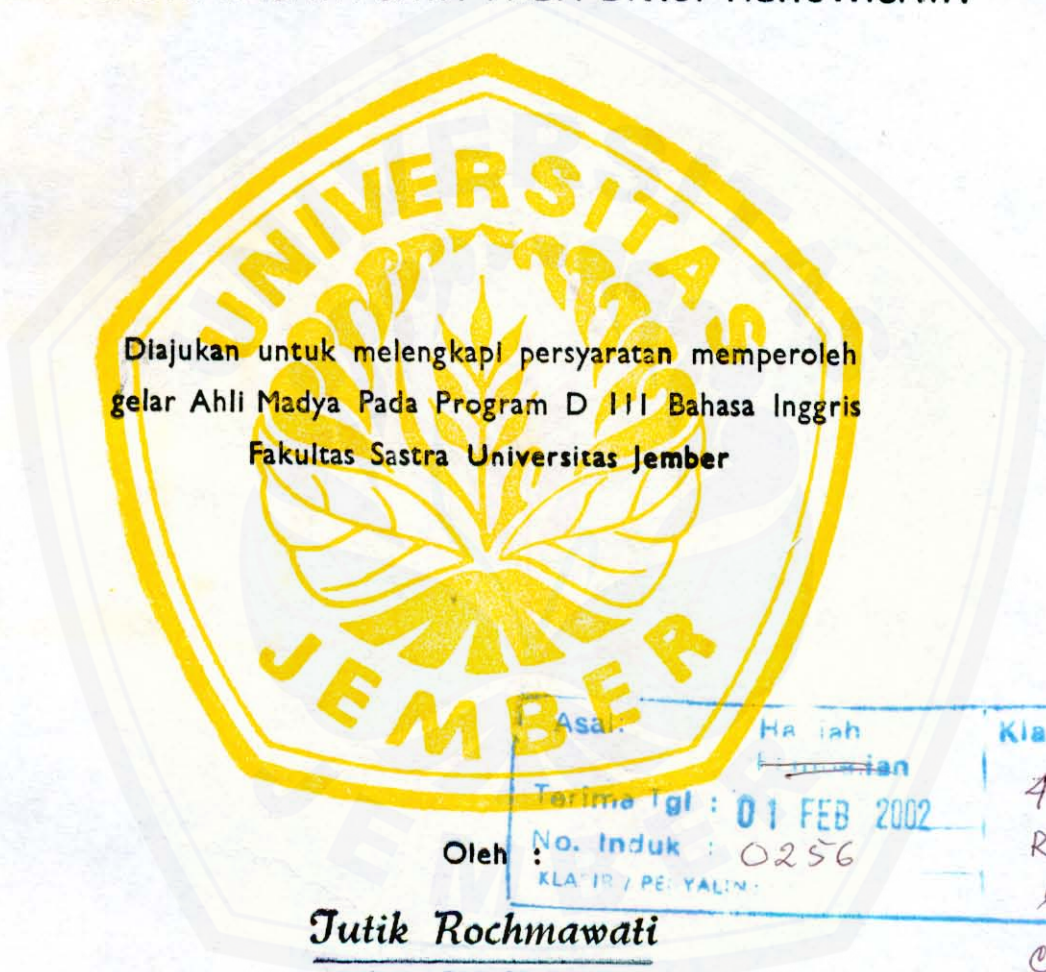




LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA
(PKN)

BAHASA INGGRIS SEBAGAI SARANA PENUNJANG
KEGIATAN PEMANDUAN DI PT KUSUMA Satria
DINASASRI WISATA JAYA PADA DIVISI AGROWISATA



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

Asal	Halaman	Klass
Terima Igi : 01 FEB 2002	—	428
Oleh : No. Induk : 0256	—	ROE
KLAIR / PEYALIN	—	b

Jutik Rochmawati

NIM : 980103101074

e. if

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2001

MOTTO

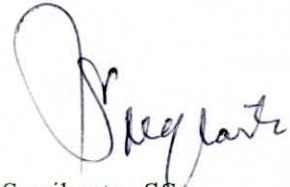
*Modesty is part of faith
(Bukhari and Muslim)*

*Progress is not merely improving
the past;
it is moving forward toward
the future
(Kahlil Gibran)*

*If one does not work hard,
he cannot expect to succeed
(Azhar Arsyad)*

HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas/Penangung jawab :



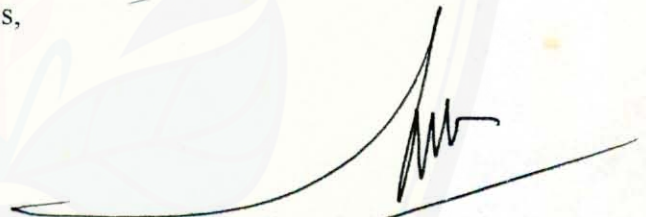
Sugiharto, SS.
Staf Personalia

Dosen Pembimbing :



