



LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PERANAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI BAGIAN TERPENTING
DALAM SISTIM OPERASIONAL FRONT OFFICE DEPARTMENT
HOTEL KALIBARU BANYUWANGI**



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

Asal:	Ujan	S
Terima:	revisian	Klass
No. Induk:	03 FEB 2004	427
Pengantar:	<i>[Signature]</i>	WIJ
		P

oleh :

Asis Wijaya
NIM. 00103101041

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2004**

HALAMAN PENGESAHAN

Koordinator / Penanggung Jawab




Wartono Salam

Food and Beverage Manager

Dosen Pembimbing



Dra. Supriastutik

NIP : 130 264 651

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA ini disahkan oleh :

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris



Drs. H. M. Busjairi

NIP : 130 261 681

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember


Drs. H. Marwoto

NIP : 130 368 790

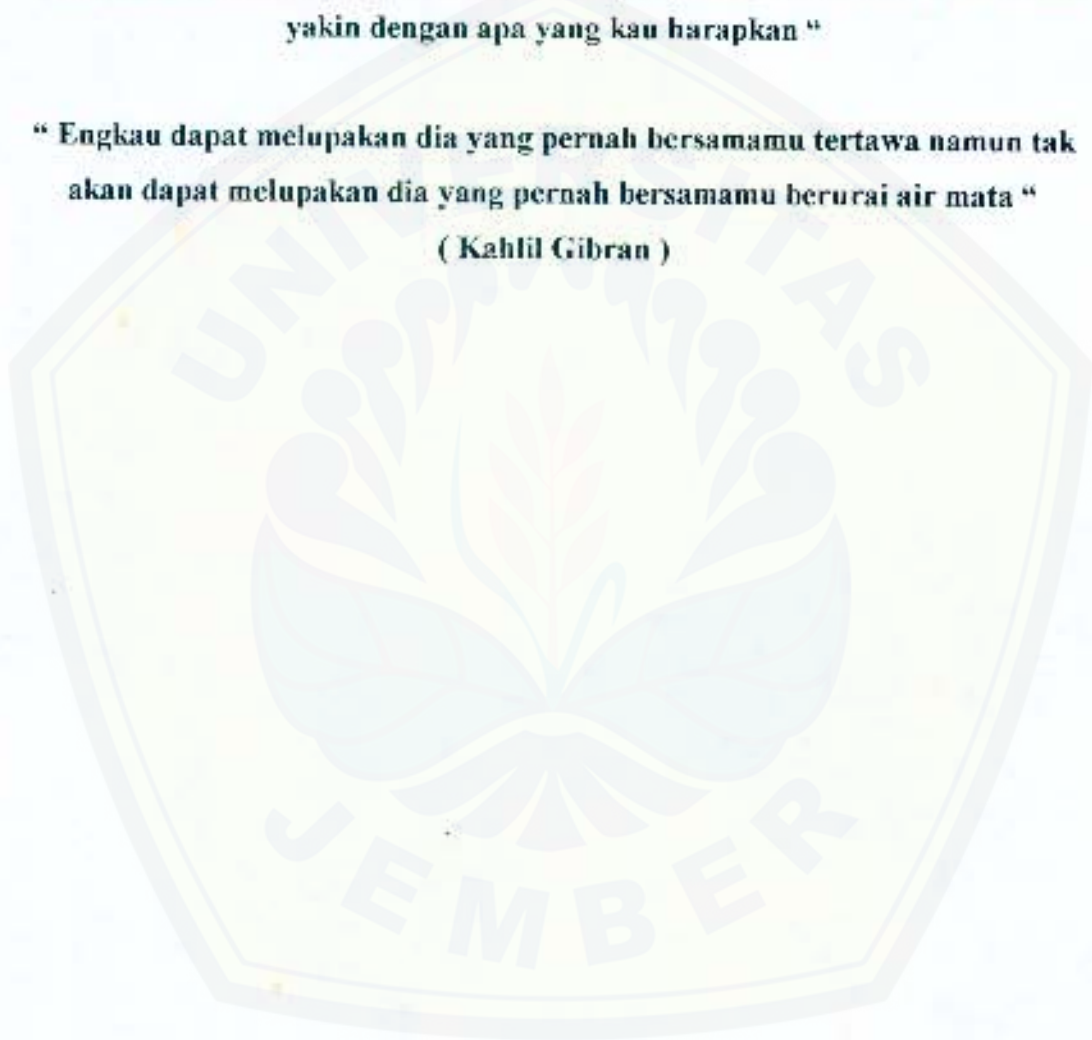
MOTTO

“ Esok harus lebih baik dari sekarang “

“Jangan terlalu khawatir dengan apa yang kau cemas tapi jangan terlalu yakin dengan apa yang kau harapkan “

“ Engkau dapat melupakan dia yang pernah bersamamu tertawa namun tak akan dapat melupakan dia yang pernah bersamamu berurai air mata “

(Kahlil Gibran)



PERSEMBAHAN

Ayah dan Ibu tercinta

Yang selalu memberikan bimbingan, kasih sayang dan motivasi
untuk masa depanku

Adik-adikku

Senyum, canda tawa kalian selalu bersamaku.

Sahabat Seperjuangan

Bersamamu perjuangan telah berakhir. Tapi Aku akan selalu
merindukan moment itu. Dimanapun ku berada. Disaat
bersamamu, baik suka maupun duka. Walaupun hari ini ku
mengatakan " Kalibaru Adieu L'amour ".

Almamater Tercinta

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah kehadirat Allah, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata ini dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun atas data-data yang diperoleh dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Kalibaru Banyuwangi dan ditunjang oleh teori-teori hasil perkuliahan serta sumber-sumber lain yang berkaitan dengan judul.

Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga atas segala bantuan yang diberikan dalam penyusunan laporan ini, kepada yang kami hormati :

1. Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Drs. H.M. Busjairi, selaku ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Dra. Supiastutik, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi arahan serta bimbingan guna terselesainya laporan ini.
4. Drs. Wisasongko, M.A selaku Dosen Wali.
5. Bapak Wartono Salam, selaku Manager F&B Department Hotel Kalibaru.
6. Semua staf dan karyawan Hotel Kalibaru yang telah memberikan informasi-informasi yang berguna dalam penyusunan laporan ini.
7. Sahabat seperjuangan Yusuf, Arifah, dan Henik. Kalibaru Je Tombe l'amour.
8. Teman-teman di Perumahan Sumber Alam B7 yang telah memberi dorongan semangat dan bantuan dalam penyusunan laporan ini.
9. Teman baruku Uli, terima kasih atas bantuan dan kebersamaannya selama ini.
10. Teman-teman di Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dengan penuh kesadaran sebagai manusia yang sering salah dan lupa, penulis minta maaf yang sebesar-besarnya dalam penyusunan laporan ini. Untuk itu, dengan hati terbuka penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi terciptanya penulisan laporan yang lebih baik lagi. Akhirnya, semoga hasil praktek kerja nyata ini bisa memberikan pemikiran baru di masa yang akan datang dan bermanfaat bagi semua pembaca. Amin.

Jember, Januari 2004

Penulis





DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang PKN	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat PKN	3
1.3.1. Tujuan PKN	3
1.3.2. Manfaat PKN	4
1.4 Jangka Waktu, Prosedur dan Ruang Lingkup PKN	4
1.4.1. Obyek PKN	4
1.4.2. Jangka Waktu Pelaksanaan PKN	4
1.4.3. Prosedur Pelaksanaan PKN	5
1.4.4. Ruang Lingkup PKN	5
1.5 Bidang Ilmu	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Hotel	7
2.2 Jenis Hotel	9
2.3 Kriteria Hotel	9
2.4 Fungsi dan Peranan Hotel	11

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	13
3.1 Sejarah Hotel Kalibaru	13
3.2 Departemen di Hotel Kalibaru Banyuwangi dan Hubungan antara <i>Front Office</i> dan Departemen lain	13
3.2.1 Departemen di Hotel Kalibaru	13
3.2.2 Hubungan Kerja antara <i>Front Office</i> dengan Departemen lain	15
3.3 Struktur Organisasi <i>Front Office Departement</i>	18
3.4 Tugas dan Tanggung Jawab Masing-masing Bagian	18
3.5 Sistem Pembagian Kerja	28
3.6 Formulir-formulir dan peralatan yang dipergunakan di <i>Front Office</i> .	29
3.6.1 Formulir-formulir yang dipergunakan.....	29
3.6.2 Peralatan-peralatan yang di pergunakan	30
3.7 Sistem Keamanan di <i>Front Office</i> Departemen	31
3.8 Sistem Kunci Kamar di <i>Front Office</i>	33
 BAB IV HASIL PRAKTEK KERJA NYATA	 34
4.1 Kegiatan Operasional <i>Front Office</i> Departemen	34
4.1.1 Kegiatan Operasional <i>Front Office</i> yang Berhubungan Tidak Langsung Dengan Tamu	34
4.1.2 Bagian Registrasi yang Langsung Berhubungan Dengan Tamu	40
4.1.3 <i>Room and Rate Assigment</i>	45
4.1.4 Macam-macam Sistem Pembayaran Tamu	46
4.1.5 Status Kamar	48
4.2 <i>Front Desk Agent</i>	50

BAB V. PENUTUP	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



LAMPIRAN

1. Certificate
2. Denah Hotel Kalibaru
3. Reservation Chart
4. Front Office Daily Room Revenue
5. Front Office Daily Room Report
6. Room Statistics Report
7. Laporan Pengunjung Hotel
8. Statistik Akomodasi
9. Registration
10. Cashier Report
11. Guest Bill 1
12. Guest Bill 2
13. Laundry List
14. Letter 1
15. Letter 2
16. Schedule-Change Form
17. Employee Time Schedule
18. Daftar Hadir PKN

ABSTRAKSI

Pembangunan Kepariwisata di Negara Indonesia saat ini diarahkan pada peningkatan pariwisata yang merupakan sektor andalan yang mampu menggalakkan kegiatan ekonomi termasuk sektor lain yang terkait sehingga lapangan pekerjaan, pendapatan masyarakat, pendapatan daerah, pendapatan negara, penerimaan devisa meningkat melalui upaya pembangunan dan pendayagunaan berbagai potensi kepariwisataan. Kepariwisata perlu ditata secara menyeluruh dan terpadu dengan melibatkan sektor lain yang terkait dalam satu keutuhan usaha pariwisata yang terbagi menjadi tiga hal yaitu perusahaan obyek wisata, usaha jasa pariwisata serta usaha sarana pariwisata. Disini penulis menekankan pada usaha pariwisata di bidang sarana akomodasi.

Sejalan dengan perkembangan dunia pariwisata, dunia perhotelan perlu mendapatkan perhatian, sebagai badan usaha di bidang akomodasi yang memberikan berbagai jasa demi kepuasan dan kenyamanan kepada para tamu yang menginap, pihak manajemen hotel harus mencoba untuk memberikan motivasi para karyawan untuk memahami pentingnya pelayanan kepada para tamu. Untuk mewujudkan semua itu dibutuhkan suatu bahasa sebagai sarana komunikasi.

