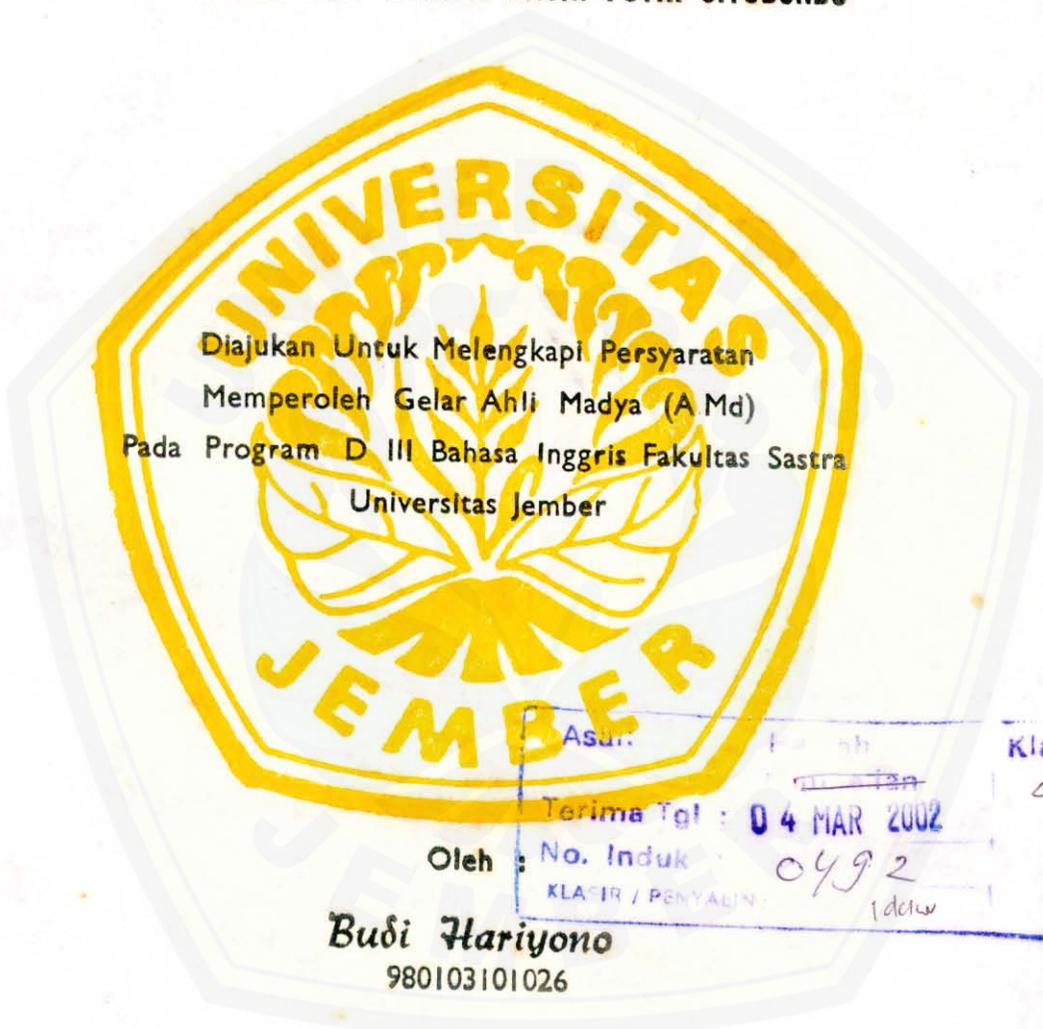


LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

PERANAN BAHASA INGGRIS BAGI KARYAWAN FRONT OFFICE DEPARTEMENT
PADA HOTEL SIDO MUNCUL PASIR PUTIH SITUBONDO



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A Md)
Pada Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra
Universitas Jember