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

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



Drs. Albert Tallapessy, MA
NIP : 131 759 846

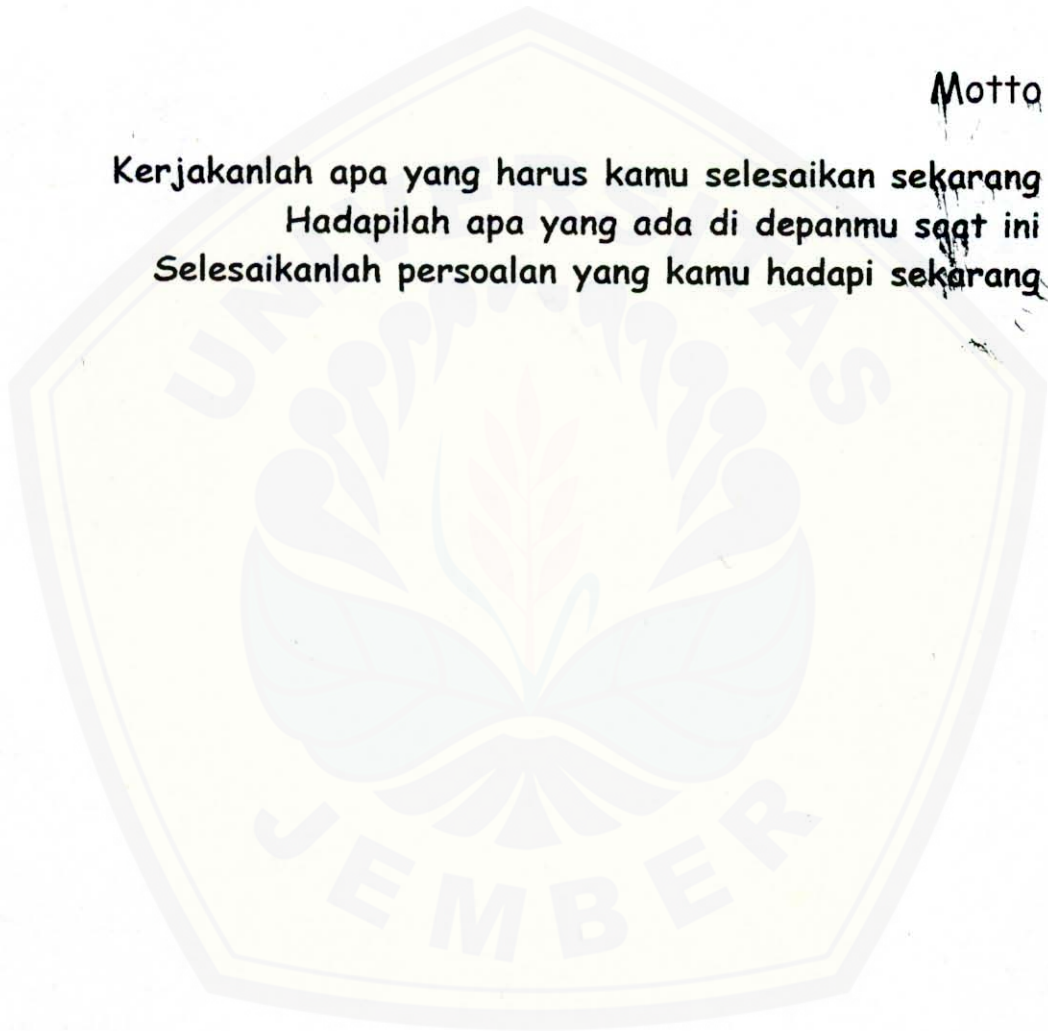
Dekan Fakultas Sastra, Universitas Jember :




Drs. H. Marwoto
NIP : 130 368 790

Motto :

**Kerjakanlah apa yang harus kamu selesaikan sekarang !
Hadapilah apa yang ada di depanmu saat ini !
Selesaikanlah persoalan yang kamu hadapi sekarang !**



Laporan ini kupersembahkan :

1. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku tercinta
2. Teman-teman di Kampus 'Ijo' Komsas
3. My 'Pearl'
4. Teman-teman di Persma Ideas-Lpms
4. Almamaterku

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 **MENCIPTAKAN DAYA TARIK WISATA DENGAN MENJADIKAN HOTEL SEBAGAI BASIS PROMOSI PARIWISATA MELALUI OPTIMALISASI PERAN OPERATOR PADA HOTEL NOVOTEL SURABAYA.**

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.
3. Bapak Drs. Hairus Salikin, M.Ed, Dosen pembimbing.
4. Mas Sugiharto, Staf Personalia Novotel Surabaya
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta pegawai dilingkungan Fakultas Sastra Universitas Jember.
6. Saudara-saudaraku di **'Komsas Boemi Perjuangan'**
7. Teman terbaikku yang telah banyak memberikan inspirasi dalam hidup.
8. Teman-teman Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember angkatan 1997.

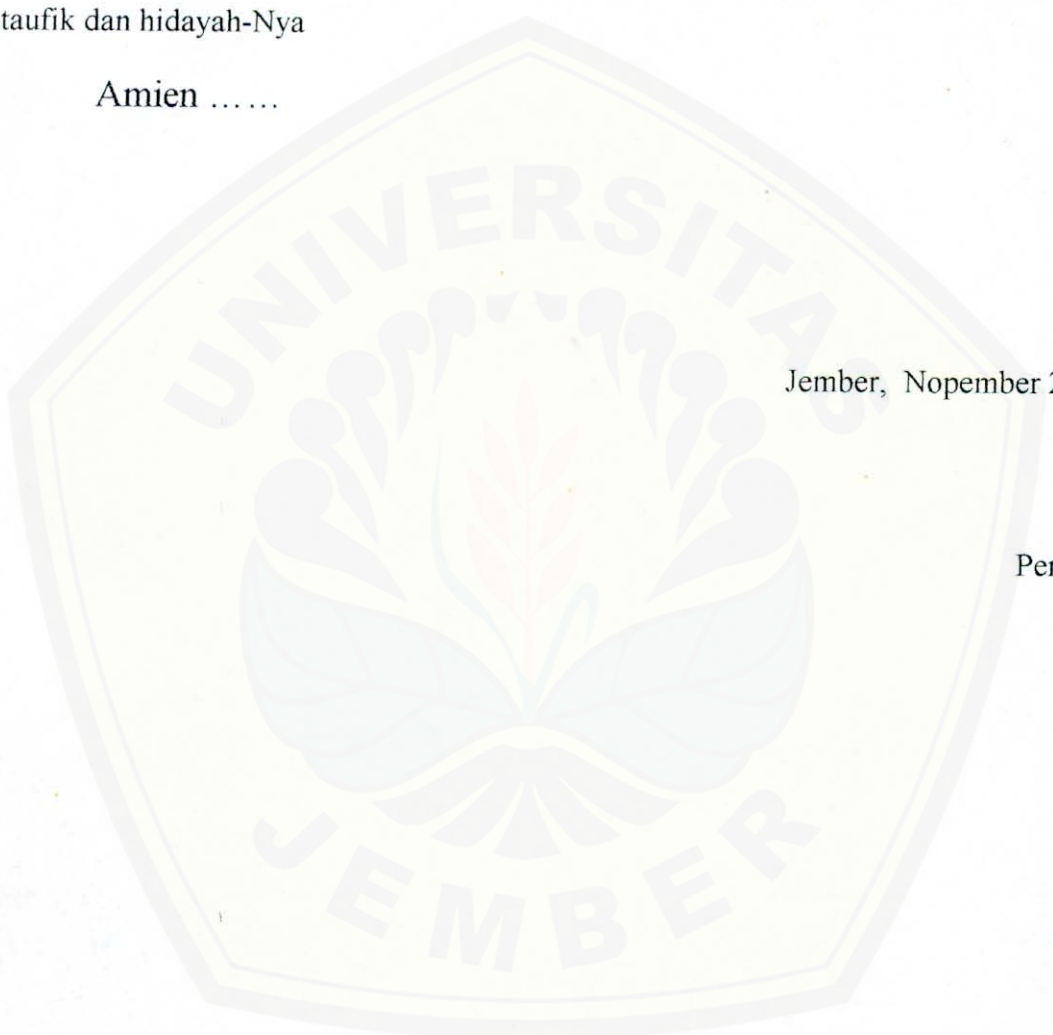
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan sumbangan pikiran, tenaga dan lain-lain hingga selesainya penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Tentu saja dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan, oleh sebab atas segala kekurangannya, penulis 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, Nopember 2000

