



**PERANAN BAHASA INGGRIS
SEBAGAI PENUNJANG KELANCARAN KARYAWAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI UNIVERSITY INN UMM MALANG**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra
Universitas Jember

Asal :	Hadiah Pembelian	Kelas
Terima Tgl	26 JUNI 2007	658.3 LIN
Oleh induk :		P
Katalog :	SRS	

Vivi Lindayanti
NIM. 040103101016

S

e.1

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

2007

LEMBAR PENGESAHAN

Pembimbing Lapangan Praktek Kerja Nyata



Suryo Wandowo

Manajer Personalia

Dosen Pembimbing Praktek Kerja Nyata



Drs. Sukarno, MLitt

NIP. 131 832 316

Ketua Program DIII Bahasa Inggris



Drs. Wisasongko, MA.

NIP. 131 798 138

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Dr. Samudji, MA.

NIP. 130 531 973

MOTTO

“Sesungguhnya setelah kesulitan terdapat kemudahan”

(QS. AL_Insyiroh:05)

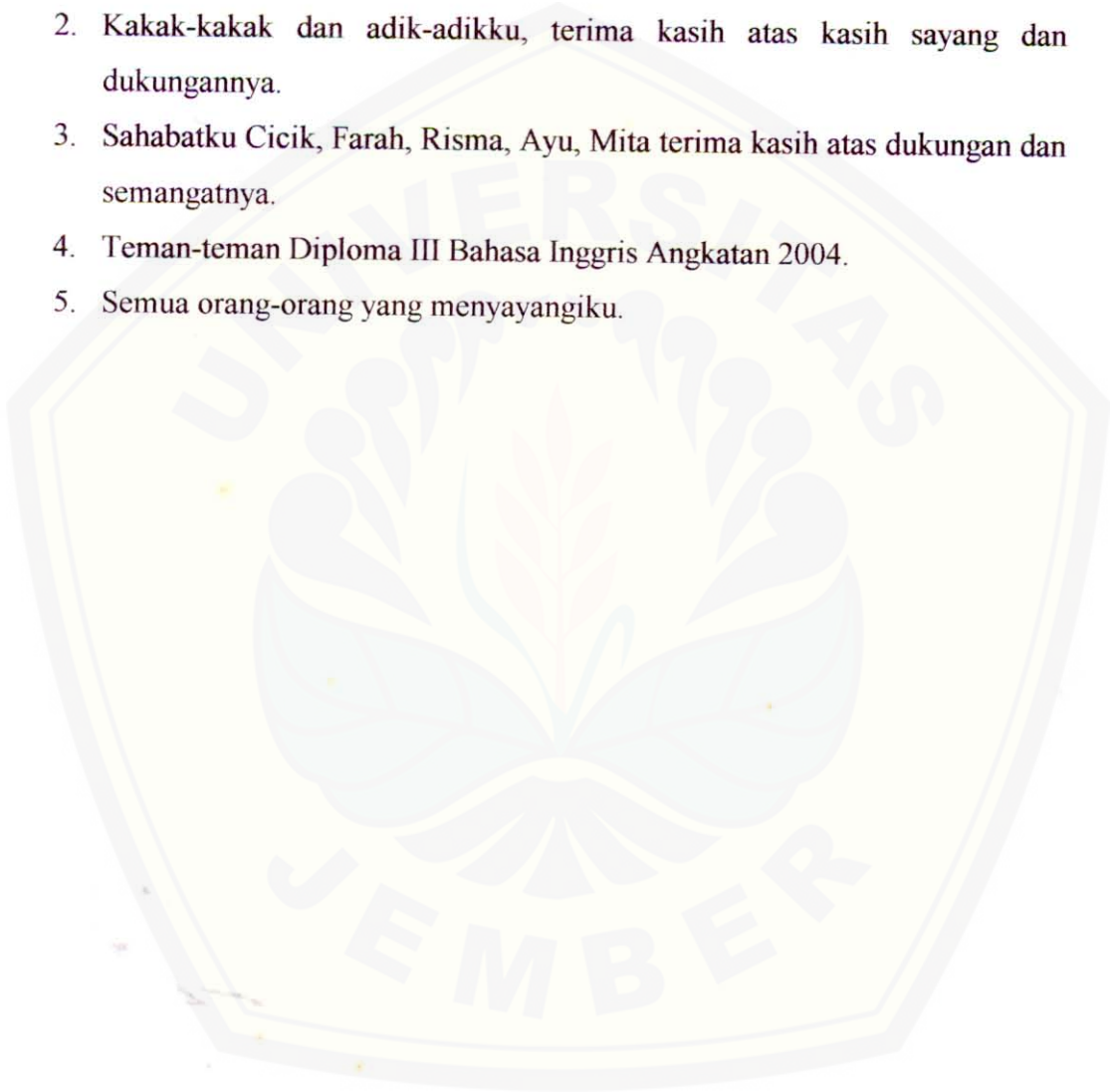
Pengalaman adalah guru terbaik.



PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, penulis persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tuaku, terima kasih atas bimbingan, doa dan dukungan ikhlasnya.
2. Kakak-kakak dan adik-adikku, terima kasih atas kasih sayang dan dukungannya.
3. Sahabatku Cicik, Farah, Risma, Ayu, Mita terima kasih atas dukungan dan semangatnya.
4. Teman-teman Diploma III Bahasa Inggris Angkatan 2004.
5. Semua orang-orang yang menyayangiku.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan petunjuk, rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul "PERANAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI PENUNJANG KELANCARAN KARYAWAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI UNIVERSITY INN UMM MALANG" tepat waktu. Tujuan penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat akademis guna memperoleh gelar sarjana Ahli Madya (Amd) pada Program Studi DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Sumber data penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini antara lain dari hasil Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di *Front Office Department* University Inn UMM Malang, studi pustaka, wawancara dan bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak, baik dari University Inn UMM Malang maupun dari pihak Fakultas sehingga Laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penulis menyadari bahwa selama penulisan hingga terselesaikannya Laporan Praktek Kerja Nyata ini, banyak mendapat bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Samudji, MA, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember dan Dosen Pembimbing Akademik.
2. Drs. Wisasongko, MA, selaku Ketua Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Drs. Sukarno, MLitt, selaku Dosen Pembimbing Praktek Kerja Nyata.
4. Bpk. Iwan, selaku Pimpinan University Inn UMM Malang.
5. Bpk. Suryo Wandowo, selaku Manajer Personalia dan Pembimbing Praktek Kerja Nyata di Uiversity Inn UMM Malang.
6. Seluruh staff dan karyawan University Inn UMM Malang khususnya *Front Office Department*.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Besar harapan penulis supaya Laporan Praktek Kerja Nyata ini bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari Laporan Praktek Kerja Nyata ini masih ada kesalahan dan kekurangannya. Oleh karenanya saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Jember, Juni 2007

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Lampiran	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.5 Metode dan Teknik Penulisan Laporan.....	5
1.5.1 Metode Penulisan Laporan.....	5
1.5.2 Teknik Penulisan Laporan.....	5
1.6 Prosedur Praktek Kerja Nyata.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Bahasa Inggris.....	7
2.1.1 Kedudukan Bahasa Inggris dalam Dunia Pariwisata.....	7
2.1.2 Bahasa Inggris dalam Dunia Perhotelan.....	8
2.2 Hotel.....	10
2.2.1 Pengertian Hotel.....	10
2.2.2 Klasifikasi Hotel.....	12
2.2.3 Departemen – departemen yang ada di dalam Hotel.....	13

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI	18
3.1 Sejarah Singkat Berdirinya University Inn Umm Malang.....	18
3.2 Visi dan Misi University Inn UMM Malang.....	18
3.3 Lokasi University Inn Umm Malang.....	19
3.4 Fasilitas – fasilitas yang Tersedia di University Inn Umm Malang.....	19
3.5 Struktur Organisasi University Inn Umm Malang.....	23
3.6 Pembagian Jam Kerja University Inn Umm Malang.....	23
BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	25
4.1 Tugas dan Tanggungjawab Karyawan <i>Front Office Department</i> University Inn UMM Malang.....	25
4.1.1 <i>Reservation</i>	25
4.1.2 <i>Reception</i>	28
4.1.3 <i>Telephone Operator</i>	31
4.2 Peranan Bahasa Inggris sebagai Penunjang Kelancaran Karyawan <i>Front</i> <i>Office Department</i> di University Inn UMM Malang.....	35
4.2.1 <i>Reservation</i>	35
4.2.2 <i>Reception</i>	36
BAB V PENUTUP	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	41
Daftar Pustaka.....	42
Lampiran.....	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi University Inn UMM Malang

2 : *Room Rate*

3 : *Today's Expected Arrival List*

4 : *Reservation Form*

5 : *Registration Card*

6 : *Room Status*

7 : *Minibar List*

8 : *Laundry and Valet List*

9 : *Guest Comment*

10: *Payment Receipt*

11: *Guest Bill*





BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini merupakan kajian awal penulisan laporan Praktek Kerja Nyata yang sistematis uraiannya terdiri dari: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata, Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, Metode dan Teknik Penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata serta Prosedur Praktek Kerja Nyata.