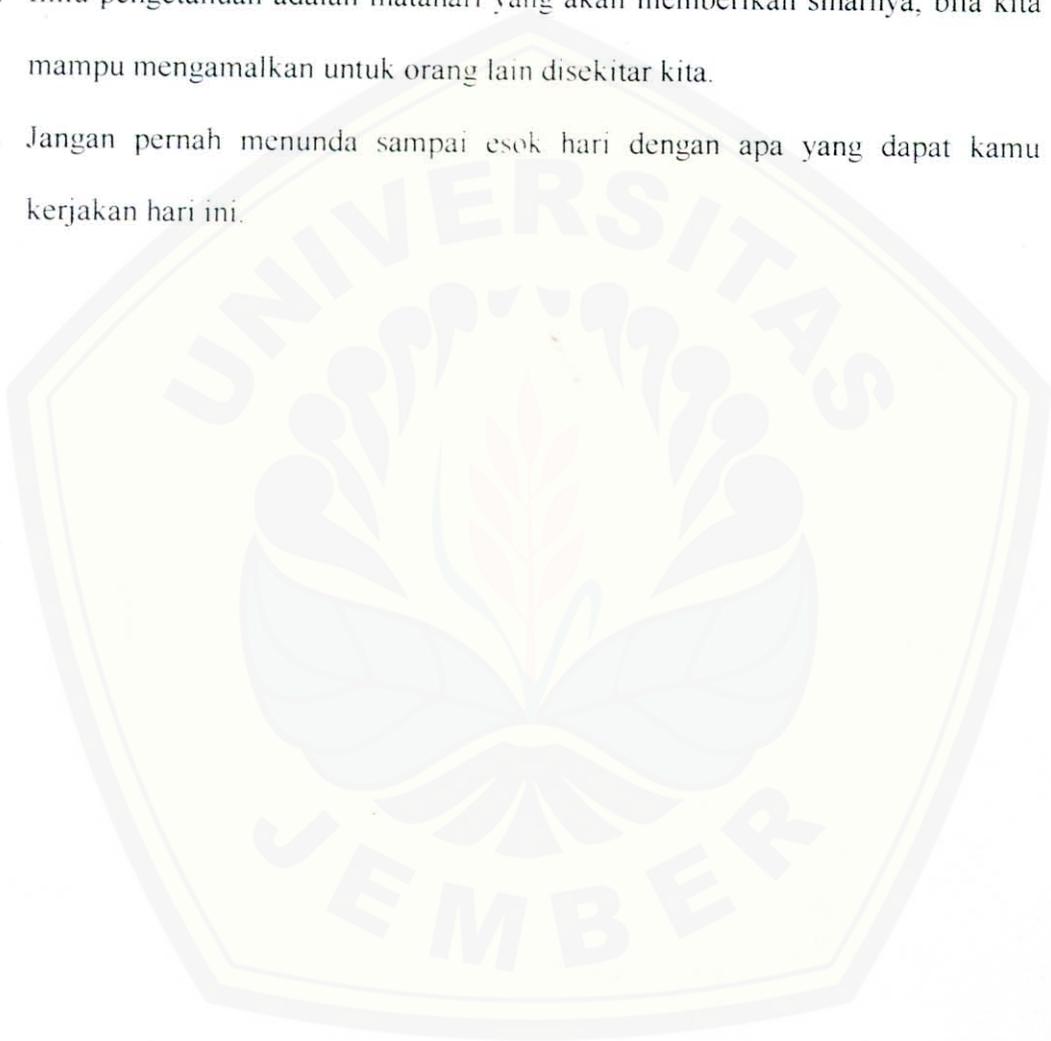
Asas:	Penyalin	Klass	S
Terima Tgl :	04 MAR 2002		428.8
Oleh :	No. Induk : 0492		HAR
	KLATIR / PENYALIN		P
			C.1

Budi Hariyono
980103101026

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2002

MOTTO

1. Jika kamu mencintai Tuhan jangan berkata bahwa “Tuhan ada didalam hatiku” tetapi berkatalah “Aku berada didalam hati Tuhan”.
2. Ilmu pengetahuan adalah matahari yang akan memberikan sinarnya, bila kita mampu mengamalkan untuk orang lain disekitar kita.
3. Jangan pernah menunda sampai esok hari dengan apa yang dapat kamu kerjakan hari ini.