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktek kerja Nyata.....	3
1.3.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2. Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.4. Obyek dan Jangka Waktu kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.4.1. Obyek Praktek Kerja Nyata.....	4
1.4.2. Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.5. Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	5
1.6. Bidang-Bidang Ilmu yang Membantu Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pengertian Hotel.....	7
2.1.1. Klasifikasi Hotel.....	8
2.2. Pengertian Departemen Kantor depan.....	11
2.3. Fungsi dan Peranan Departemen Kantor Depan.....	12
2.3.1. Peranan Departemen Kantor Depan.....	12
2.3.2. Struktur Organisasi Departemen Kantor Depan.....	15
2.3.3 Peran dan Fungsi Bagian-bagian di Departemen Kantor Depan.....	15
2.3.4 Hubungan Departemen Kantor Depan Dengan Departemen Lain.....	17

BAB III. GAMBARAN UMUM.....	20
3.1. Letak Geografis Hotel Novotel Surabaya.....	20
3.2. Gambaran Umum Hotel Novotel Surabaya.....	20
3.2.1. Departemen-Departemen Pada Hotel Novotel.....	21
3.2.2. Usaha-Usaha.....	23
3.2.3. Pembagian Waktu Kerja dan Pola Hubungan Karyawan.....	24
BAB IV. KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	26
4.1. Kedudukan Bidang Operator.....	26
4.2. Ruang Lingkup Kerja Bidang Operator.....	27
4.2.1. Formulir-Formulir dan Peralatan Kerja Bidang Operator.....	28
4.2.2. Istilah-Istilah dalam Telepon.....	29
4.2.3. Telepon Operator Switchboard.....	30
4.3. Hal-hal Yang Perlu Dilakukan Oleh Operator.....	31
4.4. Operasional Bidang Operator Pada Hotel Novotel Surabaya.....	32
4.4.1. Membuat Wake Up Call.....	32
4.4.2. Menerima Telepon.....	33
4.4.3. Membuat Pesan.....	35
4.4.4. Mengoperasikan Paging Switch.....	36
4.4.5. Mengendalikan Background Music Panel dan VCD Player.....	37
4.4.6. Mengirim Faksimil dan Menerima Faksimil.....	37
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
5.1. Kesimpulan.....	39
5.2. Saran.....	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN -LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Alasan Pemilihan Judul

Di Indonesia, sejalan dengan semakin giatnya pemerintah dalam mempromosikan daerah-daerah wisata baik itu dalam bentuk wisata alam maupun budaya (culture) masyarakat Indonesia yang beragam dan menjadikannya sebagai salah satu mesin penghasil devisa bagi pemerintah Indonesia. Dan disamping itu diharapkan tempat-tempat wisata dapat meningkatkan perekonomian masyarakat dengan semakin terbukanya lapangan kerja dan peluang usaha yang berkaitan dengan kepariwisataan. Dan terbukti bahwa pada daerah-daerah wisata tertentu mampu memberikan peluang dan kesempatan usaha yang lebih besar pada masyarakat. Seperti di daerah Istimewa Yogyakarta, Bali, Bromo dan beberapa daerah wisata lainnya di Indonesia. Di samping perhotelan yang menyerap banyak tenaga kerja, di daerah-daerah wisata banyak bermunculan kelompok-kelompok usaha menengah yang juga mampu menyerap banyak tenaga kerja. Namun yang merupakan kebutuhan yang paling signifikan bagi perkembangan kepariwisataan sebagai penunjang adalah perhotelan karena hotel sebagai tempat untuk menginap sangat penting bagi pengunjung-pengunjung wisata Indonesia sebagai prasarana untuk menikmati daerah wisata yang dikunjungi.

Upaya peningkatan dunia kepariwisataan yang mengalami hambatan sejak sering munculnya kerusuhan – kerusuhan yang terjadi di Indonesia. Banyak hotel yang mengalami kerugian seiring dengan menurunnya aktivitas wisata manca negara ke Indonesia. Namun pelan tapi pasti bisnis perhotelan kembali menggeliat setelah pemerintah melakukan promosi-promosi dan menjamin keselamatan para wisatawan yang berkunjung ke Indonesia

Perhotelan disamping sebagai sebuah institusi jasa harus mampu memberikan kontribusi yang besar terhadap kemajuan industri pariwisata karena antara perhotelan dan kepariwisataan adalah satuan kesatuan yang

saling berkaitan. Apabila kepariwisataan Indonesia maju maka bisnis perhotelan dengan sendirinya akan mengalami kenaikan tingkat hunian.

Promosi-promosi wisata yang dilakukan oleh pemerintah tidak akan memberikan dampak yang sangat besar terhadap kemajuan pariwisata. Dunia kepariwisataan juga memerlukan sentuhan-sentuhan para pebisnis hotel untuk dapat menjadi sales representatif dari kepariwisataan. Dunia perhotelan harus mampu memberikan informasi yang baik tentang keadaan Indonesia dan tempat-tempat wisata Indonesia.

Seperti yang kita ketahui dunia kepariwisataan merupakan salah satu penghasil devisa yang besar kepada negara karena dunia ini mampu menciptakan lapangan – lapangan kerja dan mampu menghasilkan kreasi bisnis baru yang mampu meningkatkan taraf hidup masyarakat, khususnya yang berada di daerah wisata. Menurunnya tingkat kunjungan wisatawan khususnya wisatawan manca negara ke Indonesia juga menimbulkan penurunan pendapatan negara dan masyarakat. Dan itu berdampak negatif bagi pemulihan perekonomian Indonesia secara makro.