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini semakin berkembang pesat sehingga masing-masing negara di dunia berupaya keras untuk memajukan sektor kepariwisataannya, salah satunya dengan menggali potensi-potensi yang berkaitan dengan industri pariwisata. Selain dapat membuka lapangan pekerjaan bagi penduduknya, industri pariwisata juga mempunyai andil dalam memberi pemasukan devisa negara.

Indonesia merupakan negara yang terkenal dengan alam tropisnya dan kaya akan sumber daya alam, objek pariwisata serta tempat transit wisatawan mancanegara, tengah berupaya keras untuk menarik wisatawan asing datang ke Indonesia. Usaha peningkatan sektor pariwisata di Indonesia salah satunya adalah meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pariwisata seperti objek dan daya tarik wisata serta fasilitas-fasilitas pendukung pariwisata. Objek-objek wisata yang menarik, sarana transportasi yang lancar, hotel-hotel yang banyak tersebar di seluruh Indonesia, pusat perbelanjaan modern yang juga ditunjang oleh stabilitas politik dan keamanan serta keindahan alam Indonesia sebagai negara kepulauan merupakan daya tarik tersendiri bagi wisatawan asing untuk datang ke Indonesia.

Fasilitas pendukung pariwisata berpengaruh besar terhadap kemajuan sektor pariwisata. Fasilitas-fasilitas pendukung pariwisata yang berpengaruh terhadap mutu pariwisata antara lain transportasi, akomodasi, rumah makan, dan pusat layanan informasi pariwisata. Penyediaan layanan akomodasi dalam hal ini adalah hotel merupakan salah satu fasilitas pokok pendukung pariwisata yang

cukup penting. Para wisatawan membutuhkan tempat untuk makan dan tinggal sementara. Mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu hotel sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Upaya peningkatan mutu industri perhotelan di Indonesia memerlukan adanya penanganan yang serius dari pemerintah atau dari kalangan perhotelan itu sendiri. Salah satunya adalah tersedianya fasilitas-fasilitas lengkap yang memadai serta modern. Dalam sebuah hotel terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas dan peranann masing-masing. Departemen-departemen yang terdapat dalam suatu hotel adalah *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *House Keeping Department*, *Marketing and Accounting Department*, *Personnel and Trainning Department* dan *Security Department*. Salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam operasional sebuah hotel adalah *Front Office Department*. Kesan pertama tamu datang ke hotel ditentukan oleh *Front Office Department*. Karena departemen inilah yang pertamakali memberikan pelayanan langsung kepada tamu.

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dibutuhkan kemampuan komunikasi yang baik bagi karyawan hotel terutama *Front Office Department*. Karena tamu atau pengunjung sebuah hotel tidak terbatas hanya pada masyarakat dalam negeri saja melainkan juga masyarakat internasional, maka disinilah bahasa Inggris memiliki peranan penting. Kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris yang dimiliki oleh karyawan hotel menentukan kelancaran dan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu. Sedangkan pelayanan yang diberikan kepada tamu menentukan mutu sebuah hotel.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mencoba untuk memahami peranan bahasa Inggris dan sistem operasional *Front Office Department* di University Inn UMM Malang dengan mengambil judul **“Peranan Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kelancaran Karyawan *Front Office Department* di University Inn UMM Malang ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan antara lain:

1. Sejauh mana peranan bahasa Inggris dalam menunjang kelancaran karyawan *Front Office Department* di University Inn UMM Malang?
2. Sejauh mana peranan *Front Office Department* pada sebuah hotel?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan dilaksanakannya Praktek Kerja Nyata pada Program D III bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember antara lain:

1. Melatih keterampilan dan kemandirian mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah.
2. Untuk mengetahui bagaimana peranan bahasa Inggris bagi karyawan hotel khususnya di *Front Office Department*.
3. Untuk memperoleh pengalaman kerja secara nyata yang tidak didapatkan di bangku kuliah.
4. Sebagai bekal untuk mempersiapkan diri untuk terjun langsung di lingkungan masyarakat pada umumnya.
5. Menambah wawasan, ilmu dan pengetahuan yang selama ini belum didapatkan baik secara praktek maupun teori.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

a. Bagi Mahasiswa

1. Memperdalam pengetahuan dan keterampilan secara teknis.
2. Menambah pengalaman kerja dan meningkatkan keterampilan serta kreatifitas di dunia kerja.
3. Dapat mengukur kemampuan pribadi atau ilmu pengetahuan yang dimiliki.
4. Menambah dan menciptakan semangat kerja sejak dini.
5. Melatih diri agar peka dan tanggap dalam menghadapi situasi dan kondisi yang berbeda antara teori dan praktek di lapangan.

b. Bagi Perguruan Tinggi

1. Mengangkat nama baik Universitas Jember sehingga lebih dikenal oleh masyarakat luas khususnya Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Memperluas kerjasama antara Universitas Jember dengan instansi lain melalui program Praktek Kerja Nyata.

c. Bagi Instansi

Sarana untuk menjembatani antara University Inn UMM Malang dengan Universitas Jember untuk menjalin dan melakukan kerja sama lebih lanjut baik bersifat akademis maupun kelembagaan.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Mahasiswa berhak memilih dan mengajukan sendiri tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, baik instansi swasta maupun instansi pemerintah yang harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari fakultas dalam hal ini Program D III Bahasa Inggris. Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini penulis memilih University Inn UMM Malang yang beralamat di Jl. Raya Sengkaling no.1 Malang, telp. 0341-468692, 6000007 sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sesuai dengan persyaratan akademik Universitas Jember Fakultas Sastra Program D III Bahasa Inggris serta instansi terkait adalah selama satu bulan sepuluh hari atau sama dengan 264 jam kerja. Kegiatan Praktek Kerja Nyata di University Inn UMM dilaksanakan mulai tanggal 22 Januari 2007 sampai 28 Februari 2007, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pihak hotel dan berdasarkan sistem pembagian jam kerja yang meliputi:

shift 1 : pukul 07.00-15.00

shift 2 : pukul 15.00-23.00

dengan masa kerja selama satu minggu dengan satu hari libur.

1.5 Metode dan Teknik Penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata

1.5.1 Metode Penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata

Metode yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah metode deskriptif, yaitu metode yang sifatnya memaparkan, menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan semua data dan informasi yang diperoleh pada saat melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

1.5.2 Teknik Penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata

1. Observasi, yaitu teknik dasar pengumpulan data yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek kegiatan yang ada di University Inn UMM Malang.
2. Wawancara, yaitu teknik dasar pengumpulan data yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan pihak terkait.
3. Studi dokumentasi, yaitu teknik dasar pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengamati catatan-catatan dokumentasi yang ada sehingga didapatkan data mengenai keadaan hotel.
4. Studi kepustakaan, yaitu teknik dasar pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mempelajari beberapa literatur dan karya tulis ilmiah serta sumber-sumber lain yang dapat dipercaya untuk mendapatkan dasar-dasar teoritis yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

1.6 Prosedur Praktek Kerja Nyata

Adapun tahap-tahap yang dilakukan dalam pelaksanaan hingga penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa peserta Praktek Kerja Nyata memenuhi ketentuan sudah menempuh minimal 80 sks.
2. Mengajukan tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan mengisi formulir rencana Praktek Kerja Nyata.
3. Mengajukan surat pengantar dari fakultas ke tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
4. Mendapatkan surat jawaban dari tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan mendaftarkan diri ke bagian akademik.

5. Mengikuti pembekalan dari ketua Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
6. Melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
7. Menyusun laporan hasil Praktek Kerja Nyata .





BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Setiap penulisan Laporan Penelitian perlu menggunakan Tinjauan Pustaka sebagai landasan penulisan. Begitu juga dengan Laporan Praktek Kerja Nyata oleh mahasiswa perguruan tinggi pada Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Setelah menentukan judul Laporan yang akan dibahas, penulis harus mencari referensi yang dapat memperkuat data yang diperoleh pada saat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Bab ini membahas relevansi antara Tinjauan Pustaka dan peranan bahasa Inggris dalam dunia perhotelan dalam menunjang pemilihan judul. Sistematika penjabarannya meliputi: Bahasa Inggris dan Hotel.

2.1 Bahasa Inggris

Bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional. Sehingga bahasa Inggris digunakan sebagai alat komunikasi antar Negara-negara di seluruh dunia yang berbeda bahasa dan budayanya. Berikut ini akan dijelaskan tentang Kedudukan Bahasa Inggris dalam Dunia Pariwisata dan Bahasa Inggris dalam Dunia Perhotelan.

