



**BAHASA INGGRIS SEBAGAI PENUNJANG KINERJA
FRONT OFFICE DALAM DUNIA PERHOTELAN
DI ISTANA HOTEL JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

oleh

Agung Yulianto

NIM 090103101009

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**BAHASA INGGRIS SEBAGAI PENUNJANG KINERJA
FRONT OFFICE DALAM DUNIA PERHOTELAN
DI ISTANA HOTEL JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

oleh

Agung Yulianto

NIM 090103101009

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Laporan ini penulis persembahkan untuk:

1. Ibunda Lilik Hartiningsih dan Ayahanda Rohantaji tercinta;
2. Seluruh pihak yang membantu hingga laporan ini selesai;
3. Almamater Fakultas Sastra Universitas Jember.

MOTTO

If money is your hope for independence you will never have it. The only real security that a man will have in this world is a reserve of knowledge, experience, and ability. (Henry Ford)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agung Yulianto

NIM : 090103101009

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul ‘Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kinerja *Front Office* Dalam Dunia Perhotelan Di Istana Hotel Jember’ adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi yang disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia menerima sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Mei 2013

Yang menyatakan,

Agung Yulianto

NIM : 090103101009

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kinerja *Front Office* Dalam Dunia Perhotelan Di Istana Hotel Jember” telah diuji dan disahkan pada :

hari, tanggal : Selasa, 11 Juni 2013

tempat : Fakultas Sastra

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Ketua Program

Diploma III Bahasa Inggris

Dra. Supiastutik, M.Pd

Drs. Wisasongko, MA

NIP. 196605141998032001

NIP. 196204141988031004

Mengesahkan

Dekan,

Fakultas Sastra Universitas Jember

Dr. Hairus Salikin, M.Ed

NIP. 196310151989021001

ABSTRAKSI

Agung Yulianto, Mei 2013, *Bahasa Inggris sebagai penunjang kinerja Front Office dalam dunia perhotelan di ISTANA HOTEL JEMBER* . Sebuah laporan Praktek Kerja Nyata, program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Perkembangan pariwisata saat ini semakin maju dan berkembang dengan sangat pesat, khususnya di bidang akomodasi jasa penyedia penginapan yaitu perhotelan para wisatawan domestik maupun mancanegara sekarang ini semakin membutuhkan jasa penginapan untuk mengakomodasi kegiatan mereka baik itu berlibur ataupun hanya sekedar untuk berbisnis. Suatu perhotelan pastilah menginginkan sebuah laba atau keuntungan dari bisnis mereka ini, dan tanpa adanya kelancaran operasional yang memadai akan mustahil tujuan itu tercapai

Kelancaran operasional hotel di dukung oleh beberapa departemen yang ada di hotel, salah satunya adalah departemen *front office*, yang dimana menjadi bagian pertama atau *first impression* dari tamu yang hendak menginap ataupun hanya sekedar bertanya informasi saja, untuk itu seorang *front officer* dituntut memiliki bahasa, informasi dan wawasan yang luas baik itu tentang hotel ataupun hal yang lain. Seorang *front office* dituntut juga harus bisa bahasa inggris karena bahasa ini adalah bahasa universal yang digunakan di seluruh dunia.

Penulisan laporan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana bahasa inggris tersebut menjadi penunjang kinerja *front office* dalam dunia perhotelan, sehingga kita bisa mengetahui seberapa pentingkah bahasa inggris dalam kinerja seorang *front officer*. Di tempat penulis melakukan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini bahasa inggris sangat minor sekali di gunakan dan bukan berarti tidak di butuhkan.

Sehingga berdasarkan laporan ini diharapkan para *front officer* di Istana Hotel Jember lebih mengetahui apa yang jadi kekurangan mereka dalam penggunaan bahasa inggris baik itu secara *writing, speaking, pronunciation* maupun penggunaan aspek-aspek lainnya, supaya kelancaran operasional hotel

itu bisa berjalan dan sesuai dengan standar hotel dan harapan dari para tamu yang menginginkan kenyamanan.