Dunia perhotelan yang selama ini cenderung berjalan sendiri tanpa mampu memberikan satu nilai lebih pada keberadaan kepariwisataan apakah itu menurun atau tidak. Walaupun itu diketahui bahwa kemajuan kepariwisataan akan memberikan dampak positif bagi kemajuan bisnis perhotelan. Jadi pada dasarnya yang harus dilakukan oleh dunia perhotelan menjadikan dirinya menjadi agen penjualan pariwisata baik itu melalui promosi-promosi wisata ataupun seminar-seminar kepariwisataan. Dan sebenarnya itu adalah sebuah investasi jangka panjang sendiri bagi dunia perhotelan yang nantinya akan memberikan keuntungan tersendiri bagi dunia perhotelan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mencoba untuk memahami bagaimana keberadaan Kantor Depan (Front Office) Hotel Novotel Surabaya khususnya di bidang Operator Telepon. Berdasarkan hal tersebut pula maka penulis mengambil judul **MENCIPTAKAN DAYA TARIK WISATA DENGAN MENJADIKAN HOTEL SEBAGAI BASIS PROMOSI**

PARIWISATA MELALUI OPTIMALISASI PERAN OPERATOR PADA HOTEL NOVOTEL SURABAYA

1.2. Perumusan masalah

Dalam kegiatan operasional sebuah hotel, Operator telepon yang secara hirarkhi- organisatoris berada dibawah *front office Departement* merupakan salah satu ujung tombak sebuah hotel yang mengatur jalannya komunikasi baik itu dari luar hotel maupun dari internal hotel sendiri, maka sebagai salah satu ujung tombak hotel seorang operator harus mampu membangun citra positif bagi keberadaan hotel. Dengan demikian penulis ingin mengetahui :

1. Tugas-tugas Operator Telepon dalam membangun citra positif bagi hotel
2. Bagaimana berkomunikasi via telepon yang baik untuk memberikan pelayanan yang baik bagi 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 penerapan 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 Praktek Kerja Nyata di hotel Novotel Surabaya yang terletak di Jalan Ngagel Surabaya. Sedangkan obyek kegiatan utama selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata difokuskan pada Operator Telepon yang merupakan bagian dari Departemen Kantor Depan (Front Office Department) pada Hotel Novotel Surabaya.

1.4.2. Jangka waktu Pelaksanaan 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 29 Juli 2000 sampai 29 Agustus 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

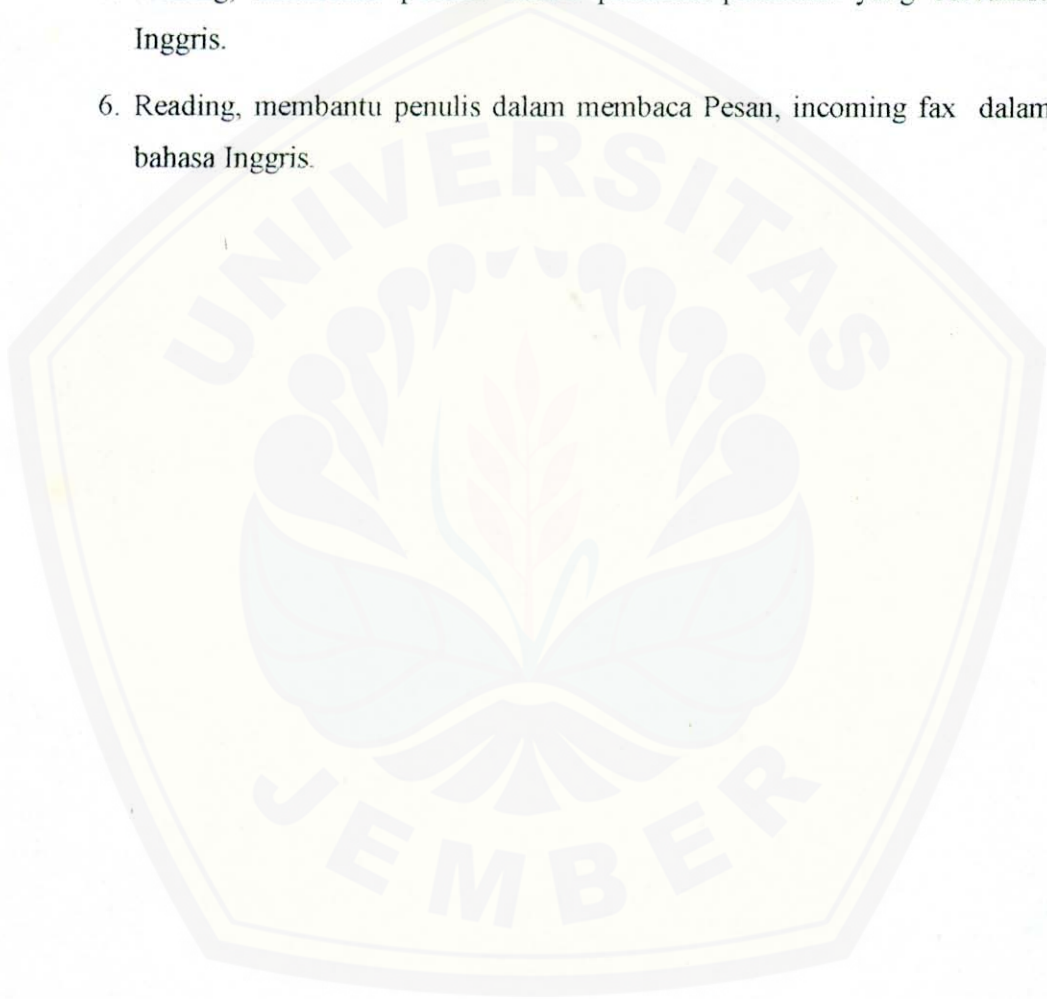
Sebelum pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ada beberapa hal yang harus di persiapkan yaitu :

1. Mengurus surat ijin Praktek Kerja Nyata dan telah disetujui oleh pihak yang menjadi tempat pelaksanaannya
2. Ujian lisan bahasa Inggris yang dilakukan oleh pihak hotel.
3. Perkenalan dengan personalia dan perkenalan dengan para karyawan hotel sekaligus pengarahan oleh salah satu staf personalia.
4. Perkenalan dengan karyawan hotel sekaligus dengan lingkungan tempat kerja bagian tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
5. Melihat dan mempelajari kegiatan - kegiatan operasional bagian Operator Telepon.
6. Menerima dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh pihak hotel.
7. Menerapkan teori yang diberikan di perkuliahan yang berhubungan dengan tugas sebagai Operator Telepon.
8. Mengumpulkan data-data penting yang akan digunakan sebagai bahan laporan.
9. Konsultasi dalam pembuatan laporan.

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

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini ada beberapa hal yang menunjang pelaksanaan tersebut. Hal yang paling memberikan kemudahan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah beberapa bidang ilmu yang di berikan di bangku kuliah walaupun telah diberikan juga deskripsi-deskripsi kerja yang harus dilakukan waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut. Beberapa mata kuliah 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. Speaking, membantu penulis dalam berkomunikasi dengan tamu asing.
4. Vocabulary, membantu penulis dalam pengetahuan kosa kata.
5. Writing, membantu penulis dalam penulisan-penulisan yang berbahasa Inggris.
6. Reading, membantu penulis dalam membaca Pesan, incoming fax dalam bahasa Inggris.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. 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.