2.1.1 Kedudukan Bahasa Inggris dalam Dunia Pariwisata

Perkembangan pariwisata tidak luput dari peran bahasa Inggris sebagai bahasa internasional yang digunakan sebagai alat komunikasi dan pemersatu bangsa-bangsa di dunia yang berbeda bahasanya. Karena wisatawan di Indonesia tidak hanya berasal dari negeri sendiri melainkan juga berasal dari berbagai Negara di dunia maka disinilah dibutuhkan media penghubung sebagai alat komunikasi yaitu bahasa Inggris.

Pernyataan di atas sesuai dengan pendapat Shahrone dalam bukunya "*Faktor-faktor Dominan Pengembang Pariwisata Jawa Timur*" (hal.30) yang diterbitkan oleh Dinas Pariwisata Jawa Timur th.2000 antara lain:

1. Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional, maka secara otomatis bangsa-bangsa di dunia menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar dalam komunikasi antar Negara.
2. Banyak negara di dunia yang menjadikan bahasa Inggris sebagai bahasa kedua setelah bahasa nasionalnya, seperti Saudi Arabia, Malaysia dan Singapura.
3. Mayoritas wisatawan mancanegara yang berkunjung ke suatu tempat wisata biasanya menggunakan bahasa Inggris sebagai alat komunikasi.
4. Apabila pemandu wisatawan menguasai bahasa Inggris maka ia dapat menjelaskan tentang objek-objek wisata, fasilitas-fasilitas wisata serta komoditi-komoditi yang ada kepada wisatawan internasional dengan baik dan benar.
5. Digunakannya bahasa Inggris dalam pembuatan brosur-brosur, majalah maupun iklan-iklan pariwisata.

Disini dapat disimpulkan bahwa bahasa Inggris memiliki kedudukan yang penting dalam dunia pariwisata. Bahasa Inggris dapat mempengaruhi mutu dan kemajuan pariwisata dalam suatu Negara.

2.1.2 Bahasa Inggris dalam Dunia Perhotelan

Bahasa Inggris merupakan alat komunikasi yang sangat penting dan juga sebagai kunci untuk dapat mengembangkan diri dan menganalisis aktifitas sehari-hari. Mengingat dalam ruang lingkup kerja perhotelan selalu berhadapan dengan *more demanding guest* maka setiap karyawannya dituntut agar dapat berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris dengan lancar.

Kerancuan dan keterbatasan dalam berbahasa Inggris harus mendapatkan perhatian khusus untuk segera dibenahi dan dikembangkan semaksimal mungkin. Kesalahan dalam menyampaikan makna sebuah kalimat dapat mengakibatkan kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Untuk menghindari hal tersebut maka setiap karyawan hotel khususnya *Front Office* harus memiliki kemampuan bahasa Inggris yang baik.

Kemampuan dasar bahasa Inggris yang harus dimiliki oleh karyawan hotel adalah *Productive Skill* dan *Receptive Skill*. Untuk menunjang *Productive Skill*

dan *Receptive Skill* agar dapat digunakan dengan baik, maka dibutuhkan skill pendukung bahasa Inggris lainnya yaitu *Vocabulary* (perbendaharaan kata) dan *Grammar* dan *Structure*. *Productive Skill* meliputi *Speaking* and *Writing*. *Speaking skill* berperan penting pada saat berkomunikasi atau melayani tamu asing. Karyawan hotel dituntut untuk fasih dan lancar berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Dalam *Speaking skill* diperlukan *Grammar and Structure* dan *Pronunciation* yang baik dan tepat. *Pronunciation* atau pengucapan kata dalam bahasa Inggris harus diucapkan dengan benar dan tepat agar tidak terjadi kesalahan dalam menangkap artinya. Kesalahan dalam menangkap arti atau maksud dari ucapan bahasa Inggris dapat mengakibatkan kesalahpahaman. Sedangkan *Writing skill* dibutuhkan untuk mencatat data atau informasi yang diberikan oleh tamu asing yang menginap di hotel. Dalam *Writing skill* dibutuhkan penguasaan *Grammar and Structure* (tata bahasa) dan *Vocabulary* (perbendaharaan kata). Penguasaan dan pemahaman *Grammar and Structure* memudahkan dalam ketepatan menyusun kata-kata dalam sebuah kalimat. *Vocabulary* dapat membantu dalam memilih kata-kata yang akan digunakan, sehingga tidak ada kesulitan mencari padanan kata dalam bahasa Inggris yang sesuai dengan maknanya. *Receptive skill* mencakup *Reading* dan *Listening*. *Reading skill* digunakan untuk membaca data tamu asing yang menginap di hotel. Dalam *Reading skill* dibutuhkan penguasaan *Vocabulary* yang baik. Agar dapat mengerti dan memahami apa yang dibaca. Sedangkan *Listening skill* berperan penting dalam melakukan komunikasi dengan tamu asing. *Listening skill* dibutuhkan agar karyawan hotel dapat mendengarkan atau menangkap dengan baik informasi yang disampaikan oleh tamu asing. Sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara karyawan hotel dengan tamu asing.

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan hotel harus menguasai skill bahasa Inggris secara keseluruhan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu asing.

Kemampuan berbahasa Inggris merupakan faktor penentu suksesnya suatu usaha perhotelan. Ini disebabkan karena bahasa Inggris memiliki peranan yang sangat penting dalam dunia perhotelan antara lain:

1. Bahasa Inggris sebagai sarana berkomunikasi dengan tamu asing karena ruang lingkup pariwisata khususnya perhotelan mayoritas berhubungan dengan wisatawan mancanegara.
2. Bahasa Inggris membantu kinerja dunia perhotelan agar tetap eksis dan mampu meningkatkan daya saing dalam dunia bisnis saat ini.
3. Penggunaan bahasa Inggris yang baik dan benar akan memberikan kesan yang baik bagi wisatawan mancanegara.
4. Kemampuan berbahasa Inggris yang baik secara ekonomis akan mensukseskan dan meningkatkan pendapatan usaha di bidang perhotelan selain itu juga dapat meningkatkan kesejahteraan para karyawannya.

Dari uraian di atas dapat kita simpulkan bahwa bahasa Inggris memiliki kedudukan penting dalam dunia pariwisata khususnya perhotelan yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan suatu hotel.

2.2 Hotel

Hotel merupakan suatu usaha penginapan yang bertujuan komersil. Berikut ini akan dibahas secara garis besar tentang perhotelan yang sistematisnya adalah: Pengertian Hotel, Klasifikasi Hotel dan Departemen-departemen yang ada di dalam hotel.

2.2.1 Pengertian Hotel

Kemajuan teknologi dan kemajuan zaman saat ini memberikan pengaruh tersendiri bagi negara-negara di dunia. Demikian juga yang terjadi di dunia kepariwisataan. Dunia pariwisata dimasa lalu memang telah memberi sumbangan yang cukup dalam perekonomian suatu negara. Kebutuhan akan wisata telah menjadi suatu fakta yang mendunia. Bisa dikatakan bahwa pariwisata telah menjadi suatu *trend* di masa kini. Akan kurang lengkap apabila dunia modern tidak diselingi oleh kepariwisataan.

Sejarah perkembangan dunia perhotelan dimulai dari berdirinya penginapan atau yang sering disebut "*Inn*" yang dikelola secara sederhana, tujuannya hanya sebagai tempat peristirahatan bagi orang yang melakukan perjalanan. Kemudian "*Inn*" mulai dikembangkan lebih maju, yang akhirnya saat

ini disebut dengan “Hotel”. Meningkatnya taraf hidup masyarakat memungkinkan semua lapisan dapat menginap di hotel

Hotel itu sendiri mempunyai pengertian sebagai berikut:

1. Menurut surat keputusan Menpaporsel yaitu SK:KM 34/ HK 103/ MPPT-1987, ”Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minuman, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan”.
2. Menurut surat keputusan menteri Perhubungan No. 14/ Hotel/1970 (1992:10), “Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan serta menyajikan hidangan dan fasilitas untuk umum yang memenuhi syarat *comfort* dan tujuan komersil”.
3. Menurut surat keputusan menteri Perhubungan No. PM 10/PW-301/ PHB-77 (1992:10), ”Hotel adalah akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan berikut makan dan minuman”.
4. Menurut AHMA (*American Hotel and Motel Association*) (1992:14), “Hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu”.
5. Menurut Agustinus Darsono dalam bukunya “*Kantor Depan Hotel*” (1992:6), “Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa dan dikelola secara komersil, di hotel para tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lain”.

Dari beberapa pengertian hotel di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hotel adalah suatu jenis usaha akomodasi atau penginapan.
2. Hotel sebagai usaha yang dikelola secara komersil.
3. Hotel menyediakan tiga fasilitas pokok yaitu akomodasi, makanan dan minuman.
4. Hotel menyediakan pelayanan jasa untuk umum.