Key Words : Perhotelan, *Front Office*, Pariwisata

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul *Bahasa Inggris sebagai penunjang kinerja Front Office dalam dunia perhotelan di ISTANA HOTEL JEMBER*. Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D3) pada jurusan Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penyusunan Laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Hairus Salikin, M.Ed. selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember selama penulis kuliah di Jurusan DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
2. Drs. Wisasongko, MA selaku Ketua Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, sekaligus sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingannya kepada penulis hingga terselesaikannya laporan ini;
3. Dra. Supiastutik, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan membantu penulis untuk menyelesaikan laporan ini;
4. Bapak Iman Santoso beserta staff dan rekanan ISTANA HOTEL yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data;
5. Ibunda Lilik Hartiningsih dan Ayahanda Rohantaji tercinta, yang telah memberikan arahan dan doa selama ini;
6. Ibunda Hermin Sri Handayani dan Ayahanda Suhari, S.Pd tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayangnya selama ini;
7. Kakakku Agus Prihanto, Yualeny Valensia dan Adikku Aulia Putri Salsabilla tercinta terima kasih atas kasih sayang, perhatian, canda tawa dan dukungannya;
8. Pendampingku Pitris Ari Wardani yang selama ini telah membantu dan mendampingiku dalam memberi semangat untuk menyelesaikan laporan ini;

9. Teman – temanku Eko, Hamdani, Irfan dan Jefry yang telah membantu dengan sepuh hati.

10. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan laporan ini terutama keluarga dan teman-temanku.

Penulis pun sadar bahwa “*tak satu hal pun yang sempurna di dunia ini*” maka dari itu penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Jember,
Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
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 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata	4
1.4.2 Tempat Pelaksanaan	5
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Sejarah dan Pengertian Perhotelan	6
2.1.1 Sejarah Hotel	6
2.1.2 Pengertian Hotel	8
2.2 Klasifikasi Hotel	10
2.2.1 Berdasarkan Kelas	11
2.2.2 Berdasarkan Lokasi.	12
2.2.3 Berdasarkan Maksud Kunjungan	12

2.2.4 Berdasarkan Tipe Harga Kamar (<i>Plan</i>)	13
2.3 Pengertian Kantor Depan (<i>Front Office</i>)	14
2.4 Fungsi dan Peranan Hotel Kantor Depan (<i>Front Office</i>)	14
2.5 Hubungan Kerja antara <i>Front Office Department</i> Dengan Departemen lain	15
2.5.1. <i>Front Office</i> dengan <i>Housekeeping Department</i>	15
2.5.2. <i>Front Office</i> dengan <i>Food & Beverages Department</i>	16
2.5.3. <i>Front Office</i> dengan <i>Human Resources Department</i>	16
2.5.4. <i>Front Office</i> dengan <i>Engineering Department</i>	17
2.5.5. <i>Front Office</i> dengan <i>Security Department</i>	17
2.6 Kegiatan-Kegiatan <i>Front Office Department</i>	18
BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Istana Hotel Jember	20
3.2 Motto Perusahaan	21
3.3 Fasilitas Utama Istana Hotel	21
3.4 Fasilitas Pendukung Istana Hotel	24
3.5 Struktur Organisasi	26
3.6 Job Description	27
3.7 Marketing Strategi Istana Hotel Jember	32
3.7.1 <i>Sales Mission</i>	32
3.7.2 <i>Lobying</i>	33
3.7.3 <i>Advertising</i>	33
BAB 4. PEMBAHASAN	
4.1 Peranan Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kinerja <i>Front Office</i> dalam Dunia Perhotelan di Istana Hotel Jember	34
4.2 Unsur-unsur dari Kualitas Pelayanan <i>Front Office</i>	36
4.3 Penerapan Sikap, Tingkah Laku, dan Pembawaan Sehari-hari dalam Teknik Pelayanan	37
4.4 Pelayanan Pengaduan	39
4.5 Penerapan Bahasa Inggris pada Istana Hotel Jember	40

4.6 Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris dan Solusi	
Untuk Mengatasinya	45
4.6.1 Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris	45
4.6.2 Solusi Mengatasi Kendala-kendala Penggunaan Bahasa	
Inggris	46
 BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	49
 DAFTAR PUSTAKA	50
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	51

DAFTAR GAMBAR

1. Tipe hotel berdasarkan berbagai klasifikasi	10
2. Klasifikasi hotel berdasarkan bintang	11
3. Tipe kamar Istana Hotel Jember	22
4. Gambar menu spesial Istana Hotel	25
5. Struktur organisasi Istana Hotel Jember	27