Hotel, sesuai dengan perkembangannya 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).

Beberapa definisi hotel menurut beberapa pakar perhotelan dan menurut SK menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi 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)

4. Definisi hotel menurut Dirjen Pariwisata pada Surat Keputusan Menteri Perhubungan nomor : PM10/PW/301/Phb/77 tanggal 12 Desember 1977 bab I, pasal I adalah :

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

2.1.1.1. 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. *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

Dalam buku Hotel Front Office Department, membagi jenis hotel ke dalam beberapa klasifikasi (S.Andrew : 1987), yaitu :

1. **Down Town Hotel** (*Hotel dalam kota*)

Hotel ini bertempat di jantung kota dan berdekatan dengan arena perbisnisan, kantor, pusat perbelanjaan, gedung bioskop dan bangunan-bangunan umum yang lain. Tarif hotel sangat tinggi, hal ini dikarenakan lokasi yang berada di daerah janrung kota.

2. **Suburban Hotel** (*Hotel pinggiran kota*)

Hotel ini berada di pinggiran kota. Keuntungan dari hotel ini ialah lingkungannya lebih tenang, tidak bising dan hotel ini memang diperuntukkan bagi kalangan ekonomi menengah, dikarenakan tarif hotel dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Hotel jenis ini sering digunakan untuk mengadakan kegiatan-kegiatan seperti : konferensi, seminar, rapat dan lain sebagainya.

3. **Resort Hotel** (*Hotel untuk tempat beristirahat*)

Jenis hotel semacam ini bertempat didaerah perbukitan atau pinggir-pinggir pantai. Hotel ini memang untuk tujuan komersial dan ditujukan kepada khalayak umum. Fasilitas yang disediakan serta harga yang ditawarkan kebanyakan mengikuti sistem pembayaran Amerika, yaitu : pembayaran kamar termasuk semua makanan dan minuman yang berada dalam tagihan tersebut.

4. **Airport Hotel**

Sesuai dengan namanya, jenis hotel ini berlokasi di sekitar lapangan udara Airport dan ditujukan untuk transit penumpang yang hanya akan tinggal beberapa jam saja dan tidak mamungkinkan bagi mereka untuk tinggal beberapa lama di hotel lain. Sistem pembayarannya mengikuti cara Eropa, tagihan hanya untuk biaya kamar saja.

5. **Motel**

Nama ini diambil dari "Motor Hotel" yang prinsipnya terletak di pinggir jalan besar atau protokol antar propinsi. Hotel ini menyajikan penginapan yang sederhana. Waktu menginap biasanya hanya satu malam dan sistem pembayarannya dilakukan sesuai pembayaran cara Eropa.

6. **Inns**

Sesuai dengan arti katanya, ukuran hotel ini kecil dan sangat sederhana. Hotel jenis ini tidak terkait tempat baik dari dalam maupun luar. Hotel ini adalah pelopor hotel modern.

2.2. Pengertian Departemen Kantor Depan (*Front Office Department*)

Departemen Kantor Depan (*Front Office Departmen*) 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. (Danar 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 dan Peranan Departemen Kantor Depan

Kantor depan mempunyai fungsi yang sangat penting dalam pengoperasian hotel secara keseluruhan. Kantor depan adalah departemen yang juga berfungsi sebagai ujung tombak hotel karena kantor depan berhubungan secara langsung ataupun tidak langsung dengan tamu (konsumen) hotel. Jadi, nilai baik atau tidaknya citra sebuah hotel tergantung pada sikap dan pelayanan karyawan yang berada di kantor Depan. Seperti yang dikatakan oleh Vallen (1985 :24), dalam bukunya *Check-in – Check-out, Principles of Effective Front Management*, bahwa front office adalah jantung, dan pusat dari segala macam kegiatan para tamu.

2.3.1. 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 (*Management Representative*)**

Dalam keadaan tertentu kantor depan hotel dapat berperan sebagai wakil dari manajemen untuk menghadapi/menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya hanya bisa diselesaikan oleh pihak manajemen. Hal ini 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 banyak 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 menetralsir 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 (FOD) 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.

2.3.2. Struktur Organisasi Departemen Kantor Depan

Struktur organisasi departemen kantor depan dalam sebuah hotel pada dasarnya tergantung pada kebutuhan hotel itu sendiri. Pada hotel kelas melati tidak terlalu membutuhkan pemisahan kerja antara bagian operator telepon dengan bagian resepsi ataupun bagian reservasi dengan business centre. Ketiga bagian ini bisa dijadikan satu bagian .

Sedangkan di hotel-hotel berbintang bagian –bagian seperti Resepsi, Reservasi, Business Centre, dan Operator telepon berdiri sendiri dibawah departemen Kantor Depan. Seperti pada organisasi kantor depan di Hotel Novotel Surabaya terdiri dari beberapa sub departemen yaitu, bagian Reservasi, Reception, Operator telepon, Business Centre, dan Bell boy. Kantor depan sendiri dipimpin oleh seorang manager sedangkan untuk bagian-bagian dibawahnya di pimpin oleh seorang supervisor di bantu oleh seorang asisten.

2.3.3. Peran Dan Fungsi Bagian-bagian Pada Departemen Kantor Depan

Ada beberapa bagian lagi pada departemen kantor depan yang masing-masing sama-sama berhubungan erat dengan tamu baik secara langsung ataupun secara tidak langsung. Bagian-bagian (sections) itu di bagi menjadi :

A. *Reservasi*

Reservasi ini berfungsi dan berperan sebagai bagian yang menangani masalah pemesanan kamar baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Menangani deposit tamu yang memesan kamar adalah salah satu bagian dari kerja reservasi.

B. *Resepsi*

Bagian Resepsi berkoordinasi dengan bagian reservasi mengatur check-in maupun check-outnya tamu dan juga berfungsi sebagai bagian yang mencatat segala bill tamu baik itu bill telepon maupun bill makanan dan minuman.

C. *Business Centre*

Di hotel-hotel tertentu kadang antara business centre dan operator telepon biasanya di jadikan satu. Di Hotel Novotel Surabaya, Business Centre di merupakan bagian tersendiri yang mempunyai job description sendiri yaitu memberikan pelayanan kepada tamu berupa pemesanan tiket (pesawat, kereta, kapal laut), menyediakan rental komputer, foto copy, pengiriman fax dan telepon.