Karyawan perhotelan diharapkan minimal mampu menguasai bahasa pergaulan internasional, untuk menunjang pelayanan terhadap masyarakat pada umumnya dan turis mancanegara pada khususnya. Hal ini lebih ditekankan bagi karyawan kantor depan (*Front Office Department*). Karyawan kantor depan sebagai jantung dan pusat segala kegiatan tamu, sangatlah memungkinkan terjadi adanya komunikasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Terlebih lagi, alat-alat moderen yang digunakan di kantor depan hotel kebanyakan memakai istilah-istilah bahasa Inggris, begitu juga alat yang lain, seperti : *Reservation Form, Reservation Slip*, dan lain-lainnya.

Selain penguasaan bahasa Inggris, tidak menutup kemungkinan karyawan kantor depan setidaknya menguasai bahasa asing lainnya. Sebagaimana yang dialami penulis pada masa *On The Job Training* di Hotel Kalibaru Banyuwangi,

beberapa karyawan di kantor depan dapat berkomunikasi dengan bahasa Belanda karena mayoritas tamu mancanegara yang menginap di Hotel Kalibaru berasal dari Belanda, walaupun tidak sedikit dari mereka yang berbahasa Inggris. Adakalanya tamu yang datang dari mancanegara yang sudah bisa berbicara bahasa Indonesia tidak mau berkomunikasi dengan menggunakan bahasa lainnya, seperti: bahasa Belanda, bahasa Jerman dan bahasa Perancis.

Dari uraian diatas, sangatlah jelas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya karyawan kantor depan haruslah menguasai beberapa bahasa guna memperlancar dan mempermudah tercapainya tujuan utama dari sebuah hotel. Hal ini tidak terlepas dari kerja sama yang baik antar departemen-departemen yang ada di hotel, seperti : *House Keeping Department, Food and Beverage Department, Marketing and Sales Department, Personel Department, Engineering Department and Department* yang lainnya.



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Praktek Kerja Nyata

Dewasa ini perkembangan industri pariwisata semakin meningkat. Sehingga masing-masing negara di dunia berusaha keras untuk menggali potensi-potensi yang berkaitan dengan industri tersebut. Sebab selain menyerap tenaga kerja yang tidak sedikit, industri pariwisata juga memberi perolehan devisa negara.

Oleh karena itu pembangunan di sektor pariwisata yang meliputi segala unsur pariwisata sangatlah penting untuk meningkatkan kunjungan wisatawan kenegara itu. Unsur-unsur wisata itu meliputi obyek wisata, alat transportasi serta kebutuhan akan akomodasi atau penginapan baik pelayanan makanan dan minuman, sumber daya manusia juga mendukung sektor pariwisata tersebut terutama *skill* dan profesionalisme individu. Kebutuhan akomodasi dalam hal ini adalah hotel.

Begitu juga dengan negara Indonesia, negara yang terkenal dengan negara kepulauan yang kaya akan sumber daya alam, obyek pariwisata dan juga sebagai negara tempat transit bagi wisatawan mancanegara, berupaya keras untuk menarik wisatawan asing untuk mengunjungi obyek wisata di Indonesia. Obyek-obyek wisata yang menarik, sarana transportasi yang lancar, hotel-hotel yang banyak menyebar diseluruh Indonesia, pusat belanja moderen dan juga ditunjang oleh stabilitas politik dan ekonomi serta keindahan panorama alami alam Indonesia sebagai negara kepulauan oleh dunia merupakan daya tarik kuat bagi wisatawan untuk datang kenegara ini. Maka tidak heran setiap tahun jumlah wisatawan asing yang datang ke Indonesia meningkat.

Seiring dengan hal tersebut maka jumlah hotel yang berada di Indonesia semakin banyak, mulai dari hotel melati hingga hotel berbintang lima, maka dengan sendirinya persaingan antar hotel satu dengan yang lain semakin tajam. Masing-masing menawarkan keunggulan yang dimiliki untuk mendapatkan tamu yang sebanyak-banyaknya.

Upaya meningkatkan industri perhotelan di Indonesia diperlukan adanya penanganan yang serius baik dari pemerintah atau dari kalangan perhotelan itu sendiri. Salah satu penunjang dalam industri hotel adalah tersedianya fasilitas-fasilitas yang lengkap dan memadai. Selain fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk tamu, hendaknya perlu juga diperhatikan mengenai kualitas dan kuantitas karyawan atau staf dimana hal tersebut merupakan kebutuhan mutlak dalam menunjang kelancaran operasional di suatu hotel yaitu dengan penguasaan bahasa Inggris yang memadai baik tulis maupun lisan dalam operasional hotel sehari-hari.

Dalam hal ini Penulis mengangkat suatu contoh masalah-masalah yang sering terjadi pada suatu hotel terutama di bagian *Front Office Department* guna memberikan pelayanan jasa kepada tamu-tamu asing maupun kepada manajemen. Sering kali timbul keluhan dan rasa tidak puas pada tamu atas pelayanan jasa yang diberikan, seperti pemberian informasi kepada tamu asing mengenai segala hal akibat minimnya kemampuan bahasa Inggris yang baik dan benar, membiarkan tamu perorangan atau group menunggu lama barang-barangnya diantar baik pada waktu *check-in* maupun *check-out* serta tertundanya pengantaran koran dan surat dari luar maupun dari dalam hotel untuk tamu.

Beberapa hal tersebut harus dihadapi oleh karyawan di *Front Office Department* dengan jalan peningkatan penguasaan bahasa Inggris yang baik dan benar sebagai ukuran standar karyawan suatu hotel, *Reception Staff* membantu *Bell Boy* apabila waktu ramai dan bahkan asisten manajer ikut membantu menangani tugas-tugas *Bell Boy*. Dengan terjadinya hal semacam itu akan menyebabkan pengaruh terhadap kelancaran operasional di hotel Kalibaru Banyuwangi. Oleh karena itu dengan penanganan serius dan peningkatan kerja sama antara departemen satu dengan departemen lain akan memperlancar sistem operasional suatu hotel serta memberikan briefing kepada *Front Office Staff* pada setiap pergantian *shif* diharapkan mampu mengatasi masalah tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mencoba untuk memahami bagaimana pentingnya peranan bahasa Inggris dan sistem operasional *Front Office Department* di Hotel Kalibaru Banyuwangi.

Dan mengambil judul “ **Peranan Bahasa Inggris Sebagai Bagian Terpenting Dalam Sistim Operasional Front Office Department Hotel Kalibaru Banyuwangi.**”

1.2. Rumusan Masalah

Selama mengikuti kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN) di Hotel Kalibaru Banyuwangi penulis berkesempatan melaksanakan PKN di *Front Office Department* yang terdiri atas beberapa seksi yaitu *Concierge* (Penjaga Pintu), *Front Desk Agent* (Perwakilan Kantor Depan), *Reservation* (Pemesanan kamar), *Telephone Operator* (Operator Telepon). Sehingga penyusunan laporan ini penulis akan menjabarkan tentang mekanisme kerja masing-masing seksi dalam menunjang operasional hotel. Sebaik apapun sistim manajemen hotel yang dipakai namun apabila tidak ditunjang dengan kerja sama yang serasi, selaras, dan seimbang baik antar departemen maupun antar seksi maka operasional hotel tidak akan lancar. Begitu juga bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional sangatlah penting dibutuhkan di segala bidang. Untuk perhotelan sendiri bahasa Inggris sangat dibutuhkan yaitu pemberian informasi pada tamu asing, menulis dan memahami *form-form* berbahasa Inggris serta petunjuk-petunjuk berbahasa Inggris pada peralatan-peralatan maupun lain-lain di setiap tempat di hotel.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam waktu yang singkat ini, kurang memungkinkan bagi penulis untuk mengetahui secara keseluruhan mekanisme kerja di suatu hotel. Namun penulis senantiasa berusaha dan berupaya untuk melakukan yang terbaik pada waktu mengikuti dan menjalani PKN maupun dalam penyusunan laporan ini.

1.3. Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan dari diadakannya Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui proses mekanisme kerja *Front Office Department* pada sebuah hotel
- b. Untuk mengetahui sejauh mana Bahasa Inggris berperan penting didalam kegiatan *Front Office Department*.

- c. Untuk mengetahui bagaimana teori yang diperoleh dibangku perkuliahan diterapkan dalam dunia kerja, dalam hal ini hotel.
- d. Untuk mengetahui bagaimana sebenarnya menangani pekerjaan yang profesional dalam bidang perhotelan.
- e. Untuk mengetahui bagaimana menangani dan melayani tamu secara langsung dari berbagai aspek sosial.
- f. Untuk mengetahui bagaimana dunia kerja yang sebenarnya, khususnya yang berhubungan dengan bahasa Inggris.
- g. Untuk menerapkan keahlian kita dalam berbahasa Inggris utamanya kemampuan kita dalam berkomunikasi dengan tamu, khususnya tamu mancanegara.

1.3.2. Manfaat Praktek Kerja Nyata

Adapun manfaat dari Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Mahasiswa dapat memperoleh wawasan, pengalaman kerja dan juga ilmu pengetahuan tambahan yang tidak didapatkannya di bangku kuliah. Mahasiswa juga dapat mengetahui bagaimana bekerja secara handal dan profesional.
- b. Bagi Fakultas kegiatan Praktek Kerja Nyata ini juga akan memberikan nilai lebih supaya Universitas lebih dikenal di masyarakat dan juga untuk kelanjutan Mahasiswa untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata nantinya.
- c. Bagi Hotel didapatkannya bantuan tenaga sesuai syarat yang mereka berikan, pihak hotel juga dapat mengenalkan bagaimana untuk bekerja secara profesional dan handal.

1.4. Obyek, Jangka Waktu, Prosedur Pelaksanaan dan Ruang Lingkup PKN

1.4.1. Obyek Praktek Kerja Nyata

Obyek dalam hal ini adalah tempat atau lokasi pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di Hotel Kalibaru yang terletak di jalan Raya Jember, Kalibaru Banyuwangi, sedangkan kegiatan Praktek Kerja Nyata difokuskan pada kegiatan *Front Office Department*.

1.4.2. Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan dari kegiatan 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 efektif. Dalam hal ini pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dimulai sejak 1 Juli 2003 sampai dengan 15 Agustus 2003

1.4.3. Prosedur pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Sebelum melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata, mahasiswa diharuskan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Adapun prosedur tersebut meliputi beberapa langkah sebagai berikut :

- Menentukan tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata
- Mengurus Surat Pengantar Fakultas
- Mengirim surat keterangan tersebut pada pihak hotel Kalibaru Banyuwangi dan meminta surat balasan untuk Fakultas yang akan dipakai sebagai salahsatu syarat pendaftaran Praktek Kerja Nyata.
- Menerima pengarahan dari Fakultas sebelum terjun kelapangan.
- Menghubungi pihak hotel Kalibaru Banyuwangi untuk menerima penjelasan tentang kebijaksanaan hotel dan dibagian mana ditempatkan sebelum kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan.
- Melaksanakan tugas yang diberikan oleh Hotel Kalibaru Banyuwangi.