ABSTRAKSI

Era globalisasi dan kemajuan ekonomi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Demikian juga yang terjadi pada dunia kepariwisataan, khususnya dalam bidang perhotelan. Tidak dapat dipungkiri bahwa pada saat ini, kebutuhan akan wisata telah menjadi wabah yang mendunia.

Dengan adanya keinginan masyarakat untuk melakukan wisata, dunia perhotelan bersaing untuk memberikan pelayanan akomodasi sebaik mungkin. Untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat, setiap departemen yang ada pada suatu hotel memiliki tanggung jawab dalam melayani tamu yang menginap. Adapun departemen yang ada pada suatu hotel meliputi Front Office Departement, House Keeping Departement, Food and Beverage Departement and Enginering Departement.

Untuk menunjang dalam melaksanakan tugas, setiap karyawan kantor depan dituntut untuk menguasai bahasa asing, baik secara aktif maupun pasif. Disini penulis lebih menonjolkan penguasaan bahasa Inggris dalam melaksanakan tugasnya, karena hal ini sesuai dengan bidang studi yang di tempuh di Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dengan menguasai Bahasa Inggris, karyawan kantor lebih mudah berkomunikasi dengan tamu untuk menjual jasa akomodasi khususnya bagi tamu asing yang menginap di hotel. Selain itu, Kantor Depan merupakan bagian dari hotel yang langsung berhubungan dengan tamu, sehingga kemampuan untuk berbahasa asing ataupun Indonesia sangat penting bagi mereka.

Selain itu istilah-istilah yang digunakan pada kantor depan lebih banyak menggunakan Bahasa Inggris. Misalnya saja, Reservation Form (Formulir Pemesanan), dimana kata-kata yang digunakan dalam formulir tersebut seluruhnya menggunakan bahasa Inggris baik formulir untuk tamu domestik maupun untuk tamu asing. Tidak jarang tamu dari luar negeri memesan kamar melalui jasa telepon dengan menggunakan bahasa Inggris. Disini karyawan kantor depan dituntut untuk memberikan informasi tentang hotel, fasilitas-fasilitas hotel, status hotel dengan menggunakan bahasa Inggris. Alat-alat yang dipergunakan pada Kantor Depan lebih banyak menggunakan istilah-istilah dalam bahasa Inggris. Misalnya Luggage Trolley, Scale or Balancing Letter Information Rack, Received Reception Stamp, dan masih banyak lagi alat-alat yang menggunakan istilah dalam bahasa Inggris.

Dengan mengetahui formulir-formulir dan alat-alat yang digunakan dalam operational kantor depan lebih banyak menggunakan istilah dalam bahasa Inggris bagi karyawan Front Office Departement sangat menunjang kelancaran tugas mereka.

PERSEMBAHAN

Karya ini aku persembahkan untuk :

1. Ayahanda Harun Al-Rosyid dan Ibunda Alm. Marwiyah terhormat, orang yang selalu mengiringi langkahku dengan senandung do`a dan harapan.
2. Adik-adikku tercinta untuk segala kasih sayang, kelucuan dan tawa canda yang kalian ciptakan.
3. Buat Anita , terima kasih atas do`a dan dukungannya.
4. Teman-temanku yang selalu mendukung dalam penulisan laporan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
5. Almamater tercinta.

HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas Dan Penanggung jawab



Bapak Ahmad Mutahar

Direktur Hotel

Dosen Pembimbing

Drs. Syamsul Anam, MA

Nip : 131 759 765

Ketua Program D III Bhs. Inggris

Drs. Albert Tallapesy, MA

Nip : 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra Unej



Drs. H. Marwoto

Nip : 130 368 790

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan anugerah indah kepada hambaNya dan memenuhi hati para hambaNya dengan secercah cahaya agama serta menempatkan hambaNya yang mau merenung kedalam kebun-kebun surga yang abadi. Dialah yang maha kasih, yang mencurahkan segala berkah, rahmat dan hidayahNya, sehingga kami dapat menyelesaikan penulisan laporan Praktik Kerja Nyata guna memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan syudi dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan baik berupa moril maupun spirituil. Oleh karena itu, saya menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bpk. Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bpk. Drs. Albert Tallapessy, MA, selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Bpk. Drs. Syamsul Anam, MA, selaku Dosen Pembimbing Penulisan Laporan ini.
4. Bpk. Drs. Soeparmin, MA, selaku Dosen Wali penulis saat menempuh studi di Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