D. *Operator Telepon*

Operator Telepon merupakan salah satu bagian yang sangat penting pada departemen kantor depan karena bagian ini berhubungan dengan pihak luar baik itu komsumen (tamu) maupun relasi – relasi para manager. Petugas operator telepon harus mampu berkomunikasi yang baik melalui telepon.

E. *Bell Boy/Girl*

Bell Boy/Girl berfungsi mengantarkan barang-barang tamu yang akan check-in atau check-out dari hotel. Disamping itu, bell boy harus mengantarkan pesan kepada tamu apabila ada pesan dari luar bagi tamu yang bersangkutan

2.3.4. Hubungan Antara Departemen Kantor Depan dengan Departemen lain

Sebagai ujung tombak hotel dalam memberikan servis pada konsumen departemen kantor depan mempunyai hubungan yang erat dengan departemen-departemen lain yang ada dalam sebuah hotel. Dan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen diperlukan sebuah kerjasama yang sangat baik antar departemen. Hubungan-hubungan antara departemen kantor depan dengan departemen-departemen lain menurut Endar Sugiarto dalam bukunya *Operasional Kantor Depan* adalah sebagai berikut :

A. Kantor Depan Departemen dengan Departemen Housekeeping

Hubungan antara kantor depan dengan housekeeping meliputi :

- Masalah status kamar
- Masalah perbedaan status kamar
- Masalah perpindahan kamar (*Tamu biasa dan tamu VIP*)
- Masalah housekeeping report
- Dan lain-lain

B. Kantor Depan Departemen dengan Departemen Makanan dan Minuman

Hubungan antara keduanya ini meliputi :

- Penanganan daily buffets sehari-hari di coffee shop (untuk tamu-tamu rombongan yang mempergunakan fasilitas meal coupon)

- Penyediaan makanan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian kamar
- Untuk pemesanan komplementari (*complimentary*)
- Penanganan masalah *functions room*
- Penanganan minuman selamat datang (*Welcome drink*)
- Penanganan *meal coupon*

C. Departemen Kantor Depan dengan Departemen Personalia

Hubungan antara departemen –departemen tersebut adalah :

- Penerimaan karyawan baru
- Mutasi, rotasi, dan promosi karyawan
- Program orientasi karyawan baru
- Tour to the hotel
- Masalah PTER (*payroll, taxes, and Employee Relation*)

D. Departemen Kantor Depan dengan Departemen Engineering dan Maintenance

Hubungan kerja antara Kantor Depan dengan Engineering meliputi :

- Penanganan *working / memo order* sehubungan dengan kerusakan yang terjadi pada alat-alat di departemen Kantor Depan.
- Pembuatan kunci duplikat (apabial hotel masih menggunakan kunci manual)
- Penanggulangan bahaya kebakaran
- Penanggulangan kerusakan AC (*penyejuk udara*)
- Masalah transportasi tamu dan karyawan
- Informasi mengenai kerusakan peralatan elektronika

E. Departemen Kantor Depan dengan Departemen Accounting

Hubungan kerja antara keduanya adalah :

- Masalah penagihan kredit tamu yang belum terbayar
- Masalah *petty cash*
- Masalah *safe deposit box*
- Masalah *remittance of fund*
- Penggajian bulanan yang berkaitan dengan *over time*
- Penanganan *night audit*
- Hotel *room revenue*

F. Departemen Kantor Depan dengan Departemen Keamanan (Security)

Pola hubungan antara kedua departemen tersebut adalah sebagai berikut :

- Menjaga dan mengawasi tamu yang diduga akan di "*skipper*"
- Melindungi barang-barang milik tamu hotel dan pengunjung
- Memberikan perasaan aman pada tamu, karyawan dan pengunjung, baik secara fisik maupun rohani.

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1. Letak Geografis Hotel Novotel Surabaya

Tata letak novotel Surabaya sangatlah strategis. Novotel Surabaya yang didirikan pada tahun 1995 ini merupakan hotel berbintang empat yang berada di tengah –tengah kota Surabaya, sebagai pusat bisnis. Hotel Novotel ini tepat berada di pinggiran Kali Mas Surabaya. Dan untuk arsitekturnya yang mengagumkan Hotel Novotel mendapatkan penghargaan arsitektur hotel terbaik pada saat berdirinya. Hotel, yang terletak di jalan Ngagel 173-175 ini, mudah dicapai dari berbagai arah. Dari Stasiun Kereta Api Gubeng hanya membutuhkan waktu sekitar sepuluh sampai lima belas menit untuk sampai di Hotel Novotel. Sedangkan dari Bandara Juanda hanya membutuhkan sekitar dua puluh sampai dua puluh lima menit.

Letak hotel Novotel ini juga sangat dekat dengan lokasi industri Rungkut. Disamping itu, tamu yang akan berkunjung ke tempat wisata seperti gunung Bromo dapat menginap disini karena untuk mencapai gunung Bromo dan menikmati *sun rise* hanya membutuhkan waktu sekitar 2 jam perjalanan dengan menyewa mobil yang tersedia di counter *Rent Car*.

3.2. Gambaran Umum Hotel Novotel Surabaya

Hotel Novotel Surabaya merupakan anak perusahaan dari *Accor Pasific* yang berpusat di Perancis. *Accord Pasific* sendiri merupakan perusahaan kelas internasional yang mengelola usaha bidang perhotelan mulai dari hotel berbintang satu sampai hotel yang berbintang lima. Usaha perhotelan *Accord Pasific* meliputi penjuru dunia.

Di Surabaya khususnya, perusahaan *Accord Pasific* mempunyai tiga anak perusahaan yang kesemuanya bergerak di bidang perhotelan. Usaha perhotelan itu meliputi hotel berbintang tiga sampai hotel bintang lima. Hotel-hotel yang berada dibawah Perusahaan *Accord Pasific* yaitu : **Hotel Ibis**

Rajawali (hotel berbintang tiga), **Hotel Novotel** (hotel berbintang empat), **Hotel Mercure** (Hotel berbintang lima).

Nama hotel Novotel sendiri memang merupakan *trade mark* perusahaan *Accor Pasific* dibidang hotel berbintang empat. Sama halnya dengan nama hotel Ibis dan hotel Mercure. Kita dapat menemukan nama-nama hotel tersebut di berbagai kota besar dan tempat-tempat wisata diseluruh Indonesia bahkan di beberapa negara lain. Seperti kalau di Indonesia ada Hotel Novotel Yogyakarta, Hotel Novotel Benoa Bali, Hotel Ibis Mangga Dua Jakarta dan lain-lain.