1.4.4 Ruang Lingkup Kegiatan PKN

Bidang kegiatan utama yang dilaksanakan dalam PKN adalah mempelajari dan sekaligus mempraktekkan secara langsung sebagai *Concierge Member*, Penulis juga membantu dalam bidang *Reservation*, *Reception* dan *Telephone Operator* di Hotel Kalibaru Banyuwangi pada waktu *night shift*. Dengan latar belakang pelaksanaan PKN ini dapat membantu dan membatasi permasalahan *Concierge* terutama *Bell Boy*, *Reservation*, *Reception* dan *Telephone Operator* yang masuk dalam *Front Office Department* dan ini akan menjadi topik pokok penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini.

1.5. Bidang Ilmu

Dalam menunjang pelaksanaan PKN ini, penulis membutuhkan landasan teori yang diterima di bangku kuliah, yaitu :

- *English For Hotel.*
- *English For Correspondence.*
- Speaking.
- Transportasi dan Akomodasi Wisata.
- Manajemen Perkantoran.
- Komputer





BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Hotel

Perkembangan kemajuan ekonomi dan era globalisasi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Demikian juga yang terjadi dalam dunia kepariwisataan. Dunia pariwisata di masa lalu memang juga telah memberikan sumbangan dalam perekonomian suatu negara, tetapi saat ini porsinya menjadi semakin besar. Kebutuhan akan wisata telah menjadi wabah yang mendunia. Tak bisa dibayangkan wajah dunia modern yang tidak diwarnai oleh wisata.

Sejarah perkembangan dunia hotel dimulai dari berdirinya penginapan atau sering disebut “*Inn*” yang dikelola secara sederhana, tujuannya hanya sebagai tempat peristirahatan bagi orang yang melakukan perjalanan atau *travelling*. Kemudian *Inn* mulai dikembangkan dengan lebih maju dan baik, yang akhirnya pada jaman sekarang ini disebut dengan “Hotel”. keadaan terus berubah sesuai dengan perkembangan jaman dan dengan meningkatnya taraf hidup sehingga memungkinkan semua lapisan masyarakat dapat menginap di hotel. Hotel itu sendiri mempunyai pengertian sebagai berikut :

1. Menurut Surat Keputusan Menparpostel yaitu SK : KM 34/IIK 103 / MPPT-87, “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi tamu yang dikelola secara komersial.”
2. Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. 14/Hotel/1970 (1992 ; 10), yaitu “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), yaitu “Hotel adalah akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan berikut makanan dan minuman.

4. Menurut AHMA (American Hotel and Motel association) (1992 : 14), yaitu " 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 dibidang jasa dan dikelola secara komersial, dihotel para tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya."

Dari pengertian kata hotel diatas dapat di uraikan sebagai berikut :

1. Hotel adalah suatu jenis usaha akomodasi atau penginapan.
2. Hotel sebagai usaha yang dikelola secara komersial.
3. Hotel harus menyediakan minimum tiga fasilitas, yaitu : akomodasi, makanan dan minuman.
4. Hotel menyediakan pelayanan jasa untuk umum.
5. Hotel harus terbuka untuk umum.

Industri Perhotelan merupakan salah satu komponen penting dalam sektor pariwisata. Hotel dapat dikategorikan dalam tiga bagian :

1. Menurut tempat itu didirikan.
2. Bergantung dari para langganan, dan
3. Sesuai dengan fasilitas yang dimiliki hotel tersebut.

Hotel juga pada dasarnya dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Menurut tempat itu didirikan
2. Sesuai dengan para tamu
3. Sesuai dengan lama tamu tinggal
4. Sesuai dengan bintang masing-masing
5. Sesuai dengan tarif kamar
6. Berdasarkan lama buka dalam setahun
7. Berdasarkan lokasi

2.2. Jenis Hotel

Dijelaskan juga bahwa hotel dapat dibedakan menjadi 3 bagian, antara lain

1. Business Hotel adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang mempunyai kepentingan usaha atau dagang. Biasanya hotel jenis ini terletak dipusat kota dan pusat perdagangan serta lama tamu yang tinggal.
2. Resident Hotel adalah hotel yang dirancang untuk tamu-tamu yang akan tinggal lama. Hotel jenis ini berada di tengah-tengah kehidupan masyarakat kota dengan tarif yang sesuai dengan lama tamu tinggal.
3. Resort Hotel adalah hotel yang dirancang untuk tamu yang mempunyai kepentingan khusus untuk rekreasi atau melancong. Hotel ini terletak di kawasan pegunungan dan pedalaman yang asri dan jauh dari keramaian kota dengan tarif umumnya mahal.

2.3. Kriteria Hotel

Hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Sesuai dengan jumlah kamar.
 - ✓ Hotel kecil memiliki kurang dari 25 kamar.
 - ✓ Hotel menengah memiliki antara 25 – 100 kamar.
 - ✓ Hotel sedang memiliki antara 100 – 300 kamar.
 - ✓ Hotel besar memiliki lebih dari 300 kamar.
2. Sesuai dengan konsumen dan tamu yang disediakan.
 - ✓ Keluarga.
 - ✓ Pengusaha.
 - ✓ Wisatawan Keperluan Pengobatan.
3. Sesuai dengan lama tamu tinggal.
 - ✓ *Transit Hotel*, dirancang untuk tamu yang meneruskan perjalanan menuju tempat lain dan lama tamu tinggal hanya beberapa hari saja.
 - ✓ *Resident Hotel*, dirancang untuk tamu yang menginap dan menetap lebih lama minimal selama satu bulan.
 - ✓ *Semi Resident Hotel*, dirancang untuk tamu yang tinggal harian disamping tamu yang menginap lama.

4. Sesuai dengan bintang masing – masing.
 - ✓ Hotel Melati.
 - ✓ Hotel Berbintang
 - ✓ Hotel Gold.
 - ✓ Hotel Diamond
 - ✓ Hotel Palm.
5. Sesuai dengan type of plan.
 - ✓ *European Plan* yaitu tamu hanya membayar harga kamar dan tidak termasuk harga makanan.
 - ✓ *American Plan* yaitu cara pembayaran harga kamar dengan perjanjian tertentu :
 - a. *Full American Plan* yaitu pembayaran sudah termasuk *breakfast, lunch, dinner*.
 - b. *Modified American* yaitu pembayaran yang sudah termasuk *breakfast* dan *lunch* atau *breakfast* dan *dinner*.
 - c. *Bermuda Plan* yaitu harga kamar sudah termasuk penggabungan permintaan makanan dan minuman.
 - ✓ *Continental Plan* yaitu harga kamar sudah termasuk *continental breakfast*.
 - ✓ *Franchais Plan* yaitu harga kamar sudah termasuk penggabungan permintaan makanan dan minuman.
6. Berdasarkan tarif kamar.
 - ✓ *Deluxe Hotel* yaitu hotel yang mempunyai harga kamar mahal.
 - ✓ *First Class* yaitu hotel yang mempunyai harga kamar di atas standart.
 - ✓ *Economy Class* yaitu hotel yang mempunyai harga kamar satndart.
7. Berdasarkan lokasi.
 - ✓ *City Hotel* yaitu hotel yang terletak di kawasan kota.
 - ✓ *High Way Hotel* yaitu hotel yang terletak di tepi jalan bebas hambatan. Biasanya berlokasi antara dua kota.
 - ✓ *Beach Hotel* yaitu hotel yang terletak di tepi pantai.
 - ✓ *Mountain Hotel* yaitu hotel yang berlokasi di pegunungan..

8. Berdasarkan lama buka setahun.

- ✓ *Season Hotel* yaitu hotel yang hanya dibuka hanya waktu tertentu.
- ✓ *Year Around Hotel* yaitu yang dibuka sepanjang tahu

2.4. Fungsi dan Peranan Hotel

1. Fungsi Hotel

Hotel mempunyai fungsi sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu atau wisatawan selama tamu berada jauh dari tempat asalnya. Kebutuhan tamu hotel sama halnya dengan kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan fisik seperti makan, minum, sandang, papan dan kebutuhan psikis seperti rasa aman, rasa tentram, hiburan, barga diri dan cinta kasih serta penghargaan atas prestasi dirinya, diharapkan agar semuanya itu dapat terpenuhi.

Dewasa ini sedang berkembang suatu jenis pariwisata yang pasaran potensialnya adalah orang-orang yang melakukan perjalanan bukan bertujuan untuk sekedar untuk tujuan pertemuan, seminar dan kegiatan-kegiatan lainnya yang tentunya membutuhkan penyediaan fasilitas-fasilitas penunjang dan sarana yang memadai dan bertaraf internasional.

Fasilitas penunjang tersebut antara lain fasilitas penginapan yang nyaman, ruang tamu atau *lobby*, ruang pertemuan, tempat parkir, tempat rekreasi, perlengkapan telekomunikasi dan lain-lain. Bila kondisi seperti ini sudah dipersiapkan dengan akomodasi hotel yang memadai dan bertaraf internasional, maka bisa terbayangkan tidak adanya *stagnation* atau kemacetan dalam penerimaan kunjungan wisatawan yang kian hari kian meningkat. Sehingga usaha perhotelan benar-benar menjadi usaha komersial yang mampu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya, sekaligus untuk menunjang pembangunan wilayah dimana hotel tersebut berada.

2. Peranan Hotel

Dalam menunjang pembangunan negara industri perhotelan dapat berperan aktif dalam berbagai hal, antara lain :

- a. Membantu usaha pendidikan dan pelatihan
Untuk memberi kesempatan kepada mahasiswa berpraktek kerja lapangan dan memberi peluang bagi karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan.
- b. Menciptakan lapangan pekerjaan
Usaha perhotelan adalah suatu usaha yang memerlukan modal yang besar dengan jumlah kerja yang besar pula.
- c. Meningkatkan industri rakyat
Peranan ini dapat diwujudkan dengan adanya kebutuhan hotel akan peralatan dan perlengkapan untuk mendukung usaha pelayanan kepada tamu, misalnya makanan, minuman, bahan pakaian, mesin-mesin, alat pembersih yang dihasilkan oleh industri rakyat.
- d. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam perilaku sehari-hari
Dengan demikian tingkat hidup masyarakat yang ada disekitardacrah tujuan wista akan meningkat.
- e. Meningkatkan pendapatan daerah
Sebagai usaha pelayanan jasa, hotel merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang potensial, yaitu berupa pembayaran ijin-ijin, pajak, pembayaran listrik, pembayaran air dan pembayaran lainnya kepada pemerintah daerah.
- f. Meningkatkan hubungan antar negara
Sebagian besar hotel sering dipergunakan untuk keperluan konferensi, rapat menjamu tamu-tamu atau delegasi asing, semua itu dapat meningkatkan hubungan antar negara menjadi semakin baik.
- g. Meningkatkan devisa negara
Hotel merupakan salah satu komponen industri pariwisata sangat berperan dalam membantu meningkatkan arus pendatang atau wisatawan asing.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1. Sejarah Hotel Kalibaru Banyuwangi

Hotel Kalibaru terletak di Jalan Raya Jember, tepatnya di Desa Kalibaru Manis, Kecamatan Kalibaru, Kabupaten Banyuwangi.

