengambil	Pk.	
Clear-up clerk	Time	

Tanggal / Date: 1/2
Kamar No. / Room No.: D1.

Nº 000655

No	Tipe Barang Type of Dishes	Jumlah Qty
1	din plate	1
2	maniskopi sup.	1
3	lepek sup	1
4	sendok sup.	1
5	sendok + garpu	1+1
6	sendok sup.	1
7	collin glass	1
8	Dissert plate	1
9	lepek sambal	1
10		
11		
12		
13		
14		
15		

- Dimohon untuk tidak meletakkan barang-barang tersebut diluar kamar.
- Dimohon menghubungi bagian operator bila anda ingin barang-barang tersebut dibersihkan dari kamar anda.
- Bilamana terdapat barang yang hilang atau rusak hal tersebut sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab tamu dan dimasukkan langsung dalam penagihan kamar. Terima kasih atas kerjasama dan perhatian anda

- Please do not put the dirty dishes outside your room.
 - Please contact the operator if you need the dishes to be cleared up
 - As the broken or missing disher directly will be put into the room charge.
- Thank you for your cooperation and attention



HOTEL SAN SUI

SITUBONDO - JATIM

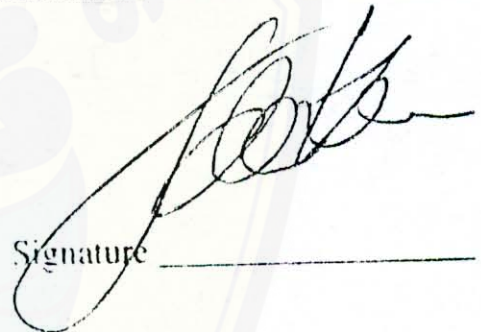
Telp. (0338) 675432, Fax. 673757

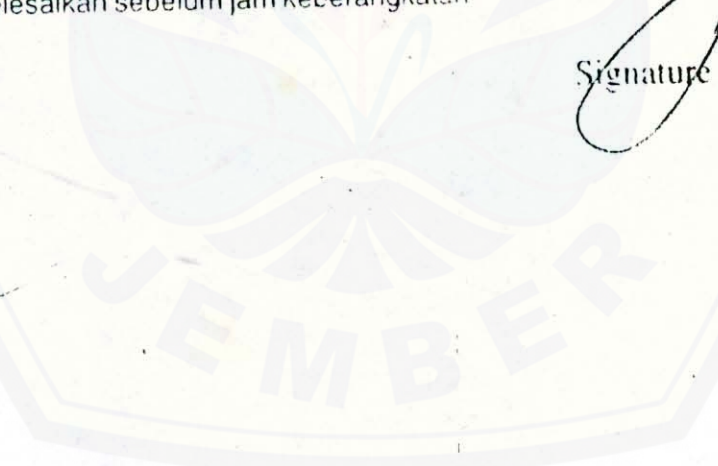
FORMULIR "A" N^o 10225

<u>Name</u> Nama	JOHN DE KLEUVER	<u>Room No.</u> No. Kamar	A 6
<u>Address</u> Alamat	PRO DIVE	<u>Arrival</u> Tgl. kedatangan	29-4-20
<u>City</u> Kota		<u>Departure</u> Tgl. keberangkatan	
<u>Profession</u> Pekerjaan	SK #1	<u>Coming from</u> Datang dari	
<u>Passport Number</u> KTP / SIM	W252824	<u>Next Destination</u> Tujuan berikutnya	
Purpose of visit : <input type="checkbox"/> Pleasure ()		<input type="checkbox"/> Business ()	
		<input type="checkbox"/> Official ()	

Agree to pay all charges incurred by me during my stay in the Hotel Upon departure.

Semua biaya yang timbul selama saya tinggal menjadi tanggung jawab saya dan akan diselesaikan sebelum jam keberangkatan

Signature 





HOTEL SAN SUI
SITUBONDO

MINI BAR No. 001366

Dear Guest,

This bar has been place in your room for convenience. Every bottle opened will be charged according to the price list below.