2.2.2 Klasifikasi Hotel

Hotel dapat diklasifikasikan menjadi beberapa macam. Klasifikasi hotel dapat dibedakan berdasarkan jumlah kamar dan fasilitasnya, ukuran hotel, lokasi hotel, jenis tamu yang menginap di hotel, tujuan pemakaian hotel selama tamu menginap, kegiatan tamu yang menginap di hotel tersebut, dan daya jual serta perencanaan penjualan. Untuk lebih jelasnya berikut ini adalah uraian singkat tentang klasifikasi hotel.

1. Klasifikasi hotel berdasarkan jumlah kamar dan fasilitasnya

Kelas hotel dalam klasifikasi ini dibedakan atas tanda bintang (*). Semakin banyak jumlah bintang maka akan semakin banyak pula pelayanan dan fasilitas yang disediakan.

Klasifikasi hotel berdasarkan banyaknya jumlah bintang adalah sebagai berikut:

- a. Hotel bintang 1 (*)
 - b. Hotel bintang 2 (**)
 - c. Hotel bintang 3 (***)
 - d. Hotel bintang 4 (****)
 - e. Hotel bintang 4 (****)
- #### 2. Klasifikasi hotel berdasarkan ukuran hotel
- a. *Small hotel*
 - b. *Medium hotel*
- #### 3. Klasifikasi hotel berdasarkan lokasinya
- a. *City hotel*
 - b. *Resort Hotel*
 - c. *Suburb Hotel*
 - d. *Urban Hotel*
 - e. *Airport Hotel*
- #### 4. Klasifikasi hotel berdasarkan jenis tamunya
- a. *Family Hotel*
 - b. *Business Hotel*
 - c. *Tourist Hotel*

- d. *Cure Hotel*
5. Klasifikasi hotel berdasarkan tujuan pemakaian hotel selama menginap
 - a. *Business Hotel*
 - b. *Recreation Hotel*
6. Klasifikasi hotel berdasarkan lamanya tamu menginap
 - a. *Transit Hotel*
 - b. *Semi-residential Hotel*
 - c. *Residential Hotel*
7. Klasifikasi hotel berdasarkan kegiatan tamu selama menginap
 - a. *Sport Hotel*
 - b. *Conference Hotel*
 - c. *Pilgrim Hotel*
 - d. *Casino Hotel*
8. Klasifikasi hotel berdasarkan daya jual dan perencanaan penjualan
 - a. *European Plan*
 - b. *American plan*
 - c. *Continental Plan*
 - d. *Bermuda Plan*

2.2.3 Departemen-departemen yang ada di dalam Hotel

Hotel merupakan suatu usaha jasa penginapan yang terdiri dari beberapa departemen. Departemen-departemen di dalam hotel tersebut bertujuan untuk menunjang kelancaran operasional hotel. Departemen-departemen yang ada di dalam hotel saling berhubungan dan bekerjasama dalam menjalankan operasionalnya. Departemen-departemen tersebut memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing. Secara garis besar departemen-departemen di dalam hotel dibedakan menjadi *Non-Service Department*, *Service Department* dan *Other Department*. Berikut adalah pejelasan secara singkat:

1. *Non-Service Department*

Departemen ini tidak berhubungan langsung dengan tamu hotel. Fungsi utama mereka adalah: (a) Bagian Penjualan atau Marketing, (b)

Personalia, (c) Periklanan dan hubungan masyarakat, (d) Cucian atau *laundry*, (e) Pertokoan, (f) Akuntansi hotel (bagian penunjang), (g) *Engineering* (bagian penunjang).

2. *Service Department*

Departemen inilah yang berhubungan langsung dengan tamu. Fungsi utama mereka adalah : (a) *Front Office*, (b) *Food and Beverage Product*, (b) *Food and Beverage Service*, (c) *House Keeping*

3. *Other Department*

Departemen ini merupakan bagian *security* yang bertugas menjaga keamanan dan keselamatan tamu dan karyawan serta bertanggung jawab atas keamanan barang-barang tamu dan karyawan.

Diantara departemen-departemen yang ada di dalam hotel yang telah disebutkan di atas, departemen yang paling penting yang dapat menentukan mutu suatu hotel adalah *Service Department*. Karena departemen inilah yang berhadapan langsung dengan tamu yang dapat menentukan kepuasan tamu atas pelayanan yang diberikan. Dalam *Service Department* salah satu bagian yang memiliki peranan penting adalah *Front Office Department*. Karena departemen inilah yang memberikan kesan pertama bagi tamu. Pertama kali tamu datang disambut oleh karyawan *Front Office*. Semua departemen yang ada dalam sebuah hotel berhubungan langsung dengan *Front Office*. *Front Office* merupakan jantung kegiatan dari sebuah hotel.

Fungsi *Front Office department* dalam kegiatan sehari-hari meliputi:

1. Menjual produk hotel terutama kamar.
2. Menyambut dan mendaftarkan tamu-tamu yang akan *check-in*.
3. Melayani pemesanan kamar.
4. Memantau perkembangan situasi kamar (*room status*) secara akurat.
5. Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu (*guest bill*).
6. Menangani semua surat yang masuk dan keluar hotel.
7. Menangani fasilitas komunikasi.
8. Melayani dan memberikan informasi serta permintaan-permintaan pelayanan lainnya.

- 9. Melayani, menampung dan menyelesaikan keluhan tamu.
- 10. Melayani penitipan barang-barang berharga.
- 11. Melakukan kerjasama yang baik dengan departemen lain untuk kelancaran operasional hotel.

Selain memiliki fungsi penting dalam kegiatan sehari-hari, *Front Office Department* juga mempunyai macam-macam peran. Peran ini penting untuk memperlancar kegiatan hotel dalam menjalin kerjasama erat antar departemen. Peran *Front Office* antara lain:

1. *Management Representative* (Merupakan wakil dari manajemen)

Dalam keadaan tertentu *Front Office* dapat berperan sebagai wakil dari manajemen untuk menghadapi atau menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya diselesaikan oleh pihak manajemen.

2. *Sales Person* (Orang-orang yang mampu menjual)

Setiap orang yang berada di jajaran *Front Office* diharuskan mampu dan memiliki *salesmanship*, karena karyawan *Front Office* lebih banyak berhubungan dengan tamu ataupun pengunjung jika dibandingkan dengan departemen lain.

3. *Information Giver* (Pemberi informasi)

Seluruh karyawan *Front Office* diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel.

4. *Record Keeper* (Penyimpan data)

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

5. *Diplomatic Agent* (Dapat melakukan tindakan secara diplomatis)

Seorang karyawan *Front Office* diharapkan pada situasi dan kondisi tertentu mampu melakukan tindakan secara diplomatis yaitu menjaga dan menetralsir suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel.

6. *Problem Solver* (Pemecah masalah)

Sebagai *the hub of activities*, *Front Office* merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan-keluhan tamu.

7. *Public Relation Agent* (Sebagai wakil dari hubungan masyarakat)

Karyawan *Front Office* juga harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel.

8. *Service Coordinator* (Sebagai koordinator kegiatan pelayanan)

Front Office Department juga berperan sebagai tempat koordinasi pelayanan. Informasi dan kegiatan departemen lain dikomunikasikan melalui *Front Office*.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *Front Office Departmen* yang memiliki peranan penting dalam operasional suatu hotel sangat membutuhkan bahasa Inggris dalam memberikan pelayanan kepada tamu asing. Kemampuan dan kelancaran bahasa Inggris karyawan *Front Office* dalam melayani tamu asing dapat menentukan mutu pelayanan suatu hotel yang mempengaruhi kredibilitas hotel tersebut.



BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Bab ini menguraikan secara garis besar tentang gambaran umum University Inn UMM Malang. Adapun uraiannya meliputi: Sejarah Singkat Berdirinya University Inn UMM Malang, Visi dan Misi, Fasilitas-fasilitas yang tersedia di University Inn UMM Malang, Struktur Organisasi serta Pembagian Jam Kerja di University Inn UMM Malang.

3.1 Sejarah Singkat Berdirinya University Inn UMM Malang

University Inn UMM Malang mulai dibangun pada tahun 2003 dengan konsep awal sebuah penginapan yang ditujukan untuk pengadaan akomodasi untuk kalangan universitas. Seiring dengan pembangunan konsep awal telah dilakukan pengembangan kearah penyediaan fasilitas dan pengelolaan secara professional. Sehingga terbentuk sebuah konsep "**HOTEL PENDIDIKAN**", yang ditujukan untuk penyediaan fasilitas pendukung pendidikan di kota Malang.

Pada tanggal 26 Januari 2005 University Inn UMM Malang diresmikan oleh Bapak Bupati Malang Sujud Pribadi dan dibuka untuk umum. Event pertama yang digelar adalah penyiapan akomodasi untuk Muktamar Muhammadiyah yang ke-45, tanggal 1 sampai 8 Juli 2005 dimana University Inn UMM Malang menjadi tempat menginapnya semua Pimpinan Pusat Muhammadiyah.