Hotel Kalibaru di kelilingi oleh perkebunan kopi dan terletak di lereng gunung, sehingga suasana yang ada terlihat asri dan sejuk. Hotel Kalibaru ini dibangun di tanah sekitar 7 hektar dan yang digunakan sebagai bangunan hotel seluas 1,5 hektar. Hotel ini mengadakan *soft opening* pada tanggal 7 Juni 1994, di bawah naungan PT. Graha Surya Permai Kencana.

Pemilik dari hotel ini adalah Bapak Johan Eharmono dan Bapak Anwar Pangat. Beliau berdua sampai saat ini masih menjadi pemilik yang sah di Hotel Kalibaru dan belum pernah di pindah tangankan.

Hotel Kalibaru merupakan hotel transit para wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Area transitnya yaitu dari Bromo ke Bali atau dari Malang ke Bali. Semula Hotel Kalibaru bernama "Kalibaru Cottages", tapi karena ada peraturan yang mengharuskan pemakaian bahasa Indonesia yang baik dan benar maka pada tahun 1996 berubah menjadi "Hotel Kalibaru".

Hotel Kalibaru merupakan hotel menengah yang berbintang 1 (satu). Sedangkan segmen pasar yang di tuju oleh manajemen hotel 95 % merupakan wisatawan mancanegara. Tamu yang menginap di hotel ini memang rata-rata dari mancanegara dan mayoritas berbentuk group (rombongan), yaitu terdiri dari 80 % tamu dari Belanda, 15 % tamu asing lainnya (Perancis, Swiss, Australia) dan 5 % tamu lokal.

3.2. Departemen di Hotel Kalibaru dan Hubungan kerja antara *Front Office Department* dengan Departemen lain.

3.2.1. Departemen-departemen yang terkait di Hotel Kalibaru

Adapun mengenai departemen yang ada di Hotel Kalibaru Banyuwangi meliputi 8 (delapan) departemen. Masing-masing departemen-

departemen dikepalai oleh seorang manager. 8 (delapan) departemen yang dimaksud ialah :

1. *Front Office Department*

Departemen ini merupakan tonggak keberhasilan sukses tidaknya dalam penjualan kamar. Dari departemen inilah kesan pertama dari tamu kepada hotel muncul.

2. *Housekeeping department.*

Departemen ini bertanggung jawab atas keberhasilan dan kerapian dari kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang ada di hotel, juga sekitar area hotel baik yang ada di dalam maupun di luar.

3. *Food & Beverage department.*

Departemen ini mengurus segala hal yang ada hubungannya dengan makanan dan minuman. Ruang kerjanya adalah *restaurant, kitchen, bar, banquet* serta *service* didalam kamar (*room service*)

4. *Marketing department*

Fungsi departemen ini adalah menjalankan fungsi marketing yang disandangnya.

5. *Accounting department*

Accounting Department berhubungan langsung dengan keuangan hotel secara menyeluruh.

6. *Personal department.*

Personel department berhubungan dengan seluruh pegawai hotel baik dalam hal kedisiplinan, kerapian, pelaksanaan serta *recruitment* tenaga kerja baru.

7. *Engineering Department*

Departemen ini bertanggung jawab atas perbaikan kerusakan yang ada di hotel serta pemeliharaannya.

8. *Security Department*

Departemen ini sesuai dengan fungsinya sangatlah memperhatikan segi keamanan serta berusaha menciptakan ketenangan bagi para tamu, karyawan serta perusahaan dalam hal ini pihak hotel.

Demikianlah departemen yang saling terkait di Hotel Kalibaru Banyuwangi yang dalam operasionalnya senantiasa bekerja sama untuk mencapai pelayanan terbaik.

3.2.2. Hubungan Kerja antara *Front Office* dengan Departemen lain.

Hampir semua jenis pekerjaan yang ada di hotel adalah kerja tim atau *team work*. *Front Office Department* banyak di bantu oleh departemen lain dalam menjalankan tugasnya. Hal ini berhubungan dengan kenyataan bahwa pada dasarnya konsentrasi operasional sebuah hotel berporos pada tamu. Hotel sedapat mungkin memberikan layanan maksimal agar tamu terpuaskan. Untuk memberikan kepuasan maksimal, tugas tidak hanya dibebankan pada satu departemen saja. Masing-masing saling terkait dan saling berhubungan. Bila mata rantai hubungan ini terputus atau tidak terjalin baik, sudah dapat dipastikan penyampaian layanannya pun menjadi pincang.

1. *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department*.

Housekeeping Department adalah salah satu bagian hotel yang mempunyai tanggung jawab terhadap keberhasilan, kenyamanan, kerapian kamar dan *public area* (daerah yang dipakai atau dilalui oleh umum).

Hubungan kerja antara *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* adalah masalah status kamar, masalah *Room Discrepancy* (perbedaan status kamar), masalah perpindahan kamar, masalah kedatangan dan keberangkatan tamu, masalah *housekeeping report* dan lain-lain.

2. *Front Office Department* dengan *Food & Beverage Department*.

Food & Beverage Department ini adalah departemen secara umum mendapatkan penghasilan terbesar kedua bagi hotel setelah *Room Division*. Bagian ini menyediakan makanan dan minuman bagi tamu. Beberapa hotel memiliki beberapa restoran dengan berbagai jenis menu makanan.

Hubungan kerja dengan *Front Office Department* khususnya dalam hal :

- a. Penanganan *daily buffet* di *coffe shop* (untuk tamu-tamu rombongan yang mempergunakan fasilitas *meal coupon*).
- b. Penyediaan makanan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian kamar.
- c. Untuk pemesanan '*complimentary*'.
- d. Penanganan masalah *function room*.
- e. Penanganan minuman selamat datang (*welcome drink*).
- f. Penanganan *meal coupon*.

3. *Front Office Department* dengan *Personal Department*.

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

Hubungan kerja antara *Front Office Department* dengan *Personal Department* adalah sebagai berikut :

- a. Penerimaan karyawan baru.
- b. Mutasi, promosi dan rotasi karyawan.
- c. Program orientasi karyawan baru.
- d. *Tour to the hotel*.

4. *Front Office Department* dengan *Engineering Department*.

Engineering Department adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan struktur bangunan , masalah listrik dan mesin-mesin yang ada.

Hubungan yang erat antara *Front Office Department* dengan *Engineering Department* adalah sebagai berikut :

- a. Penangan *working* atau *memo order* sehubungan dengan kerusakan yang terjadi pada alat-alat di *Front Office Department*.
- b. Pembuatan kunci duplikat.

- c. Penanggulangan bahaya kebakaran
- d. Penanggulangan masalah kerusakan AC (penyejuk udara)
- e. Masalah transportasi tamu dan karyawan.
- f. Informasi mengenai kerusakan peralatan elektronika.

5. *Front Office Department* dengan *Accounting Department*.

Bagian *Accounting* adalah bagian yang berhubungan dengan masalah keuangan hotel.

Hubungan kerja antara *Front Office Department* dengan *Accounting Department* meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Masalah penagihan kredit tamu yang belum terbayar
- b. Masalah *petty cash*.
- c. Masalah *save deposit box*.
- d. Masalah *remittance of funds*.
- e. Penggajian bulanan yang berhubungan dengan *overtime*.
- f. Penanganan *night audit*.
- g. *Room revenue* hotel.

6. *Front Office Department* dengan *Security Department*.

Security Department atau bagian keamanan secara khusus menjaga keamanan dan ketertiban hotel. Sebenarnya seluruh karyawan wajib menjaga keamanan para tamu. Pengunjung dan karyawan lain. Tetapi, kewajiban ini lebih merupakan kewajiban moral, sedangkan beban tanggung jawab formalnya diberikan kepada bagian keamanan.

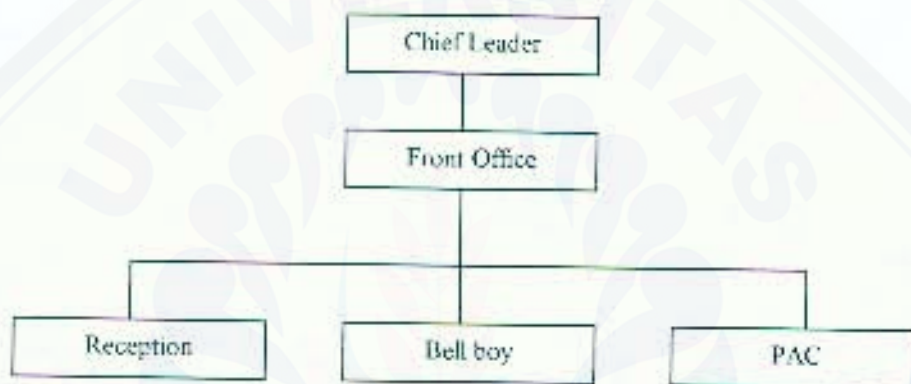
Hubungan kerja antara keduanya adalah :

- a. Menjaga dan mengawasi kamar tamu yang diduga akan *skipper*.
- b. Melindungi barang-barang milik tamu hotel dan pengunjung.
- c. Memberikan perasaan aman pada tamu, karyawan dan pengunjung, baik secara fisik maupun rohani.
- d. Menjaga dan melindungi tamu dari ancaman keamanan baik dari dalam dan luar hotel.

3.3. Susunan Organisasi *Front Office Department*.

Besar kecilnya organisasi hotel jelas tidak sama. Hal ini dipengaruhi oleh besar kecilnya operasional hotel tersebut, terutama jumlah kamar yang ada. Semakin besar jumlah yang *available* atau siap untuk dijual, semakin banyak pula departemen dan karyawan yang diperlukan. Demikian pula sebaliknya bila operasionalnya juga kecil. Sebagai ilustrasi hal ini dapat dilihat pada bagan organisasi Hotel Kalibaru di bawah ini :

STRUKTUR ORGANISASI FRONT OFFICE DEPARTMENT



3.4. Tugas dan Tanggung jawab masing-masing Bagian

Tugas dan tanggung jawab suatu jabatan dinyatakan dalam pernyataan tertulis. Uraian mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan biasanya disebut dengan *Job Description*. Seperti dikatakan oleh Kasavana (1992 : 64) bahwa "*Job Description is a detailed list identifying all the key duties of job as well as reporting relationships, additional responsibilities, working condition, and any necessary equipment and materials.*" (*Job Description* adalah suatu daftar terperinci tentang semua tugas utama suatu pekerjaan yang menyangkut hal-hal seperti : pelaporan hubungan kerja, tugas-tugas tambahan, kondisi pekerjaan dan bahan serta peralatan yang dibutuhkan)."