Hotel mempunyai sekitar 138 kamar yang terdiri dari *standart room* dan *suite room*. Bentuk hotel ini secara umum berbentuk bujur sangkar dan ditengah-tengahnya terdapat kolam renang dan dua bar yang dinamakan *Puri pool bar* dan *Dahana Pool Bar*. Untuk kamar –kamar hotel di bagi menjadi dua area yaitu *Wing A* dan *Wing B area*. Sedangkan dibagian depan adalah pusat segala pelayanan terhadap tamu yaitu kantor-kantor departement dan restoran. Posisi restoran ini berdekatan dengan lobi hotel namun posisinya agak menjorok kedalam tanah.. Dan dibagian belakang adalah apartement yang juga disewakan.

Hotel Novotel Surabaya ini dipimpin oleh seorang General Manager berkebangsaan Perancis yaitu Mr. Jeromee STUBERT yang ditunjuk oleh Perusahaan Accor Pasific. General Manager dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh para manager yang memimpin departemen-departemen yang ada di struktur hotel Novotel sedangkan para manager sendiri dibantu oleh supervisor-supervisor dalam departemen-departemen tersebut.

3.2.1. Departemen-Departemen pada Hotel Novotel Surabaya

Dalam operasional kerjanya, hotel Novotel mempunyai beberapa departemen yang dipimpin oleh seorang manager operasional. Departemen-departemen tersebut meliputi :

A. Departemen Kantor Depan

Adalah departemen yang mempunyai peranan yang berhubungan langsung dengan tamu. Departemen ini dibagi menjadi beberapa bidang yaitu : Bidang Resepsi, Reservasi, Operator, Bell Boy dan Bisnis Center

B. Departemen Makanan dan Minuman

Adalah departemen yang secara umum menghasilkan pendapatan melalui makanan dan minuman. Bagian ini yang menyediakan makanan dan minuman bagi tamu.

C. Departemen Personalia

Adalah departemen yang bertugas dalam hal pengelolaan sumber daya manusia.

D. Departemen Engeneering dan Maintenance

Departemen ini bertanggung jawab atas pemeliharaan struktur bangunan, masalah listrik dan mesin yang ada serta semua peralatan elektronik hotel.

E. Departemen Accounting

Tugas dari departemen ini adalah hal yang berkaitan dengan masalah keuangan hotel.

F. Departemen Housekeeping

Departemen ini berfungsi sebagai penanggung jawab kebersihan, kenyamanan, kerapian kamar dan *public area*.

G. Departemen Keamanan

Menjaga keamanan dan ketertiban hotel adalah tanggung jawab dari departemen ini. Menjaga keamanan para tamu, pengunjung dan karyawan juga termasuk tugas dari departemen ini.

H. Departemen Purchasing

Departemen ini adalah departemen yang bertanggungjawab atas semua transaksi yang dilakukan hotel dengan pihak lain. Pembelian alat-alat dan segala kebutuhan hotel adalah bagian tanggung jawab departemen ini.

3.2.2. Usaha-Usaha

Usaha-usaha hotel Novotel Surabaya disamping penjualan kamar dan apartemen juga meliputi beberapa bidang yaitu :

1. Restoran

Restoran ini bernama Janggala Restaurant yang berada didalam hotel. Restoran ini menyediakan makanan dan minuman baik bagi tamu yang menginap di hotel maupun bagi tamu yang hanya berkunjung ke hotel. Berbagai macam masakan dari dalam maupun luar negeri tersedia di restoran ini.

2. Bar

Di hotel Novotel terdapat dua buah bar yang pertama adalah Dahana Pool Bar dan yang kedua adalah Puri Pool Bar. Kedua bar ini terletak berdekatan dengan kolam renang.

3. Klinik

Klinik ini adalah bidang usaha yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada tamu dan karyawan hotel di bidang kesehatan.

4. Pusat Kebugaran (*Fitnees Center*)

Bidang usaha ini menyediakan peralatan-peralatan olah raga bagi tamu hotel yang menginap maupun tamu yang hanya ingin menggunakan fasilitas olahraga.

5. Toko Seni (*Art Shop*)

Toko ini menyediakan berbagai macam hasil kreasi seni khas Indonesia baik berupa lukisan, patung, kerajinan tangan dan lain sebagainya.

6. Apotik (*Drugstore*)

Apotik ini menyediakan segala macam obat untuk memudahkan tamu apabila membutuhkan obat.

7. Salon Kecantikan

Hotel Novotel juga menyediakan fasilitas salon kecantikan yang tidak hanya terbatas bagi tamu hotel yang menginap.

3.2.3. Pembagian Waktu Kerja dan Pola Hubungan Karyawan

Pembagian waktu kerja di hotel Novotel ini dibagi menjadi :

1. Sistem Pembagian Waktu Kerja bagi manajer

Pada umumnya, semua manajer hotel bekerja mulai dari pukul 7:00 sampai pukul 15.00. Akan tetapi setiap hari akan ada yang dinamakan *Manager On Duty* (MOD) yang bertugas 24 jam. Tugasnya adalah untuk mengantisipasi dan menyambut apabila ada tamu VIP yang *check in* di malam hari. Pembagiannya ini dijadwal oleh Bagian Personalia secara bergantian.

2. Sistem Pembagian Waktu Kerja bagi Karyawan.

Semua karyawan hotel kecuali bagian Personalia, pembagian waktu kerjanya di bagi menjadi beberapa shift :