3.2 Visi dan Misi University Inn UMM Malang

Menjadi hotel pendidikan yang pertama di Indonesia adalah visi dari University Inn UMM Malang. University Inn UMM Malang merasa terikat dengan mutu dan peningkatan dari semua bagian secara berkesinambungan yang mencakup semua area dan semua bagian dari Universitas Muhammadiyah Malang (UMM).

University Inn UMM Malang dibangun untuk melengkapi fasilitas pendidikan di kota Malang. Selain sebagai pelengkap pendidikan, juga sebagai

satu-satunya hotel di Malang raya yang mengedepankan kesederhanaan dan kehangatan di dalam hawa sejuk kota Malang.

3.3 Lokasi University Inn UMM Malang

University Inn UMM Malang terletak di Jl. Raya Sengkaling no.1 Kabupaten Malang. Lokasi yang sangat strategis yang terletak di perbatasan kota antara kota Malang dan kota Batu menjadikan University Inn UMM Malang mudah dijangkau, baik dengan menggunakan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum.

Lokasi yang sangat strategis ini memudahkan tamunya untuk menjangkau objek-objek wisata baik di kota Malang maupun yang berada di kota Batu, universitas-universitas dan pusat-pusat perbelanjaan yang ada di kota Malang.

3.4 Fasilitas - fasilitas yang Tersedia di University Inn UMM Malang

1. *Guest Room*

University Inn UMM Malang menyediakan beberapa jenis kamar tamu mulai dari kamar standart sampai kamar suite yang harganya sangat terjangkau.

2. *Restaurant dan Coffee Shop*

Restaurant dan Coffee Shop University Inn UMM Malang menyediakan *Indonesian dan Chinese food*. Dengan menu favorit Nasi Goreng University Inn, menu ini menjadi istimewa karena nasi goreng ini disajikan dengan lauk sate ayam. Pada hari *week end* para tamu dapat menikmati *live music* dan bernyanyi di *restaurant* pada malam hari. *Coffe shop* juga menyediakan tempat untuk rapat sederhana. *Coffee shop* menjual berbagai macam jenis *bakery*.

3. *Library*

University Inn UMM Malang memiliki perpustakaan sederhana yang cukup lengkap yang biasanya jarang sekali terdapat di sebuah hotel. Tamu hotel dapat membaca, meminjam dan membeli buku yang ada di perpustakaan.

Digital Repository Universitas Jember

4. *Ball Room*

Ball Room atau *meeting room* yang tersedia di University Inn UMM Malang berkapasitas 200 orang. *Meeting room* ini sering digunakan oleh kalangan universitas dan bisnis.

5. *Hot Spot*

Tamu yang menginap dan berkunjung di University Inn UMM Malang dapat mengakses internet secara gratis di restaurant dan coffee shop.

6. *Banqueting*

University Inn UMM Malang juga menyediakan fasilitas banquet untuk acara rapat, pernikahan, ulang tahun dan lain sebagainya.

7. *Children Play Ground*

Anak-anak dapat bermain berbagai macam permainan yang tersedia di University Inn UMM Malang. Taman bermain ini terletak di depan *restaurant* di lantai bawah yang dilengkapi dengan taman yang sangat indah.

8. *Room Service*

Tamu dapat memesan makanan dari kamar dengan menghubungi Room Service.

9. *Laundry Service*

Laundry service di University Inn UMM Malang melayani pencucian dan penyeterikaan pakaian tamu.

10. *Parking Area*

University Inn UMM Malang menyediakan tempat parkir yang cukup luas dan dijamin keamanannya oleh *security*.

11. *Ticketing*

University Inn UMM Malang melayani pemesanan tiket pesawat terbang yang bekerjasama dengan Bina Avia Persada yang berkantor di dalam University Inn UMM Malang.

Diantara beberapa fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh sebuah hotel, kamar tamu merupakan fasilitas pokok yang memberikan pemasukan terbesar dalam sebuah hotel. Berikut ini adalah jenis-jenis kamar tamu yang tersedia di University Inn UMM Malang.

1. *Standard Room*

University Inn UMM Malang menyediakan 5 kamar standart yang berada di lantai 2, 3 dan 4. Kamar standart ini harganya Rp. 175.000,- sudah termasuk *tax and service* dan sarapan pagi untuk 2 orang di *restaurant*.

Fasilitas yang terdapat di kamar standart adalah :

- *Queen atau Twin bed*
- *TV*
- *AC*
- *Telephone*
- *Minibar*
- *Hot Water*

2. *Superior Room*

University Inn UMM Malang menyediakan 24 kamar Superior yang berada di lantai 1 dan 2. Kamar superior ini harganya Rp. 220.000,- untuk *week days* dan Rp. 250.000,- untuk *week end*. Harga tersebut sudah termasuk *tax and service* dan sarapan pagi untuk 2 orang di *restaurant*.

Fasilitas yang terdapat di kamar standart adalah :

- *Queen atau Twin bed*
- *TV*
- *AC*
- *Telephone*
- *Minibar*
- *Hot Water*
- *Terrace*
- Kamar lebih luas dari *Standard room*

3. *Deluxe Room*

University Inn UMM Malang menyediakan 8 kamar Deluxe yang berada di lantai 3 dan 4. Kamar Deluxe ini harganya Rp. 275.000,- untuk *week days* dan Rp. 330.000,- untuk *week end*. Harga kamar tersebut sudah termasuk *tax and service* dan sarapan pagi untuk 2 orang di *restaurant*.

Fasilitas yang terdapat di kamar standart adalah :

- *Queen atau Twin bed*
- *TV*
- *AC*
- *Telephone*
- *Minibar*
- *Terrace*
- *Hot Water*
- Kamar lebih luas daripada *Superior Room*

4. *Suite Room*

University Inn UMM Malang menyediakan 4 kamar Suite yang berada di lantai 3 dan 4. Kamar Suite ini harganya Rp. 400.000,- untuk *week days* dan Rp. 440.000,- untuk *week end*. Harga kamar tersebut sudah termasuk *tax and service* dan sarapan pagi untuk 2 orang di *restaurant*.

Fasilitas yang terdapat di kamar standart adalah :

- *King bed*
- *TV*
- *AC*
- *Telephone*
- *Minibar*
- *Hot Water*
- *Terrace*
- *Dinning Table*
- *Bath tub*
- Kamar lebih luas daripada *Deluxe Room*
- Kursi santai

5. *Extra Room*

Kamar ini disediakan khusus untuk *driver*. *Extra Room* hanya menyediakan fasilitas *single bed* , *AC* dan telepon. University Inn UMM Malang memiliki 2 kamar *Extra Room* . Kamar ini seharga Rp. 150.000,-

dan sudah termasuk *tax and service* dan sarapan pagi untuk satu orang di *restaurant*.

3.5 Struktur Organisasi University Inn UMM Malang

Setiap hotel harus memiliki struktur organisasi. Struktur organisasi tersebut digunakan untuk menjalankan aktivitas hotel agar dapat terkoordinir dengan baik. Dalam struktur organisasi dijelaskan tugas dan tanggungjawab masing-masing karyawan sesuai dengan jabatannya. Organisasi itu sendiri berarti koordinasi yang rasional dan dan aktivitas sejumlah orang mencapai beberapa tujuan yang jelas, melalui pembagian kerja dan fungsi kerja melalui jenjang wewenang dan tanggungjawab.

Bentuk organisasi University Inn UMM Malang adalah menggunakan struktur organisasi "*Line*" atau garis. Struktur organisasi "*Line*" maksudnya adalah setiap karyawan atau personil dalam suatu hotel hanya mempunyai satu orang atasan langsung. Hal ini dapat dilihat dari setiap departemen-departemen yang ada. Sehingga apabila menggunakan struktur organisasi berbentuk "*Line*" maka seorang kepala bagian atau departemen dapat menegur langsung karyawan di departemen lain, kecuali atasannya. Struktur organisasi University Inn UMM Malang tercantum pada halaman Lampiran.