A. Tugas dan tanggung jawab *Front Office Manager*

Tugas Utama :

Mengarahkan dan mengawasi seluruh bawahan secara langsung dan menjamin bahwa operasional sehari-hari di kantor depan berjalan lancar.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Berpartisipasi terhadap proses seleksi dan penerimaan karyawan di bagian kantor depan hotel
2. Merencanakan pelatihan, *cross training* dan pelatihan kembali para karyawan di *Front Office*.
3. Membuat dan mengatur jadwal kerja karyawan.
4. Mengawasi pekerjaan bawahan terutama pada saat pergantian *shift* dan jam-jam sibuk.
5. Mengevaluasi kemampuan kerja bawahan.
6. Memelihara hubungan kerja dan komunikasi yang baik dengan seluruh departemen di hotel.
7. Menanyakan kepada *Front Office Department Staff* mengenai tugas dan masalah-masalah yang timbul pada waktu *briefing*.
8. Mengontrol kondisi kamar yang paling akhir, untuk mencegah hal-hal yang tidak terkontrol dalam penjualan kamar.
9. Menyelesaikan permasalahan tamu dengan cepat, efisien dan penuh keramahan.
10. Memperoleh data yang paling mutakhir dari tamu yang datang berombongan, memelihara baik dengan *travel agent*.
11. Mencek dan memeriksa ulang laporan batas kredit para tamu.
12. Bekerja dengan alokasi budget yang telah ditetapkan.
13. Menerima informasi paling akhir dari manager departemen lain yang berhubungan dengan pekerjaan di kantor depan.
14. Mencek *petty cash* dari *Front Office Cashier* pada setiap akhir *shift*nya.
15. Menjaga dengan ketat peredaran uang tunai dan kebijakan kredit.
16. Membuat jadwal yang teratur tentang pertemuan dengan bawahan atau dengan *head Department*.
17. Memeriksa dan mencek kelengkapan dan kerapian seragam kerja karyawan.
18. Tetap menjaga komitmen hotel sebagai *hospitality industry*.

B. Assistant Front Office Manager

Tugas Utama :

Menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawab *Front Office Manager* bila yang bersangkutan berhalangan atau tidak dapat menjalankan tugasnya.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Membantu *Front Office Manager* dalam membuat program pelatihan, pembuatan *Job Description*, standar prosedur operasional serta merencanakan program pelatihan karyawan.
2. Membantu *Front Office Manager* dalam hal seleksi, penerimaan, dan pelatihan karyawan.
3. Mengontrol dan memastikan bahwa seluruh karyawan di bagian kantor depan sudah menjalankan kewajibannya sesuai dengan tugas dan standar yang berlaku.
4. Menciptakan dan memelihara hubungan baik dalam suasana kerja yang menyenangkan, menumbuhkan semangat kerja dalam kelompok dan sedapat mungkin memperkecil jumlah karyawan yang keluar.
5. Memonitor dan mengontrol situasi kamar yang ada hubungannya dengan reservasi, tingkat penghunian kamar sehari-hari dan kemampuan kamar yang ada untuk memaksimalkan penjualan kamar dan keuntungannya.
6. Mengawasi pekerjaan *Bell Captain Reception*, juga *Telephone Operator* pada kondisi-kondisi tertentu agar operasional di *Front Office* berjalan dengan baik.
7. Mengecek ulang apakah distribusi laporan ke departemen lain telah dilakukan, oleh stafnya dengan baik dan benar.
8. Menghadiri pertemuan antar pimpinan bagian bila *Front Office Manager* berhalangan hadir.
9. Mengadakan *briefing* dengan *staff* untuk menghadapi acara-acara tertentu.

10. Menjalin kerja sama yang baik di antara *staff* sehingga tidak timbul komunikasi yang salah.
11. Dapat bekerja sama dengan *Accounting Department*, juga mengetahui dengan baik *Standart Operating Procedure di Front Office Cashier*.
12. Dapat memahami karyawan yang melakukan kesalahan atau belum memahami jenis pekerjaannya, terutama dalam ketrampilan tertentu dan mengetahui prosedur kerjanya.
13. Dapat mengatasi situasi gawat darurat seperti kebakaran dan mati listrik sesuai dengan situasi yang berlaku
14. Mengkoordinir dan bekerja sama dengan bagian keamanan (*security*) menyangkut keamanan di sekitar *lobby*.
15. Membantu proses penerimaan tamu VIP dan memberikan perhatian khusus pada mereka.
16. Membantu *Front Office Manager* dalam pekerjaan administrasi sehari-hari.
17. Memeriksa keadaan kamar, area di sekitar *lobby* agar sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.

C. *Reservation Supervisor*

Tugas Utama :

Mengawasi dan mengontrol pekerjaan para petugas reservasi sehingga dapat berjalan berjalan sebagaimana ditentukan dalam *standart operating procedure* yang berlaku di hotel, khususnya untuk pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan masalah pemesanan kamar.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Membuat jadwal kerja para petugas reservasi.
2. Membuat perkiraan tentang tingkat hunian kamar pada hari ini dan dibandingkan dengan yang ada di bagian *reception*.
3. Menerima penyerahan tugas dari supervisor yang shift sebelumnya.
4. Mempersiapkan *expected arrival list* (daftar tamu yang di harapkan tiba) dan *expected departure list* (daftar tamu yang di daftar akan meninggalkan hotel).

5. Mencek hal-hal yang menyangkut kedatangan tamu rombongan, dari persiapan hingga kedatangan, untuk mengetahui bila ada masalah yang berhubungan dengan pemesanan
6. Secara teratur menghadiri rapat di *Front Office Department*.
7. Membuat dan memperbaiki data di bagian pemesanan agar tetap dalam kondisi *up to date*.
8. Melakukan *courtesy call* dengan pihak *travel agent*, *airline company* dan perusahaan lainnya.
9. Memeriksa *filling document* agar selalu rapi dan akurat.
10. Mengawasi tata cara bertelepon para petugas reservasi.
11. Menjalin kerja sama yang baik dengan bagian lain di *Front Office Department*.

D. Bell Captain

Tugas Utama :

Mengawasi dan mengkoordinasi pekerjaan sehari-hari *Bellboy*, *Doorman* dan *Page Boy* dalam menjemput kedatangan dan mengurus barang bawaan tamu hingga sampai ke kamar hingga tepat, cepat, aman dan penuh keramah-tamahan.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Mengkoordinir para *Bellboy*, *Doorman* dan *Page Boy* dalam menjemput kedatangan dan mengurus barang bawaan tamu hingga sampai ke kamar hingga tepat, cepat, aman dan penuh keramah-tamahan.
2. Mengkoordinir para *Bellboy* untuk mengurus barang bawaan tamu pada saat *check out*.
3. Memastikan bahwa semua barang bawaan tamu telah diantar dengan baik oleh para *Bellboy* ke kamar si tamu.
4. Mengawasi dan mencek bahwa para *Bellboy* telah menjalankan tugas dengan baik dan benar sesuai standar.
5. Mengkoordinir dan memotivasi para *Bellboy* untuk selalu menawarkan bantuan dan memberikan informasi kepada tamu di

sekitar *lobby*. Jika perlu juga menunjukkan ke bagian yang bersangkutan untuk ditindaklanjuti.

6. Mengisi daftar sesuai dengan daftar kerja.
7. Menyiapkan daftar kerja *Bellboy, Doorman dan Page boy*.
8. Menyiapkan *general store requisition form*.
9. Mencek kehadiran *Bellboy, Doorman dan Page Boy* sesuai dengan daftar kerja.
10. Mengatur pembagian kerja *Bellboy*, khususnya untuk kedatangan *group*.
11. Mencek ruang penyimpanan barang secara teratur dan berkala.
12. Mengurus dan menyelesaikan barang-barang tak bertuan.
13. Mengawasi pembagian surat kabar ke tamu VIP.
14. Memeriksa kereta barang, kursi roda dan papan pengumuman.
15. Secara teratur memeriksa *log book* sebagai sarana komunikasi dan menindaklanjuti serta mencatat masalah yang tak dapat diselesaikan.
16. Mempersiapkan jadwal kerja bulanan dan melaporkan data kehadiran kepada *Chief Concierge* untuk diserahkan kepada *Front Office Manager*.
17. Memastikan kondisi *Bell Captain Counter* telah terpenuhi.

E. Chief Operator Telephone

Tugas Utama :

Mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan para *Telephone Operator* agar dapat menjalankan tugas mereka dengan baik dan benar sesuai dengan *standart* yang ditetapkan.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Mengontrol telepon yang masuk dan keluar hotel serta memastikan bahwa semua telepon telah disambungkan ke tujuan yang dimaksud.
2. Membuat daftar kerja para petugas telepon.
3. Memeriksa kehadiran petugas telepon.
4. Memeriksa kebersihan dan kelengkapan alat kerja di ruang telepon.

5. Memeriksa dan mengontrol daftar tamu yang harus di bangunkan dan *wake-up call* agar sesuai dengan permintaan tamu atau berdasarkan jadwal penerbangan (*flight schedule*) bagi tamu rombongan *crew* pesawat.
6. Memonitor program musik dan video di hotel.
7. Membantu petugas telepon bila sambungan yang diperlukan sangat banyak.
8. Memeriksa dan menyelesaikan masalah dengan tamu yang tercatat di dalam *log book operator*.
9. Mempersiapkan jadwal kerja bulanan bagi para petugas telepon dan membuat laporan kehadiran mereka setiap bulan.
10. Membuat laporan biaya telepon per-bulan.

F. Supervisor Reception

Tugas Utama :

Mengawasi dan mengkoordinir para resepsionis agar dapat menjalankan fungsinya untuk melayani tamu terutama pada saat kedatangan sehingga bisa diperoleh kesan baik.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Membuat daftar kerja para resepsionis berdasarkan *shift*.
2. Mengontrol jumlah resepsionis agar selalu seimbang dalam setiap *shift*.
3. Mengontrol kehadiran resepsionis.
4. Melakukan pemblokiran kamar untuk tamu rombongan.
5. Menghitung *house count* (data keadaan kamar yang paling akhir) setiap pergantian *shift* kerja.
6. Membuat dan mengecek *room discrepancy* (perbedaan status kamar antara *Housekeeping* dan *Front Office*).
7. Mengecek semua peralatan di resepsionis agar selalu dalam kondisi baik dan memeriksa *form-form* agar tidak ada yang kurang.
8. Membuat *room sales recapitulation*.

9. Mencek kunci-kunci kamar dan memeriksa persediaan *duplicate key* (kunci cadangan).
10. Membantu *duty manager* untuk membukakan kamar yang *double locked*.
11. Bekerja sama dengan bagian lain, khususnya yang menyangkut penerimaan tamu rombongan.

G. Telephone Operator

Tugas Utama :

Memberikan pelayanan dengan cepat, ramah tamah dan sopan terhadap semua pihak yang memerlukan jasa telepon.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Bertanggung jawab terhadap semua telepon yang masuk maupun keluar. Kalau terpaksa harus melakukan penundaan pelayanan, maka harus sesingkat mungkin.
2. Membantu sistem operasional komunikasi hotel agar berjalan lancar.
3. Menerima pesan-pesan telepon dari tamu untuk di tindaklanjuti hingga tuntas.
4. Mengerjakan *wake-up call* (membangunkan tamu dari tidurnya) sesuai dengan permintaan tamu.
5. Melakukan panggilan (paging) tamu melalui pengeras suara.
6. Diharuskan hafal akan nomor-nomor penting, khususnya untuk keadaan darurat kebakaran, yakni nomor telepon dinas pemadam kebakaran.
7. Harus mengetahui dengan pasti nomor (*extension*) para pejabat hotel atau *departemen head*, informasi tentang fasilitas hotel, pesta atau rapat hari itu (*events or function*) serta jenis-jenis pelayanan lain yang diberikan hotel.
8. Memonitor musik dan program video sesuai dengan jadwal.
9. Mempunyai pengetahuan yang luas tentang sistem telepon dan dapat bekerja dengan seluruh peralatan yang ada di operator telepon.
10. Menjaga agar ruang operator selalu bersih dan rapi.