A. *Shift* I dimulai pukul 7.00 sampai 15.00

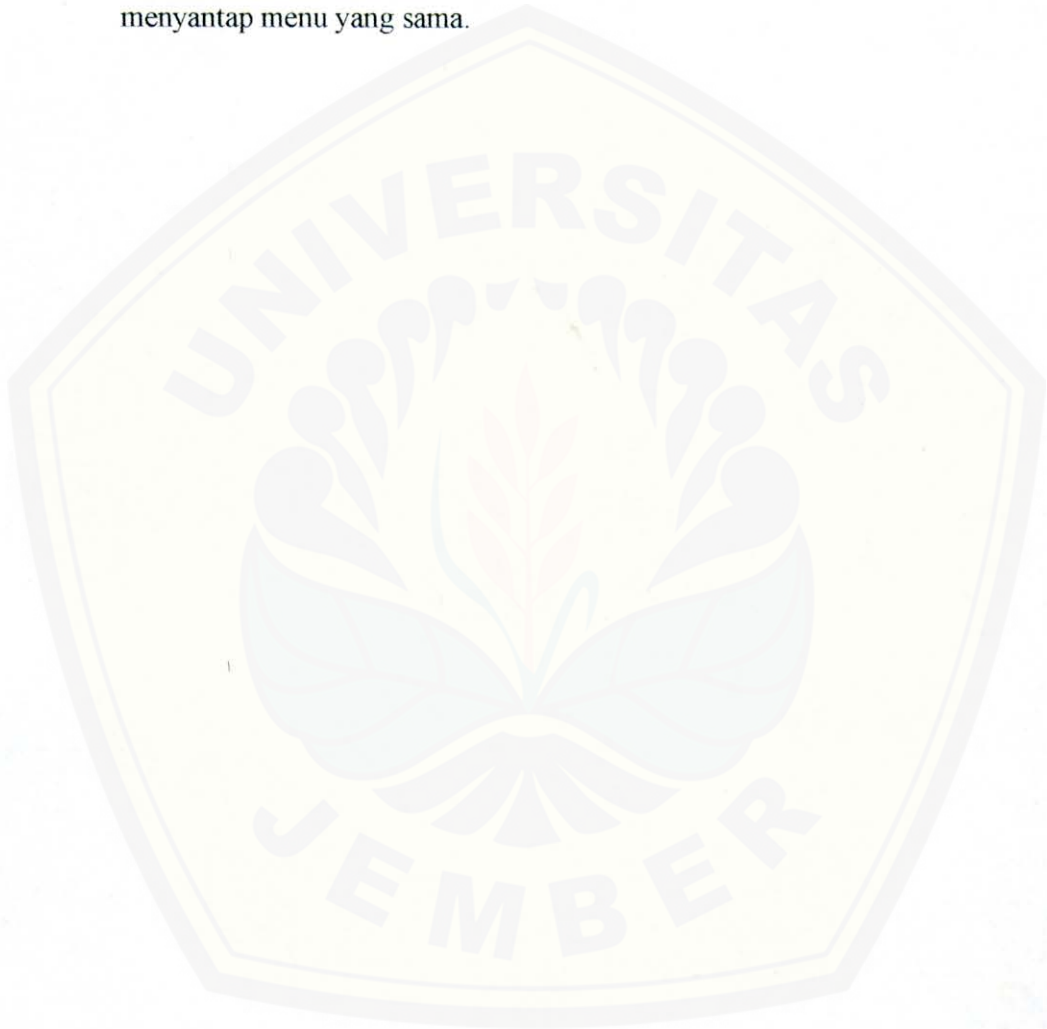
B. *Shift* II dimulai pukul 11.00 sampai 19.00

C. *Shift* III dimulai pukul 15.00 sampai 23.00

D. *Shift* IV dimulai pukul 23.00 sampai 07.00

Pembagian waktu kerja ini dijadwal bergantian dan yang melakukan penjadwalan adalah *supervisor* masing-masing departemen.

Sedangkan dalam pola hubungan antar karyawan diterapkan sistem egaliter yang dalam. Keberadaan semua karyawan baik itu General Manager, Para Manajer dan karyawan –karyawan dibawahnya dalam pergaulan sehari-hari menerapkan sikap egaliter. Dan diharuskan bagi semua karyawan untuk saling menyapa dan tersenyum apabila bertemu. Kesamaan ini juga dapat dilihat pada waktu istirahat makan pagi, makan siang ataupun malam. Semua karyawan hotel, baik itu manajer sampai dengan *room boy* , istirahat dan menyantap menu yang sama.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata, dapat ditarik beberapa kesimpulan, bahwa keberadaan hotel disamping sebagai institusi bisnis juga merupakan bagian yang mempunyai peran penting dalam upaya pengembangan kepariwisataan di Indonesia khususnya. Keberadaan dunia perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan dunia kepariwisataan. Merosotnya dunia kepariwisataan Indonesia, sebagai akibat dari kerusuhan-kerusuhan di yang terjadi belakangan ini, juga mengakibatkan turun pendapatan dunia perhotelan di Indonesia, khususnya hotel-hotel yang berada di sekitar tempat-tempat wisata. Maka, penulis dapat mengambil kesimpulan berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata di bidang Operator pada departemen Kantor Depan Novotel bahwa :

1. Pengelola – pengelola perhotelan harus menjadi partner departemen Kepariwisata dalam upaya pengembangan kepariwisataan.
2. Menjadikan hotel sebagai agen kepariwisataan.
3. Departemen Kantor Depan sebagai departemen yang berinteraksi secara langsung harus mampu menjaga keramahan untuk menarik wisatawan mancanegara yang menginap di hotel.
4. Guest Relation Officer (GRO) harus mampu juga memberikan informasi tentang tempat-tempat wisata. Dan juga harus mampu meyakinkan tamu asing tentang kondisi keamanan di Indonesia.
5. Bagian Operator juga harus mampu menguasai mampu memberikan informasi yang tidak hanya berkaitan dengan informasi hotel. Akan tetapi juga mampu memberikan informasi kepariwisataan.

5.2. Saran

Dari kesimpulan yang telah diungkapkan di atas, kemajuan dunia perhotelan akan sejalan dengan meningkatnya jumlah wisatawan, baik itu wisatawan domestik (lokal) maupun wisatawan asing yang berkunjung ke tempat-tempat wisata Indonesia. Walaupun hotel Novotel Surabaya tidak sepenuhnya tergantung pada dunia pariwisata karena letak yang berada di pusat bisnis Surabaya. Akan tetapi, untuk meningkatkan pendapatannya, dilihat dari tata letak secara geografis yang cukup dekat dengan daerah-daerah yang mempunyai tempat wisata yang bagus seperti: gunung Bromo (Probolinggo), Agrowisata (Batu-Malang), Air Terjun Madakaripura (Probolinggo) dan tempat-tempat wisata lainnya, hotel Novotel perlu melakukan usaha-usaha:

1. Bekerjasama dengan hotel-hotel yang ada di Surabaya menjadi agen pariwisata.
2. Meningkatkan kemampuan karyawan dibidang kepariwisataan, terutama karyawan yang beinteraksi langsung dengan tamu hotel.

DAFTAR PUSTAKA

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

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

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

.Suarthana, Drs. I Kt. Putra, *Tata Cara Bertelepon*, Balai Pendidikan dan Latihan Kepariwisata Bali, Nusa Dua, 1999.

_____, *Etika Pembicaraan Telepon*, Biro Humas Deparpostel, Jakarta : PT. Telkom dan PT. Indosat, 1993