3.6 Pembagian jam Kerja di University Inn UMM Malang

Jam kerja di University Inn UMM Malang dibagi menjadi beberapa shift. Pembagian jam kerja antar departemen berbeda, disesuaikan dengan kebutuhan operasional departemen tersebut. Pembagian jam kerja di University Inn UMM Malang adalah 6 hari kerja dengan 1 hari libur dan dibagi menjadi:

1. *Front Office Department*
 - a. Shift 1 mulai pukul 07.00 sampai 15.00
 - b. Shift 2 mulai pukul 15.00 sampai 23.00
 - c. Shift 3 mulai pukul 23.00 sampai 07.00
2. *Food and Beverage Service Department*
 - a. Shift 1a mulai pukul 06.00 sampai 14.00

- b. Shift 1b mulai pukul 08.00 sampai 16.00
 - c. Shift 2 mulai pukul 14.00 sampai 22.00
 - d. Shift 3 mulai pukul 22.00 sampai 06.00
3. *Food and Beverage Product Department*
- a. Shift 1 mulai pukul 07.00 sampai 15.00
 - b. Shift 2 mulai pukul 15.00 sampai 23.00
 - c. Shift 3 mulai pukul 23.00 sampai 07.00
4. *House Keeping Department*
- House Man:*
- a. Shift 1 mulai pukul 06.00 sampai 14.00
- Room Boy/Room Maid:*
- a. Shift 1 mulai pukul 08.00 sampai 16.00
 - b. Shift 2 mulai pukul 14.00 sampai 22.00
 - c. Shift 3 mulai pukul 22.00 sampai 06.00
5. *Security Department*
- a. Shift 1 mulai pukul 06.00 sampai 14.00
 - b. Shift 2 mulai pukul 14.00 sampai 22.00
 - c. Shift 3 mulai pukul 22.00 sampai 06.00
6. *Engineering and Maintenance Department*
- a. Shift 1 mulai pukul 08.00 sampai 16.00
 - b. Shift 2 mulai pukul 14.00 sampai 22.00
7. *Back Office Department*
- Jam kerja *Back Office* tidak menggunakan system shift, bagian ini masuk mulai hari Senin sampai Sabtu mulai pukul 08.00 sampai 16.00.
- Bagian ini meliputi :
- *Accounting*
 - *Pesonel Department*
 - *Marketing Department*
8. *Garden and Florist Department*
- a. Shift 1 mulai pukul 06.00 sampai 14.00
 - b. Shift 2 mulai pukul 14.00 sampai 22.00

BAB V PENUTUP

Sebagai akhir dari penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata di University Inn UMM Malang, maka pada bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran. Adapun kesimpulan dan saran tersebut berdasarkan hasil dari kegiatan Praktek Kerja Nyata dan pengamatan selama terlibat sebagai karyawan *Front Office Department* di University Inn UMM Malang serta beberapa sumber data yang menjadi referensi dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.

5.1 Kesimpulan

Selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata di University Inn UMM Malang selama satu bulan sepuluh hari, penulis secara langsung mengetahui pentingnya bahasa Inggris sebagai penunjang kelancaran karyawan hotel terutama karyawan *Front Office Department* dalam melaksanakan tugasnya. Hampir semua *form* yang digunakan di *Front Office Department* menggunakan bahasa Inggris. Kelancaran bahasa Inggris karyawan hotel dalam melayani tamu asing sangat mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan di University Inn UMM Malang.

Front Office Department memiliki peranan yang penting dalam operasional sebuah hotel. Kesan pertama yang diterima tamu pada saat tamu datang ke hotel ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Front Office Department*. Semua departemen di dalam hotel membutuhkan informasi dari *Front Office Department* dalam melaksanakan kelancaran kerjanya.

Oleh karena itu karyawan *Front Office Department* harus menguasai skill bahasa Inggris dengan baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik terutama kepada tamu asing.



5.2 Saran

Untuk tercapainya peningkatan kualitas operasional kerja dan pelayanan yang diberikan di University Inn UMM Malang menjadi lebih baik, sebaiknya harus diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Adanya kerjasama yang baik antar karyawan dan departemen-departemen lain di University Inn UMMM Malang.
2. Peningkatan kemampuan bahasa Inggris karyawan University Inn UMM Malang terutama karyawan *Front Office Department*.
3. Disiplin kerja yang tinggi untuk peningkatan produktivitas kerja sesuai dengan tujuan perusahaan.
4. Dalam persaingan dunia bisnis yang semakin ketat, karyawan dan manajemen University Inn UMM Malang dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dalam mencari terobosan baru yang dapat membuat University Inn UMM Malang memiliki daya tarik tersendiri bagi para pengunjungnya.
5. Menciptakan iklim kerja yang menyenangkan dengan menganggap semua orang yang ada di University Inn UMM Malang adalah satu keluarga.
6. Koordinasi yang baik antara bawahan dan atasan serta rekan kerja harus ditingkatkan.

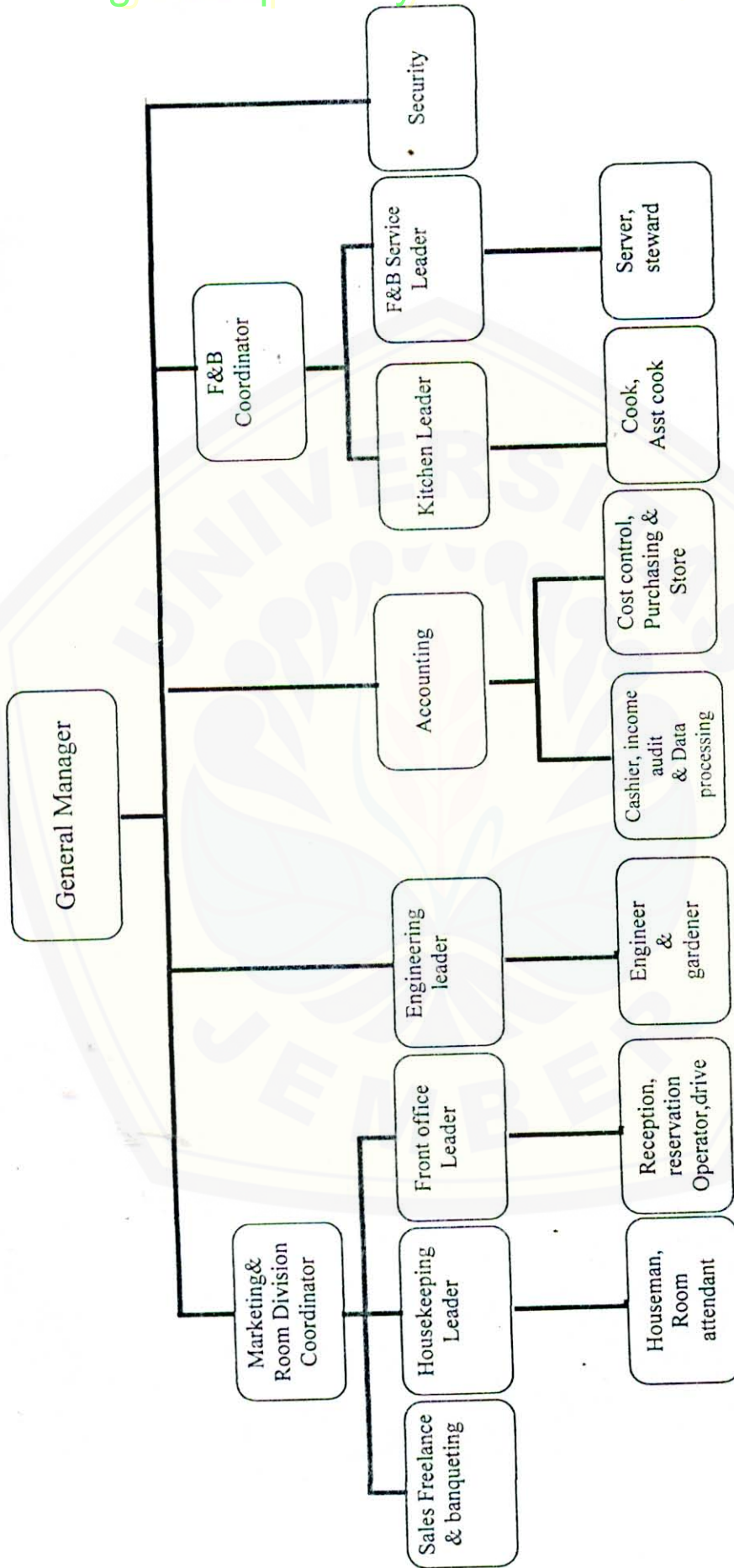
- Shahroni, 2000. *Faktor-faktor Dominan Pengembang Pariwisata Jawa Timur*.
Surabaya: Dinas Pariwisata Jawa Timur
- Sugiharto, Endar dan Sri Sulartiningrum, 1998. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*.
Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suharlan, Aan Dimiyata, 1992. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Yogyakarta: CV.
Devisi Ganan.
-, 2005. *Prosedur Pelayanan Front Office Department*. Malang: University
Inn UMM Malang.