- 11 Menggunakan suara hotel (*voice by the hotel*) untuk membuka percakapan dengan tamu.

II. *Front Desk Agent*

Tugas Utama :

Menyambut kedatangan tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya secara efisien, tepat, cepat, ramah tamah dan santun sehingga tamu memperoleh kesan baik.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Menyambut, memberi salam dan melayani tamu yang akan *check-in*
2. Memeriksa reservasi tamu, mencarikan kamar sesuai pesanan.
3. Membantu tamu mengisi registrasi.
4. Menanyakan sistem pembayaran tamu pada saat *check-in* dan memprosesnya.
5. Memberikan *guest card* dan kunci kamar kepada tamu pada saat *check-in*.
6. Menjaga kebersihan *Front Office Counter* dan mengecek semua kelengkapan peralatan dan formulir-formulirnya.
7. Memberikan kunci cadangan bagi tamu yang kuncinya tertinggal atau hilang.
8. Menyelesaikan masalah perpindahan kamar.
9. Membuat pesan-pesan dalam *log book*, bila waktu kerja habis sementara masalah dengan tamu belum terselesaikan.
10. Memberitahukan kepada *Housekeeping Department* tentang kamar-kamar yang sudah *check-out*, yang baru saja *check-in* atau pindah.
11. Memeriksa reservasi, baik yang VIP, FIT (*Free Individual Traveller*), maupun yang *group* atau rombongan.
12. Mengecek *room rack* dan membuat agar house count selalu akurat.
13. Mempersilahkan kamar, baik untuk VIP, grup maupun perorangan setelah kamarnya diblokir oleh *supervisor*.
14. Melakukan pengecekan terhadap *room discrepancy* (perbedaan status kamar antara *Housekeeping* dengan *Front Office*).

13. Mempersilahkan kamar, baik untuk VIP, grup maupun perorangan setelah kamarnya diblokir oleh *supervisor*.
14. Melakukan pengekan terhadap *room discrepancy* (perbedaan status kamar antara *Housekeeping* dengan *Front Office*).
15. Memasukkan data registrasi ke dalam komputer, agar semua bagian dapat memanfaatkannya untuk *bill transaction*.

I. *Bellboy*

Tugas Utama :

Membantu mengangkut barang bawaan tamu pada saat *check-in* maupun *check-out* ke dan dari kamar. Bantuan diberikan agar tamu sedapat mungkin merasa santai dan nyaman. Selain itu kerepotan tamu dalam membawa barang-barang juga bisa menyebabkan mereka lupa dan barangnya diambil orang lain. Jadi, bantuan diberikan untuk alasan keamanan dan kenyamanan tamu.

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Membawakan tas-tas tamu dengan efisien dan cepat ke dan dari kamar.
2. Menyiapkan koper atau tas tamu bila tamu ingin menitipkan di *Bell Captain Counter*.
3. Menyambut dan mengucapkan selamat datang kepada tamu yang baru datang dan mengantarkan ke bagian resepsionis bila tak ada *Guest Relation Officer* yang mengantarkan tamu ke kamar.
4. Memasukkan koran yang diperlukan untuk kamar.
5. Memasang huruf-huruf pada *sign board* (papan pengumuman) di *lobby* hotel untuk acara kegiatan hari itu.
6. Mengirimkan surat atau pesan yang mendesak ke kamar tamu.
7. Pada saat mengantarkan tamu ke kamar, menjelaskan kepadanya semua fasilitas dan produk yang ada di hotel.

A. Doorman

Tugas Utama :

Memberi salam kepada pengunjung hotel maupun tamu yang datang dan meninggalkan hotel. Mengucapkan selamat datang dan salam perpisahan kepada tamu-tamu.

Tugas Utama :

Memberi salam kepada pengunjung hotel maupun tamu yang datang dan meninggalkan hotel. Mengucapkan selamat datang dan salam perpisahan kepada tamu-tamu.

1. Mengucapkan salam kepada tamu yang datang dan pergi untuk memberikan kesan baik.
2. Membuka dan menutup pintu mobil tamu.
3. Membantu menempatkan koper-koper tamu di dalam mobil.
4. Memberikan penjelasan pada tamu atau pengunjung tentang kejadian atau kegiatan khusus yang ada di hotel.
5. Bekerja sama dengan *Bellboy* untuk mengurus kedatangan dan keberangkatan tamu.
6. Mencarikan atau memanggil taksir bagi tamu yang memerlukan.

3.5. Sistem Pembagian Kerja di Kantor Depan

Hotel Kalibaru menjalankan bisnisnya selama 24 jam penuh. Agar operasional pelayanan berjalan lancar dan tidak ada kekosongan, perlu diadakan pembagian kerja. Tujuan pembagian kerja adalah untuk bisa melayani kebutuhan tamu setiap saat sehingga tamu tetap merasa diperhatikan.

Pembagian waktu kerja (*work shift*) yang digunakan di Hotel Kalibaru adalah dalam 3 (tiga) waktu kerja, yaitu : *shift* I dimulai pukul 06.00 hingga 14.00, *shift* II dimulai pukul 14.00 hingga 22.00, *shift* III dimulai pukul 22.00 hingga 06.00.

Sedangkan *shift* penyelia yang biasa disebut *split shift*, bertujuan untuk menjaga section kosong atau kekurangan tenaga kerja. *Split shift* ini

Maksud lain dari *split shift* tidak lain untuk mengantisipasi kekosongan waktu di antara jam gilir tugas para karyawan dan saat pergantian makan. Dengan demikian pada saat *outlet* atau bagian selalu ada karyawan yang bertugas.

3.6. Formulir-formulir dan peralatan yang digunakan di Kantor Depan Hotel

3.6.1. Formulir-formulir yang digunakan di kantor depan.

Formulir-formulir yang ada pada *Front Office Department* sebagai berikut :

1. *Parking Valet Service*
2. *Newspaper Delivery List*
3. *Long Distance Telephone Call*
4. *Facsimili Charges Form*
5. *Reservation Form*
6. *Reservation Slip*
7. *Reservation Confirmation Form*
8. *VIP Release Form*
9. *Facsimili Form*
10. *Paid out*
11. *Parcel Package Hold For Pick-up Form*
12. *Name Slip*
13. *Message Form*
14. *Guest Card*
15. *Walk-in Guest List*
16. *Expected Arrival List*
17. *Expected Departure List*
18. *Arrival List*
19. *Departure List*
20. *Welcome Drink Card*
21. *Cash Receipt*
22. *Credit Card Slip*

21. *Cash Receipt*
22. *Credit Card Slip*
23. *Registration Card*
24. *Guest Complaint Form*
25. *Charge of room or rate*
26. *Guest History Arrival Report*
27. *In-home Guest List*
28. *Guest History Card*
29. *Arrival Crew List*
30. *Group Reservation*
31. *Group Rooming List*
32. *Hotel Tarif atau Price List*
33. *Room Status Report*
34. *Luggage Baggage Tag*
35. *Night Clerk/Es Report and Forecast*
36. *Advance Payment Receipt*
37. *Telephone Massage*
38. *Safe Deposit Book Record Card.*

3.6.2. Peralatan-peralatan yang digunakan di kantor depan

1. *Luggage Trolley*
2. *Switchboard Operator*
3. *Facsimili Machine*
4. *Telephone*
5. *Reservation Rack*
6. *Reservation File Ordner*
7. *Computer Equipment*
8. *Reservation Chart/Plan*
9. *Void Stample*
10. *Type Writer*
11. *Alphabetical Letter Block*
12. *Computer Printer*

15. *Room Rack*
16. *Credit Card Imprinter*
17. *Credit Card Approval Machine*
18. *Credit Card Slip Box*
19. *Room Rack*
20. *Key Drop Box*
21. *Bill Rack*
22. *Safe Deposit Boxes*
23. *Safe Deposit Card Box*
24. *Calculator*

3.7. Sistem Keamanan Di Kantor Depan Hotel

Kecamatan hotel semata tanggung jawab bagian keamanan (*Security Department*) melainkan segenap unsur yang bekerja pada hotel tersebut. Memberikan rasa aman merupakan tanggung jawab manajemen terhadap pengunjung, tamu hotel, karyawan dan *asset* hotel.

A. Peranan kantor depan hotel dalam keamanan, antara lain :

1. Membantu pengawasan terhadap tamu-tamu yang mencurigakan.
2. Membantu melindungi barang-barang milik hotel.
3. Mengingatkan tamu yang membawa mobil pribadi agar tidak meninggalkan barang berharga di dalamnya.
4. Menjaga keamanan lingkungan kerja dari kemungkinan pencurian.
5. Membantu mengawasi proses simpan ambil *safe deposit box*.

B. Contoh bentuk keamanan yang dapat dilakukan oleh karyawan kantor depan, antara lain :

1. Jangan memberikan kunci kamar, pesan-pesan, surat-surat pada seseorang/tamu yang tidak dikenal identitasnya.
2. Jangan memberikan kunci kamar, pesan-pesan, surat-surat pada seseorang/tamu yang tidak dikenal identitasnya.
3. Petugas kantor depan (*supervisor*) harus berhati-hati membawa *master key*, tidak sembarangan membuka kamar dan meletakkan *master key*. Semua petugas kantor depan harus meminta izin terlebih dahulu kepada

3. Keamanan hotel

Sistem keamanan sebagai pencegahan terjadinya hal-hal yang kurang diharapkan oleh hotel memiliki beberapa keuntungan antara lain untuk menghindari pencurian, baik barang tamu atau milik hotel, mengurangi resiko terjadinya tuntutan oleh pihak tamu, karena kehilangan atau kecelakaan pribadi. Dengan demikian reputasi atau kesan hotel menjadi baik di mata tamu. Keamanan barang-barang milik hotel meliputi inventori bulanan atau tahunan, sistem penggudangan yang baik, adanya pemeliharaan secara rutin terhadap barang-barang inventaris hotel dan kontrol terhadap alat kerja yang bergerak.

3.8. Sistem Kunci Kamar di *Front Office*

Sistem kunci kamar di *Front Office* Hotel Kalibaru ada tiga macam, yaitu *emergency key* (kunci darurat), *master key* (kunci master) dan *individual guest room key* (kunci untuk perorangan).

Menurut Kasavana (1993 : 79), *emergency key opens all guest rooms door, even whwn they are double locked (that is locked with both a standart door lock and device operable only from within the guest room)*. Kunci darurat dapat membuka seluruh kamar tamu meskipun kamar tersebut dalam keadaan di-*double locked* (yaitu dikunci dengan standar maupun dengan alat yang hanya bisa dibuka-tutup dari dalam). *Master key*, masih menurut Kasavana (1993 : 79), *opens all guest rooms that are not double locked* (dapat membuka semua kamar tamu namun yang tidak di-*double locked*). Sedangkan *individual guest room key is a key which opens a single guest room if the door not double locked* (kunci kamar individu adalah kunci yang hanya dapat digunakan untuk membuka satu kamar tamu yang tidak di *double-locked*).