We will replenish the bar daily and charge the consumption directly to your room account. A copy will be left for your reference. Only on the day of your departure, you are required to hand it do the Reception when setting your account.

ITEM	STOCK	CONSUMED	PRICE	TOTAL
Beer Bintang S	2			
Fit - Up	1			
VITAS	1			
Soft Drink	3			
Green Sand	2	1	3500	3500
Aqua 600 ml	2	2	1500	3000
Silver Queen	1			
Candy	1			
Ades Galon				
TOTAL				6.500

DATE : 27/01	Guest Name : DAWDIM
Room Number : D1	Signature :



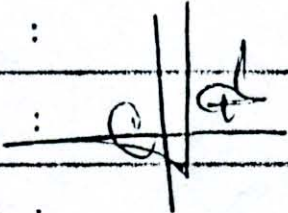
Restoran SAN SUI

Ds. Klatakan Kec. Kendit Kab. Situbondo 68352

Jawa Timur - Indonesia

Telp. (0338) 675432, 672194 Fax. 673757

M

Date	Server	Table No.	Time	CHECK	
				No	
26/1 01	Titi	D1		No	000011
				UNIT PRICE	TOTAL PRICE
2 x Masj Goreng				6.500	13.000
2 x Jus Melon				4.500	9.000
					7
Guest name :				Basic Price : 22.000	
Signature : 				Room Service : 4.620	
Company name :				Total Charge : 26.620	

Hotel SAN SUI
SITUBONDO

TELEPHONE 675432 672194
675989 673757

No 100602

Nama Tamu / Guest's Name : D. A. D. M
Kamar No. / Room Number : D. /
Tujuan / Destination : 62 / 235
Lama Pemakaian / Duration : 1.00 menit
TOTAL : Rp. 2.000
Date / Tgl 27.01.2001

Guest,

Front Office,

() (RUDY) ()

JEMBER



Hotel SAN SUI
SNACK

Date	Server	Table No.	Time	Check NO.	
26/1	AGS	D1		000176	
				Unit Price	Total Price
5x Temp. Red 12				3.500	17.500
D1					
Guest name :				Basic Price : 17.500	
Signature :				Tax. & Service : 3.675	
Company name :				Total Charge : 21.175	



HOTEL SAN SUI
Situbondo - Jatim

MEAL COUPON

BREAKFAST

N^o. 000821

Name/Company : Somareno

Room No. : E4

DATE : 27.01.01

Issued by : Falla

No. OF PAX :

Guest signature

Please Produce voucher before ordering

Mohon menunjukkan kupon ini sebelum memesan

(_____)

