



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

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh:

**Vivi Lindayanti
NIM. 040103101016**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2007**

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Lampiran	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
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	14
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</i> Department 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 Office Department</i> di University Inn UMM Malang	34
4.2.1 <i>Reservation</i>	35
4.2.2 <i>Reception</i>	37
BAB V PENUTUP.....	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran.....	41
Daftar Pustaka.....	42
Lampiran	

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 kepariwisatannya, 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