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah mengetahui kegiatan operasional yang ada di Hotel Kalibaru Banyuwangi, maka kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis adalah :

Hotel Kalibaru Banyuwangi adalah suatu jenis perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Selain itu Hotel Kalibaru Banyuwangi juga berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan terbaik selama tamu tinggal adalah agar tamu memiliki kesan yang baik sehingga akan datang kembali.

Hotel Kalibaru Banyuwangi mempunyai 8 (delapan) departemen, antara lain : *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food & Beverage Department*, *Human Resource Development* atau *Personalia*, *Marketing Department*, *Security Department*. Masing-masing departemen saling terkait dan saling berhubungan dalam memberikan pelayanannya pada tamu. Oleh karena itu, kerja sama dan hubungan yang baik antar departemen mutlak diperlukan oleh Hotel Kalibaru.

Macam-macam sistem pembayaran yang dipergunakan oleh Hotel Kalibaru, yaitu: *cash*, *credit card*, *voucher*, *guarantee letter*. Sistem pembayaran ini dapat ditentukan pada saat tamu melakukan pemesanan kamar atau pada saat proses *check-in*.

5.2 Saran

Untuk tercapainya pelaksanaan sistem operasional kantor depan Hotel Kalibaru yang baik kiranya saran yang dapat penulis dapat berikan adalah sebagai berikut: adanya kerja sama antar departemen terlebih antar karyawan perlu untuk lebih ditingkatkan agar struktur kerja dapat berjalan dengan lancar, disiplin kerja yang tinggi, tentu saja akan meningkatkan produktifitas kerja sesuai dengan tujuan

perusahaan. Dalam persaingan kerja yang sangat ketat, staf dan manajemen Hotel Kalibaru Banyuwangi dituntut keras pemikiran-pemikiran yang berkualitas untuk mempertahankan konsumen dalam jumlah yang besar. Selain itu peningkatan kuantitas dan kualitas karyawan terutama mengenai bahasa asing perlu diperhatikan ketersediaannya dalam menangani tamu asing yang mungkin masih dianggap remeh padahal mempunyai important role dalam peningkatan kualitas pelayanan tamu disamping promosi yang lebih intensif dan selektif dibanding dengan masa-masa sebelumnya dengan berpegang pada motto *"say with friend"*, Hotel Kalibaru sedapat mungkin memberikan pelayanan maksimal agar tamu mendapatkan kepuasan yang maksimal juga karena hal ini berhubungan dengan kenyataan bahwa pada dasarnya konsentrasi operasional sebuah hotel berporos pada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahna, 1976, *Hotel and Motel Law*, Michigan State University Louching Michigan.
- Bratawidjaja, Thomas W, Drs, *Surat Bisnis Modern*, Jakarta : Pustaka Binaan Pressindo, PPM, 1982.
- Bussiere Ricard, *Front Office and Marketing*, Sheraton Senggigi.
- Damarjanti, R.S, *Istilah-istilsh Dunia Pariwisata* : PT, Pradnya Paramita, Cetakan Ketiga.
- Darsono Agustinus, 1992, *Kantor Depan (Front Office)*, Cetakan Pertama, Jakarta.
- Shuartana, I Kt Putra, Drs., *Tata Cara Bertelpon*, Balai Pendidikan dan Latihan Kepariwisataaan Bali, Nusa Dua, 1989.
- Surahlan, Aan Dimyata, 1992, *Pengetahuan Dasar Perhotelan*, Penerbit CV. Devisi Ganan.
- , *Etika Pembicaraan Telepon*, Biro Humas Hubungan Masyarakat Deparpostel, Jakarta : PT. Telkom dan PT. Indosat, 1993.



Certificate Of Attendance

This is to Certify that Mr./Miss/Mrs. Aziz Wijaya
Completed His On The Job Training At The FB / FO Dept.

From July 01, 2003

To 7th

August 01, 2003


Yudy Suciawati
PERSONNEL MANAGER



Reservation Chart

The Modern Home Stay

MONTH OF: July 2009

DATE	NAME OF GUEST		TOTAL
1.			
2.	PAWELANG (1)	PLN (2)	
3.	YELANAT (2)	PLN (2)	
4.	PLN (2)		
5.	03 (1)		
6.	HSE-68 (1)		
7.	HSE-68 (1)	JALAN (1)	
8.	HSE-74 (1)		
9.	HSE-73 (1)		
10.	HSE-74 (1)		
11.	HSE-74 (1)		
12.	SLJ (2)	LINKAS (2)	
13.	HSE-71 (2)		
14.	HSE-71 (1)	PLN (2)	
15.	HSE-71 (1)		
16.	HSE-71 (2)		

DATE	NAME OF GUEST		TOTAL
17.	HSE-77 (1)	CLUBS (2)	
18.	HSE-77 (1)		
19.	HSE-77 (1)	PLN (2)	
20.	HSE-77 (1)	PLN (2)	
21.	HSE-77 (1)	PLN (2)	
22.	HSE-87 (1)	PLN (2)	
23.			
24.	HSE-87 (1)		
25.	HSE-87 (1)		
26.	HSE-87 (1)		
27.	HSE-87 (1)		
28.	HSE-87 (1)		
29.	HSE-87 (1)		
30.	HSE-87 (1)		
31.	HSE-87 (1)		

FRONT OFFICE DAILY ROOM REVENUE

DATE : 25 July 1993

NO.	ROOM	NAME OF GUEST	FAX	SEGIVEN	ART.	Dpl.	Bill No.	RATE	MEALS	OTHER	TAX	SVC CHG.	LOCAL RATE	P A Y M E N T		REMARK
														CASH	CITY IDC C. CARD	
201				50				99.000	0.000				70.310			
203													70.310			
205													70.310			
209		HSS											70.310			
211													70.310			
215													70.310			
101													70.310			
103		P. HADY											70.310			
210													70.310			
212													70.310			
214													70.310			
216													70.310			
102													70.310			
104													70.310			
106													70.310			
108													-			
110													-			
107		SARAL	F1	F17	F02								70.310			
109					F02								-			
204		GRACE											150.100			
117		SAMIRAS		1216									98.730			

FRONT OFFICE DAILY ROOM REPORT

No.	Room	Name Of Guest	Arr.	Opt.	Pax	Nts.	Remark
1	131, 135	Kwngi	24/07	25/07	4		
2	201, 203 205, 209	HSS					
	211, 215						
	101, 103	Foodis					
	110, 112						
	214, 216						
	102, 104						
	106, 108						
	122, 124	Guide / Driver					
3	107	Rent subarto	24/07	25/07	2		

SPECIAL REQUEST

No.	Guest / Group Name	R E Q U E S T



ROOM STATISTICS REPORT
KALIBARU COTTAGES
DATE :

NO	MARKET SEGMENT	ROOM STATISTIC				TOTAL PAX		AVERAGE ROOM RATE		ROOMS REVENUE	
		TODAY	%	MTD	%	TODAY	MTD	TODAY	MTD	TODAY	MTD
1	INDIVIDUAL (I)	2		131		4	262	124.425	98.168	248.850	12.860.000
2	COMMERCIAL (C)										
3	GOVERNMENT (G)										
4	F I T (TA)	1		20		2	60	70.510	71.995	70.210	3.159.850
5	G I T (TA)	10		375		32	746	70.310	74.730	1.124.960	27.874.750
6	AIRLINES (A)										
7	HOTELIER (H)										
8	EMBASSY (E)										
	ROOM REBATE										
	REVENUE ROOM	10	34.4	520	37.4	38	1.056				
9	COMPLIMENTARY (F)	6		46		6	26			DAY USE	
	TOTAL ROOM OCCUPIED	23		921		44	1.164			EXTRA BED	
10	VACANT (V)	34		218						TOTAL REVENUE	1.444.110 42.844.350
11	OUT OF ORDER (OO)	1		25							
12	HOUSE USE (HU)	1		25		1	25				
	TOTAL ROOMS	58		1.450		45	1.009				

DATA SUMMARY AGAINST FORE CAST REPORT

NO.	I T E M	T O D A Y		M O N T H T O D A T E	
		ACTUAL	FORE CAST	ACTUAL	FORE CAST
1	% OCCUPANCIES	21.13		87.96	
2	% DBL OCCUPANCIES	100%		100%	
3	AVERAGE ROOM RATE	70.090		80.323	
4	REVENUE	1.444.110		42.844.350	
5	TOTAL PAX	38		1.026	
6	WALK IN	2		131	
7	EXTENSION				
8	NO SHOW				
9	CANCEL				

Reported By :

JEMBER

Yth. Sdr. Kepala Dinas Pariwisata, Seni dan Budaya
 Kabupaten Banyuwangi
 Jl. A. Yani 78 Banyuwangi
 Telp. (0333) 424172
 di-
BANYUWANGI

LAPORAN PENGUNJUNG HOTEL

Nama Hotel/Pondok Wisata : _____
 Alamat : _____

Laporan :

BLN	TH

Negara/Kebangsaan	Pria	Wanita	Jumlah
Kawasan ASIA :			
1 Brunei Darussalam			
2 Malaysia			
3 Phillipines			
4 Singapore			
5 Thailand			
6 Bahrain			
7 China/Hongkong			
8 India, Pakistan, B. Lades			
9 Japan			
10 Nepal, Srilangka			
11 Saudi Arabia			
12 Korea Selatan			
13 Taiwan			
14 Asia lainnya			
Kawasan EROPA :			
1 Austria			
2 Belanda			
3 Belgia			
4 Denmark			
5 Finlandia			
6 Inggris			
7 Irlandia			
8 Italy			
9 Jerman			
10 Norway			
11 Perancis			
12 Scotlandia			
13 Spanyol			
14 Swedia			
15 Swiss			
16 Eropa lainnya			
Kawasan AMERIKA :			
1 Brazillia			
2 Canada			
3 Mexico			
4 USA			
5 Amerika lainnya			
Kawasan OCENIA :			
1 Australia			
2 New Zealand			
3 Ocenia lainnya			
Kawasan AFRIKA :			
JUMLAH			

Asal Propinsi	Pria	Wanita	Jumlah
1 Jawa Timur			
2 Jawa Tengah			
3 D.I. Yogyakarta			
4 Jawa Barat			
5 DKI Jakarta			
6 Kalimantan Selatan			
7 Kalimantan Timur			
8 Kalimantan Tengah			
9 Kalimantan Barat			
10 Sumatera Selatan			
11 Lampung			
12 Riau			
13 Jambi			
14 Bengkulu			
15 Sumatera Barat			
16 Sumatera Utara			
17 D.I. Aceh			
18 Sulawesi Selatan			
19 Sulawesi Tengah			
20 Sulawesi Tenggara			
21 Sulawesi Utara			
22 Bali			
23 NTB			
24 NTT			
25 Maluku			
26 Irian Jaya			
JUMLAH			

.....200....

(.....)
 tanda tangan dan stempel

STATISTIK AKOMODASI

Nama Akomodasi

.....

Alamat

.....

Laporan Bulan

..... 20.....