LAMPIRAN



Struktur Organisasi



Lampiran 2: Room Rate

University Inn
U M M

Hotel pendidikan

facilities and service

43 Air conditioned rooms with local and international

Telephone connections

Hot spot internet access

24 Hours room service & cozy restaurant

Coffee shop, Bakery shop, and children playground

Convention and meeting room for up to 200 covers

Television, minibar

Sameday valet and laundry service

Spacious parking area

Room rate 2006

Room type	Number of rooms	Rack rate	Special package	
			Week days	week end
Standart	5	Rp350,000	Rp175,000	Rp175,000
Superior	24	Rp500,000	Rp220,000	Rp250,000
Deluxe	8	Rp700,000	Rp275,000	Rp330,000
Suite	4	Rp1,100,000	Rp400,000	Rp440,000
Extra room	2	Rp300,000	Rp150,000	Rp150,000

University Inn UMM

Jl. Raya Sengkaling no. 1

Malang 65151, Jawa Timur

Phone: 0341-468692, 600005 Fax: 0341-465892

Lampiran 3: Today's Expected Arrival List

Today's Expected Arrival list

23/02/2007

Name	Address	C/I	C/O	Rm No	Rate	Contact person	Payment type	Handled by	Remarks
an Rainandiyars	Medan	23-Feb-07	24-Feb-07	103.205	250.000	\$133575780	Cash	Neti	wisuda
	Malang	23-Feb-07	24-Feb-07	402	440.000	\$133139899	Cash	Vivi	wisuda
ley	Malang	23-Feb-07	24-Feb-07	216	250.000	\$132539436	Cash	Neti	wisuda
ahir	Kudus	23-Feb-07	24-Feb-07	105.107	250.000	\$11270434	Cash	Suryo	wisuda
ohammad Saifono	Pangkalan	23-Feb-07	24-Feb-07	310	330.000	\$563585189	Cash	Rosita	wisuda
zki Ana Dewi	Bejonegoro	23-Feb-07	24-Feb-07	203.204	250.000	\$564838194	Cash	Neti	wisuda
is Rahiman	Pandaan	23-Feb-07	24-Feb-07	301	175.000	\$133386519	Cash	Rosita	wisuda
ibandi	Sidoarjo	23-Feb-07	24-Feb-07	308	330.000	\$123066274	Cash	Vivi	wisuda
jayanti Melasari	Mejokerto	23-Feb-07	24-Feb-07	210	250.000	\$1805037574	Cash	Neti	wisuda
newati	Gresik	23-Feb-07	24-Feb-07	303	175.000	\$1334742710	Cash	Neti	wisuda
urrahman/Agung Laksono	Surabaya	23-Feb-07	24-Feb-07	305.306	250.000	460435	C/L	Suryo	BAU
				307					
hif Rayhan	Malang	23-Feb-07	25-Feb-07	201	175.000	\$123381765	Cash	Rosita	wisuda
ibowo Setyo Nugroho	Panyuwangi	23-Feb-07	24-Feb-07	311	330.000	\$1338382773	Cash	Neti	wisuda
off	Surabaya	23-Feb-07	24-Feb-07	403	440.000	0341-46034	Cash	Suryo	wisuda
inis	Malang	23-Feb-07	24-Feb-07	208	250.000	\$18576235	Cash	Rosita	wisuda
arwaji	Malang	23-Feb-07	24-Feb-07	215	250.000	\$564645999	Cash	Neti	wisuda
a	Malang	23-Feb-07	24-Feb-07	207	250.000	\$893820717	Cash	Rosita	wisuda
rtly	Malang	23-Feb-07	24-Feb-07	302	440.000	\$123035433	Cash	Neti	wisuda
i Endah Wulandari	Medan	23-Feb-07	24-Feb-07	101.102	250.000	\$5555271423	Cash	Neti	wisuda
uhan Habibi	Semarang	23-Feb-07	24-Feb-07	214	250.000	\$133321212	Cash	Neti	wisuda
wi Oktavia Rini	Paltar	23-Feb-07	24-Feb-07	106	250.000	\$5649999436	Cash	Neti	wisuda
udarsa/Santa		23-Feb-07	24-Feb-07	206	250.000	0352-411561	Cash	Deny	wisuda
hepy Bastian Widianto	Magelan	23-Feb-07	24-Feb-07	212	250.000	\$17316744	Cash	Neti	wisuda
ana Sri Widyaniti	Surabaya	23-Feb-07	24-Feb-07	209	250.000	\$17316744	Cash	Rosita	wisuda
ey Irawati		23-Feb-07	24-Feb-07	309	330.000	463.515	Cash	Deny	wisuda
osha Radita Destama		23-Feb-07	25-Feb-07	401	175.000	\$564878484	Cash	Rosita	wisuda
ajfer Nurrahman	Surabaya	23-Feb-07	24-Feb-07	108.109	250.000	\$123.139.956	Cash	Neti	wisuda
				110					
urriatiem (UwM)	Malang	23-Feb-07	24-Feb-07	404		460435	C/L		BAU

Lampiran 4: Reservation Form



Reservation Form

Arrival	Departure	Rate
Room Type	Room No	No. Of Person
Guest Profile		
Name		
Address		Postal Code
Phone	Province	
City	Country	
Purpose of Visit		
<input type="checkbox"/> Leisure <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Transit		
Payment		
Cash	Voucher	Guarantee Letter
Bank	Travel Agent:	Company:
No:	Vch No:	GL No:
Valid Until:		
Made by: _____ Phone No: _____ Date: _____		
Received by: _____		

Lampiran 5: Registration Card

University Inn.
U M M

Hotel Pendidikan

Registration Card

Check In Time 14.00 Check Out Time 12.00

Rsvn No:	Arrival Date	Departure Date	Daily Rate
Coming From Datang dari	Port Entry Melalui Airport	Going to Tujuan perjalanan	Date of Birth Tgl Lahir
Room No	Room Type	No of guest	Package
Tujuan kunjungan / Purpose of visit			
Transit	Leisure/Liburan	Official / Dinas	Business Stay
Full Name :			
Company name :			
(If applicable)			
Profession/ Pekerjaan :			
Address/ Alamat :			
:			
City / Kota :			
Kode pos/Postal Code :			
Telephone/HP No :			
Email address :			
ID card Passport	Valid date Masa Berlaku	Nationality	Country
Payment			
Cash	Credit card	C/L	Others
	Bank: Card No: Valid :		
Important / Penting			Guest Signature
University Inn UMM atau perwakilannya tidak bertanggung jawab atas barang bawaan tamu. * Saya setuju bahwa saya pribadi bertanggungjawab atas pembayaran rekening (hotel) dan jika orang, perusahaan, atau asosiasi yang saya tunjuk bertanggungjawab atas rekening tersebut tidak melakukannya, maka kewajiban saya atas pembayaran itu akan digabungkan dengan orang, perusahaan atau asosiasi tersebut.*			Tandatangan
No responsible is accepted by University Inn, its servants or agents for any guests articles. * I agree that I am personally liable for the full payment of account if the person, company, or association indicated by me as being responsible for payment of the same does not do so; and that liability for such payment shall be joint and several with such person, company or association.*			

Lampiran 6: Room Status

ROOM STATUS

Date: 27th Feb '07 room boy: Dian

room	status	room	status	room	status	Room	status
101	VC	200	VC	300	VC	401	VC
102	VC	201	VC	301	VC	402	VC
103	VC	202	VD	302	VC	403	VC
104	VC	203	VD	303	OCC.	404	VC
105	VC	204	VD	304	VC		
106	VC	205	VD	305	VC		
107	OCC.	206	OCC.	306	VC		
108	OCC.	207	OCC.	307	VC		
109	VC	208	OCC.	308	VC		
110	VC	209	OCC.	309	VC		
		210	OCC.	310	VC		
		211	OCC.	311	VC		
		212	VC				
		213	VC				
		214	VC				
		215	VC				
		216	VC				

Lampiran 7: Minibar List

University Inn				
U M M				
Hotel Pendidikan				
Minibar List				
Room No:				
Date :				
	Items	Price	Qty	Amount
	Fanta	7,000		
	Sprite	7,000		
	Coke	7,000		
	Fruit Tea	6,000		
	Sosro	6,000		
	Chocolate Wafer	5,000		
	Chitato	5,500		
	Kripik Buah	15,000		
	Biscuit	5,000		
Sub total			Rp	
Tax			Rp	
Service			Rp	
Total			Rp	
Sign :			Checked by:	

Lampiran 8: Laundry and Valet List

University Inn

U M M

LAUNDRY & VALET LIST

Nama Tamu Guest's Name				Tanggal Date			
No. Kamar Room No.				Tanda Tangan Guest's Signature :			
PLEASE TICK							
<input type="checkbox"/> Laundry		<input type="checkbox"/> Dry Clean		<input type="checkbox"/> Pressing			