JEMBER



Hotel SAN SUI
SITUBONDO

CERTIFICATE

THIS IS TO CERTIFY THAT

ANDI SETIAWAN

HAS COMPLETED THE

TRAINING SESSION IN THE POSITION OF

FRONT OFFICE

FROM : DEC 25th '00 UNTIL FEB 3rd '01

GIVEN



SITUBONDO, FEB 3rd '01

HERLIN BUDIHARTATIK
MANAGER

Nama Karyawan	Jadwal Kerja		Lama Bulan		Keterangan	Keluar	Masuk	Karyawan	Satpam
	Masuk	Keluar	Kerja	Mess					
ANDI	11.00	19.00	1	P	KAMIS			CHISW	A
Aji	07.00	16.00	1	P	tgl: 04-01-2001			CHISW	A
TITUK:S	06.00	14.00	1	P				CHISW	A
ANDI	07.00	16.00	1	P	JUM'AT			CHISW	A
Aji	11.00	19.00	1	P	tgl: 05-01-2001			CHISW	A
TITUK:S	14.00	22.00	1	P				CHISW	A
ANDI	07.00	16.00	1	P	SABTU			CHISW	A
Aji	11.00	19.00	1	P	tgl: 06-01-2001			CHISW	A
TITUK:S	06.00	14.00		P				CHISW	A
ANDI			1	P	MINGGU			CHISW	A
Aji			1	P	tgl: 07-01-2001			CHISW	A
TITUK:S			1	P	Lihua Semester			CHISW	A
ANDI	07.00	19.00	1	P	JEM'AN			CHISW	A
Aji	15.00	23.00	1	P	tgl: 22-01-2001			CHISW	A
TITUK:S	09.00	15.00	1	P				CHISW	A
ANDI	07.00	16.00	1	P	SELASA			CHISW	A
Aji	07.00	16.00	1	P	tgl: 23-01-2001			CHISW	A
TITUK:S	07.00	15.00	1	P				CHISW	A
ANDI	07.00	16.00	1	P	RABU			CHISW	A
Aji	07.00	16.00	1	P	tgl: 24-01-2001			CHISW	A
TITUK:S	07.00	15.00	1	P				CHISW	A
ANDI	15.00	23.00	1	P	KAMIS			CHISW	A
Aji	07.00	16.00	1	P	tgl: 25-01-2001			CHISW	A
TITUK:S	07.00	15.00	1	P				CHISW	A
ANDI	15.00	23.00	1	P	JUM'AT			CHISW	A
Aji	07.00	16.00	1	P	tgl: 26-01-2001			CHISW	A
TITUK:S	14.00	22.00	1	P				CHISW	A
ANDI	15.00	23.00	1	P	SABTU			CHISW	A
Aji	07.00	16.00	1	P	tgl: 27-01-2001			CHISW	A
TITUK:S	14.00	22.00	1	P				CHISW	A
ANDI	07.00	15.00	1	P	MINGGU			CHISW	A
Aji	07.00	15.00	1	P	tgl: 28/2			CHISW	A
TITUK:S	14.00	22.00	1	P	101			CHISW	A

Digital Repository Universitas Jember

DAFTAR HAJIR KARYAWAN / TRAINER HOTEL SAM SUI

ri / Tanggal	Nama	M	K	Ijin tidak masuk	TID KARYAWAN	Paraf
JUM'AT 26 JAN 2001	ANIDI S	15.00	23.00		1. Clusui	<i>[Signature]</i>
	AJI J	07.00	16.00		2. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	TITUK S	14.00	22.00		3. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
SABTU 27 JAN 2001	ANIDI S	15.00	23.00		1. Clusui	<i>[Signature]</i>
	AJI J	07.00	16.00		2. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	TITUK S	14.00	22.00		3. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
MINGGU 28 JAN 2001	ANIDI S	07.00	15.00		1. Clusui	<i>[Signature]</i>
	AJI J	13.00	21.00		2. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	TITUK S	14.00	22.00		3. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
SENIN 29 JAN 2001	ANIDI S	07.00	15.00		1. Clusui	<i>[Signature]</i>
	AJI J	15.00	23.00		2. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	TITUK S	07.00	22.00		3. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
SELASA 30 JAN 2001	ANIDI S	07.00	15.00		1. Clusui	<i>[Signature]</i>
	AJI J	15.00	23.00		2. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	TITUK S	07.00	22.00		3. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
RABU 31 JAN 2001	ANIDI S	07.00	15.00		1. Clusui	<i>[Signature]</i>
	AJI J	15.00	23.00		2. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	TITUK S	07.00	22.00		3. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
KAMIS 1 FEB 2001	ANIDI S	15.00	23.00		1. Clusui	<i>[Signature]</i>
	AJI J	14.00	22.00		2. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	TITUK S			waitress libur	3. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
JUM'AT 2 FEB 2001	ANIDI S	15.00	23.00		1. Clusui	<i>[Signature]</i>
	AJI J	07.00	15.00		2. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	TITUK S				3. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
SABTU 3 FEB 2001	ANIDI S	07.00	15.00		1. Clusui	<i>[Signature]</i>
	AJI J	07.00	15.00		2. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	TITUK S	07.00	15.00		3. <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>