Tanggal	Jumlah Kamar Seluruhnya	Jumlah Tempat Tidur Seluruhnya	Banyaknya Kamar Yang				Banyaknya Tamu									
			Dimasuki Kemarin	Dimasuki Hari Ini	Ditinggalkan hari ini	Dipakai Hari ini	Kemarin			Datang Hari Ini			Berangkat Hari Ini			
							Mancanegara	Nusantara	Total	Mancanegara	Nusantara	Total	Mancanegara	Nusantara	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																
28																
29																
30																
31																



Hotel Rajabaru
 Menikmati Nafas Bumi
 Address: Jl. Raya Jember, Klatenan, Banyuwangi
 Phone: (0333) 897003 (4 lines) Fax: (0333) 897077
 JAWA TIMUR - INDONESIA

Selamat Datang

Welcome

No 000175

Nama <u>Borema A U</u>		<u>Tanggal Lahir</u> Birth of Date	
<u>Alamat</u> <u>Address</u> <u>Arstetaven</u>		<u>Perusahaan</u> Company	
<u>Kategori</u> Category <u>Med</u>		<u>Alamat Perusahaan</u> Business Affiliation	<u>Telepon</u> Phone
<u>Paspor No.</u> Passport No. <u>17</u>		<u>Datang Dari</u> Coming From	
<u>Keperawatan</u> Nursing <u>Menyusui</u>		<u>Mengunjungi</u> Going To	
<u>Tanggal Kedatangan</u> Arrival Date <u>26 July 03</u>		<u>Tanggal Keberangkatan</u> Departure Date <u>28 July 03</u>	
<u>Pembayaran</u> Payment <u>Cash</u>	<u>Kartu Kredit</u> Credit Card <input checked="" type="checkbox"/>	<u>Kartu Kredit</u> Credit Card <input type="checkbox"/>	<u>Oleh Perusahaan</u> Company Account <input type="checkbox"/>
<u>Tipe Kunjungan</u> Type of Visit	<u>Business</u> <input type="checkbox"/>	<u>Kunjungan Pertama / First Visit</u> <input type="checkbox"/>	<u>Tanda Tangan / Signature</u>
	<u>Pleasure</u> <input type="checkbox"/>	<u>Kunjungan Ulangan / Repeat Visit</u> <input type="checkbox"/>	
	<u>Official</u> <input type="checkbox"/>		
<u>Biaya Kamar</u> Room No. <u>302-120</u>	<u>Total Person (i)</u> 5	<u>Room Rate</u> Contracted	<u>Received By</u> E.T
<u>Biaya Lain-lain</u> \$85			<u>Handled By</u>

Check Out Time is 12.00 Noon



HAVE YOU
RETURNED
YOUR KEY ?

STATE NO. 001053

ROOM :

NAME :

DATE	GUEST BILL	DESCRIPTION	AMOUNT
26/07	5379	PHONE	2.700
	9532	REST	50.000
	9538	"	45.000
	9539	"	20.000
	9541	"	25.000
	9513	"	20.000
	9505	"	12.500
	9501	"	36.500
	9514	"	35.000
	9535	"	12.500
	9540	"	12.500
			271.700

Thank You

Jl. Raya Jember, Kalibaru, Banyuwangi
Phone (0333) 897333 (4 lines)
Fax. (0333) 897222
Jawa Timur - Indonesia



ROOM NO. :
 NAME :
 DATE :
 TIME :
 TOTAL PCS. :

LAUNDRY LIST

DESCRIPTION	LAUNDRY		PRESSING ONLY	
	PRICE	QTY	PRICE	QTY
Trousers Jeans / Celana Panjang Jeans	8.000		4.000	
Trousers Cotton / Celana Panjang Cotton	6.000		3.000	
Shorts / Celana Pendek	5.000		3.000	
Shirt / Baju	5.000		3.000	
Polo Shirt / Kaos	4.000		2.000	
T. Shirt / Kaos Dalam	3.000		2.000	
Swimsuit / Baju Renang	4.000		j	
Blouse / Shirt / Rok	5.000		3.000	
Night Dress / Baju Tidur	5.000		3.000	
Kimono	5.000		3.000	
Long Dress / Baju Panjang	5.000		3.000	
Under Short / Celana Dalam	3.000		j	
Shocks / Kaos Kaki	2.000		j	
Stocking	2.000		j	
BH / Bra	3.000		j	
Sarong	4.000		2.000	
Jacket	7.000		4.000	
Handkerchief / Sapu Tangan	2.000		1.000	
Towel / Handuk	5.000		j	
.....				
.....				
.....				
.....				

All the above rates are including
 21 % Government Tax and Service

 Valet Runner

 Guest Signature

- Guest must sign list, otherwise, hotel count will be considered correct.
- Claim for loss or damage must be accompanied by this list and be made within 12 hours after receipt of goods
- No liability can be accepted for methods of manufacture or deterioration caused by wear or exposure.
- All reasonable care will be taken in the processing, however we cannot be held responsible for shrinkage, fasteners, colour fastness of anything left in the pocket.

LIABILITY FOR LOSS OR DAMAGE IS LIMITED TO THE SUM EQUAL TO 10 (TEN) TIMES PROCESSING CHARGE



To : Kalibaru Hotel
 Attn : Reservation Dept.
 Fax : 0333 - 897222

From : Benidita T & T
 No : G-76/03
 Date : June , 2003

RESERVATION FOR BENIDITA T & T GROUP. G-76/03

Check-in : July 14th, 2003
 Check-out : July 17th, 2003
 Total pax : 14 pax

Guide Room : 1 Single F.O.C.
 Guest Room : 7 Double

Nameslist

- | | | | | |
|---------------------------------------|------|-----------|-------|--------|
| 1. Mrs. [unclear] (61) | TWIN | 102 | 2 pax | 20.000 |
| 2. Mrs. [unclear] (52) | | | | |
| 3. Mr. J.G. Bos (56) | | 108 | 2 pax | 20.000 |
| 4. [unclear] (55) | | | | |
| 5. S. Golder (25) | | 106 | 2 pax | |
| 6. T.J. Gulcar (25) | | | | |
| 7. [unclear] (40) | | | | |
| 8. G.W. Neyndorf-Koedstra (2) | | | | |
| 9. Mr. J.P. Tan (58) | | 212 - 124 | | |
| 10. Mrs. H. Tan-Haun (51) | | | | |
| 11. Mr. G.J. Kattenberg (20) | | 206 | 2 pax | 40.000 |
| 12. Mrs. H.J. Tan (18) | | | | |
| 13. K. [unclear] (56) | | 104 - 122 | 2 pax | |
| 14. Mrs. J. Camerling-van Hoogen (54) | | | | |

We are looking forward to your confirmation on the above reservation, kindly sign at the space provided below and please re-fax to us ASAP. Thank you.

Benidita Tours

Confirmed by

20/06/03

(Signature, name, date)

Hoogen van Hoogen
 Operation Director



Karibia Hotel
Reservasi Dept
0330-817222

From : Benida T & T
No. : G-83/03
Date : July 2003

RESERVATION OR BEN **T & T GROUP G-83/03**
Check In : 24, 2003 **Glida Room : 1 Single F.O.C.**
Check out : 30, 2003 **Guest Room : 16 Double**
To : xxx

Namelist

1	Mr	L Bambang (58)	1 pax	101500	
2	M	Bambang de (8)			209
		A.L.M Leman (20)			
		A.A Bambang (22)			211
	W	P van Leijonhoist (57)	2 pax		210
	M	A.M. Amot (23)			
		Logemera	2 pax		212
		van den Worm (14)			
		van den Worm (46)			
		L.M-van den Worm (12)			214
		P.G Dinsbach (48)	1 pax		
10		J.P. Dinsbach-Berndt (42)			102
		P.L. Dinsbach (12)	1 pax		
		P.L. Dinsbach (10)			104
15	Mr	S. L. van Gassen (1)			105
16	Mrs	W. M. (24)			106
17	Mr	D.J. Hamers (1)			
18	Mrs	M. Hamers-Braam (39)			108
19		R.J. Hamers (12)			
20	Mrs	M.C. Hamers (14)	1 pax 10.000		106
21	Mr	L. Loo (51)	1 pax		215
22	Mrs	Looze (33)			
23	Mr	K. van der Stelt (15)			
24	Mrs	Y.W.H.M. van der Stelt-Schuur (44)	2 pax		103
25	Mr	T. van der Stelt (11)			
26	Mrs	van der Stelt (11)	2 pax		101
27	Mrs	F. van der Meer-Marr (47)			216
	Mrs	(17)	1 pax		
29	Mr	J.K. van der Meer (55)			
30	Mrs	M.V.M. Segers (52)	4 pax 10.000		2
31	Mr	H.L. Merlink (51)			
32	Mrs	V.M.C. Merlink Segers (48)			

We are looking forward to your confirmation on the above reservation, kindly sign at the space provided below and please re-fax to us ASAP. Thank you.

Benida Tour & Travel

Confirmed by

Indradi Hoedaya, SE
Operation Director

(Signature name date)

DAFTAR HADIR PKN

Nama Mahasiswa : Agus Wijaya

Nim : 200 - 1041

Tempat praktek : Kalibaru cottages

No.	Hari / Tanggal	Jam Datang	Jam Pulang	Total Jam	Tanda Tangan
1	Selasa 1-07-03	06.00	14.00		
2	Rabu 2-07-03	14.00	22.00		
3	Kamis 3-07-03	14.00	22.00		
4	Jumat, 4-07-03	06.00	14.00		
5	Sabtu 5-07-03	06.00	14.00		
6	Minggu 6-07-03	14.00	22.00		
7	Senin 7-07-03	14.00	22.00		
8	Selasa 8-07-03	06.00	14.00		
9	Rabu 9-07-03	06.00	14.00		
10	OFF				
11	Jumat, 11-07-03	14.00	22.00		
12	Sabtu 12-07-03	14.00	22.00		
13	Minggu 13-07-03	06.00	14.00		
14	Senin 14-07-03	06.00	14.00		
15	Selasa 15-07-03	06.00	14.00		
16	Rabu 16-07-03	14.00	06.00		
17	Kamis 17-07-03	14.00	06.00		
18	Jumat 18-07-03	06.00	14.00		
19	OFF				
20	Minggu 20-07-03	06.00	14.00		
21	Senin 21-07-03	14.00	22.00		
22	Selasa 22-07-03	14.00	22.00		
23	Rabu 23-07-03	06.00	14.00		
24	Kamis 24-07-03	06.00	14.00		
25	Jumat 25-07-03	06.00	14.00		
26	OFF				
27	Minggu 27-07-03	14.00	22.00		
28	Senin 28-07-03	14.00	22.00		
29	Selasa 29-07-03	06.00	14.00		
30	Rabu 30-07-03	14.00	22.00		
31	Kamis 31-07-03	14.00	22.00		

NO.	HARI/ TANGGAL	JAM DATANG	JAM PULANG	TOTAL JAM	TANDA TANGAN
32.	OFF				
33.	Senin 2-08-03	22.00	06.00		
34.	Minggu 3-08-03	14.00	22.00		
35.	Senin 4-08-03	06.00	14.00		
36.	Selasa 5-08-03	06.00	14.00		
37.	Rabu 6-08-03	06.00	14.00		
38.	Kamis 7-08-03				
39.					
40.					
41.					
42.					
43.					
44.					
45.					
46.					
47.					
48.					
49.					
50.					

Kalibaru, Agustus 2003.

Penanggung jawab



W.M.S.
W.M.S.