GENTLEMEN	LAUNDRY		DRY CLEANING			PRESSING			AMOUNT	
	Price (Rp.)	Quantity		Price (Rp.)	Quantity		Price (Rp.)	Quantity		
		Guest	Hotel		Guest	Hotel		Guest		Hotel
SUITE	Jas Setelan	20.000			25.000			11.000		
JACKET	Jas	14.000			17.000			8.000		
TROUSER	Celana Panjang	9.000			10.000			5.000		
SHORT	Celana Pendek	7.000			8.000			3.000		
SHIRT/T SHIRT	Kemeja	8.000			9.000			4.000		
DRESS SHIRT	Kemeja Panjang	9.000			10.000			5.000		
PAJAMAS	Piyama	11.000			14.000			7.000		
ROBES	Jas Kamar Mandi	12.000			14.000			7.000		
TUXEDOS	Jas Pesta	17.000			21.000			10.000		
NECKTIES	Dasi	6.000			7.000			4.000		
SWEATERS	Sweater	12.000			16.000			7.000		
UNDER SHIRT	Kaos Dalam	5.000			6.000			3.000		
UNDER SHORT	Celana Dalam	5.000			6.000			3.000		
SOCK	Kaos Khaki	5.000			6.000			3.000		
HANDKERCHIEF	Sapu Tangan	3.000			4.000			1.500		
LADIES										
BLOUSE	Bilus	8.000			9.000			5.000		
LONG DRESS	Baju Panjang	16.000			19.000			10.000		
SKIRT	Rok	9.000			10.000			5.000		
DRESSES	Jurk	12.000			16.000			7.000		
JACKET	Jaket	12.000			16.000			7.000		
NIGHT GOWN	Baju Malam	13.000			17.000			8.000		
ROBES	Jas Kamar Mandi	12.000			16.000			7.000		
SLACK	Celana Panjang	9.000			10.000			5.000		
KEBAYA	Kebaya	16.000			19.000			10.000		
KAIN	Jarik	12.000			15.000			5.000		
SLIP	Under Jurk	7.000			9.000			6.000		
PANTIES	Celana Dalam	5.000			6.000			3.000		
BRAISIERES	BH	5.000			6.000			3.000		

<input type="checkbox"/> Reguler Service	<input type="checkbox"/> Fold	Total Express Service 50% Tax & Service 21% Grand Total
<input type="checkbox"/> Express Service	<input type="checkbox"/> On Hanger	

<p>ATTENTION</p> <ol style="list-style-type: none"> Open 07.00 a.m till 08.00 p.m. 50% surcharge for Express Service In case of loss or damage the hotel will be liable for no more than 10 times the cost of cleaning the said item. Claim must be made within 12 hours after delivery and accompanied by original list The hotel is not responsible for any of valuables left in pocket. Please remove such item before sending your cloth. 	<p>PERHATIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Buka jam 07.00 - 20.00 50 % biaya lambahan untuk pelayanan kilat. Bila ada kehilangan atau kerusakan harap lapor dalam waktu 12 jam setelah peminjaman, hotel akan memberi ganti rugi tidak lebih dari 10 kali biaya cuci dari setiap barang Hotel tidak bertanggung jawab atas segala bentuk barang berharga yang tertinggal di dalam saku. Mohon diperiksa terlebih dahulu sebelum diserahkan kepada petugas.
--	--

University Inn

U M M

GUEST COMMENT

RESERVATION / ARRIVAL

A. Pesaan kamar dilakukan secara :
How did make your reservation?

- Langsung ke Hotel Melalui Jasa Perush. Penempatan
Directly to Hotel Through an Agency Company
- Melalui Biro Perjalanan Oleh Perusahaan
Through a Travel Agent Through Company
- Lain-lain _____
Other, please state

B. Apakah pada waktu penerimaan, anda dibayari dengan baik dan cepet?
Were your reservation and registration handled properly & efficiently?

- Yes No

GENERAL FACILITIES

Berikan penilaian anda pada pelayanan yang anda terima dari:
Please give your points for service from the following staff:

	Baik Excellent	Baik Good	Cukup Fair	Kurang Poor	Sangat Kurang Very Poor
Doorman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bellman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Receptionist / Cashier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Room Boy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laundry / valet service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Waiter / Waitress	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telephone Operator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security Officer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duty Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Airport Representative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A. Apakah kamar anda dalam keadaan :
Did you find your room:

	Baik Excellent	Baik Good	Cukup Fair	Kurang Poor	Sangat Kurang Very Poor
Beresh & rapi Clean & tidy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Menyenangkan Comfortable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. Apakah semua peralatan di kamar anda dalam kondisi baik?
Did everything in your room work in order?

	Baik Excellent	Baik Good	Cukup Fair	Kurang Poor	Sangat Kurang Very Poor
Penyjuk ruangan Air Conditioner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Air panas Hot Water	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Televisi Television	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lampu Penernangan Lighting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lain-lain Others	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. Apakah persediaannya lengkap (handuk, sabun mandi, dan gantungan baju, dll)
Property supplier (towels, soap, clothes hanger, etc)

- Yes No

OTHER FACILITIES

Bagaimana penilaian anda atas fasilitas lainnya?
How do you rate other facilities?

	Baik Excellent	Baik Good	Cukup Fair	Kurang Poor	Sangat Kurang Very Poor
Business center	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meeting Room	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Children Playground	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coffee Shop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Drug Store	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In House TV Program	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lain-lain Other, Please state	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ROOM SERVICE

	Baik Excellent	Baik Good	Cukup Fair	Kurang Poor	Sangat Kurang Very Poor
Sopan santun bertampon Telephone Courtesy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kesigapan Pelayanan Prompt Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mutu Makanan Quality of food	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperatur Makanan Temperature of food	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kelayakan Harga Value for Price Paid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keanekaragaman Makanan Menu Variety	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GENERAL COMMENTS

- Penilaian anda tentang besarnya kamf sebelumnya?
How you stayed with us before?
Yes No
- Apakah anda mempunyai rencana menginap bersama kami lagi?
Would you stay with us again?
Yes No
- Adakah salah satu karyawan kami yang membuat anda terkesan tinggal di hotel ini?
Was there a particular employee who made your stay more pleasant?
Yes No
Mohon sebutkan nama karyawan tersebut
Please specify the name : _____
- Saran-saran untuk membuat kunjungan anda lebih menyenangkan.
Suggestions you have which would flow made your stay more pleasant :

Lampiran 10: Payment Receipt

University Inn

Hotel P e n d i d i k a n
U M M

Payment Receipt

No: 2

Date : _____
Received from : _____
Payment for : _____

Amount : Rp. _____

Cash

Credit card
Type/Bank : _____
Card No.: _____
Validation : _____

Cheque
Bank : _____
No. : _____

Others
.....

Received by : _____
Signatur : _____

Jl. Raya Sengkaling No. 1 Malang, 65151, Jawa Timur
Telp. 0341 - 6000007, 468692 Fax. 0341 - 468692 Website : www.universityinn-online.com

University Inn

U M M
Hotel Pendidikan

Jl. Raya Sengkaling No.1
Malang (65151) Jawa Timur
Telp. 0341-468692
Fax. 0341-465892
Universityinn-online.com

Guest Account

Guest Name : Lilik Sulistyorini, mrs
Room No : *104, *106
Arrival : 26-Feb-07
Departure : 3-Mar-07
Rate : Rp180.000
Date of print : 28-Feb-07
UMM C/L

Date	Description	Charge	Credit	Total
26-Feb-07	Deposit		Rp0	Rp0
26-Feb-07	Room Charge #104 u/ 1 malam	Rp180.000		Rp180.000
26-Feb-07	Room Charge #106 u/ 1 malam	Rp180.000		Rp180.000
27-Feb-07	Room Charge #104 u/ 1 malam	Rp180.000		Rp180.000
27-Feb-07	Room Charge #106 u/ 1 malam	Rp180.000		Rp180.000
28-Feb-07	Room Charge #104 u/ 1 malam	Rp180.000		Rp180.000
28-Feb-07	Room Charge #106 u/ 1 malam	Rp180.000		Rp180.000
1-Mar-07	Room Charge #104 u/ 1 malam	Rp180.000		Rp180.000
1-Mar-07	Room Charge #106 u/ 1 malam	Rp180.000		Rp180.000
2-Mar-07	Room Charge #104 u/ 1 malam	Rp180.000		Rp180.000
2-Mar-07	Room Charge #106 u/ 1 malam	Rp180.000		Rp180.000
26-Feb-07	Resto	Rp37.147		Rp37.147
27-Feb-07	Resto	Rp53.603		Rp53.603
28-Feb-07	Room Charge #104 u/ 1 malam	Rp180.000		Rp180.000
28-Feb-07	Room Charge #106 u/ 1 malam	Rp180.000		Rp180.000

GRAND TOTAL

PAID

Rp2.250.750



Handwritten signature

Saya setuju bahwa saya bertanggung-jawab atas pernyataan diatas dan jika orang, perusahaan, atau asosiasi yang saya tunjuk bertanggung-jawab atas rekening tersebut tidak melakukannya, maka kewajiban saya atas pembayaran itu akan digabungkan dengan orang, perusahaan, atau asosiasi tersebut

I agree that I am personally liable for the following statement and if the person, company, or association indicated by me as being responsible for payment of the same does not do so, and that liability for such payment shall be joint and several with such person, company or association.

Name:

Signature:

Handwritten signature