5. Direktur Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo, Bpk. Ahmad Mutahar, yang bermurah hati memberi kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata.
6. Bpk. Agus, selaku pembina lapangan (Supervisor) saat melakukan Praktik Kerja Nyata.
7. Ayahanda Harun Al Rosyid dan Ibunda Alm. Marwiyah tercinta, orang yang selalu mengiringi langkahku dengan senandung doa dan harapan.



DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Halaman Motto	ii
Halaman Abstraksi	iii
Halaman Persembahan	v
Halaman Pengesahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Bab I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata	4
1.4 Waktu dan Tempat Praktik Kerja Nyata	4
1.5 Bidang Ilmu	6
Bab II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Front Office Departement	7
2.2 Peranan Front Office Hotel	7
2.3 Fungsi Front Office Departement	9

2.4	Hubungan kerja antara Front Office Departement dengan Departement yang lain	10
2.5	System operasional di kantor Depan Hotel	13
2.6	Formulir-formulir dan peralatan yang dipergunakan di Kantor Depan Hotel	14

Bab III : SEJARAH BERDIRINYA PERUSAHAAN DAERAH PASIR

PUTIH

3.1	Sejarah Perusahaan Daerah Pasir Putih	18
3.2	Tujuan Didirikannya Hotel Sido Muncul	19
3.3	Letak Hotel Sido Muncul	20
3.4	Susunan Organisasi dan Tata Kerja	20
3.5	Departement Yang Ada Pada Hotel Sido Muncul	21
3.6	Sistem Pembagian Jam Kerja	21

Bab IV : KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA

4.1	Prosedur Pelaksanan Kegiatan Praktik Kerja Nyata	22
4.2	Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	23
4.3	Bidang Kegiatan Praktik Kerja Nyata	23
4.3.1	Menerima Tamu Yang Akan Menginap	23
4.3.2	Mencatat Identitas Tamu	24
4.3.3	Mencatat Pesanan Kamar Hotel Oleh Tamu Melalui Telepon	24
4.3.4	Menerima Pembayaran Kamar Dari Tamu Hotel	25
4.4	Hambatan-Hambatan	25

4.5	Langkah-langkah Penanggulangan	26
Bab V : KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	27
5.2	Saran	28

DAFTAR PUSTAKA





BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan perkembangan pariwisata, dunia perhotelan perlu mendapat perhatian. Sebagai badan usaha yang bergerak dibidang jasa akomodasi, industri perhotelan akan terus berkembang dengan meningkatkan pelayanannya.

Sebuah hotel yang baik adalah yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamunya. Pihak manajemen hotel harus mencoba untuk memberikan motivasi pada para karyawan untuk memahami pentingnya memberi pelayanan yang baik kepada tamu. Tamulah yang menjadikan karyawan berada dalam dunia usaha hotel ini. Oleh karena itu, mereka perlu menempatkan tamu sebagai pelanggan utama.

Untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelayanan para tamu, maka terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan mulai dari pemesanan kamar oleh pihak tamu, tipe makanan yang diinginkan tamu, untuk berapa malam tinggal dihotel tersebut, penataan ruangan, penyediaan makanan yang ada pada hotel tersebut. Salah satu bagian hotel yang mempunyai peranan penting dalam pelayanan ini adalah bagian kantor depan (Front Office).

Bagian Kantor Depan (Front Office) adalah salah satu bagian yang terdapat didalam organisasi hotel yang mempunyai peranan kepada tamu, mencatat identitas tamu, mencatat berapa lama tamu akan menginap, pemesanan kamar

oleh tamu baik melalui telepon, surat, maupun datang secara langsung ke hotel tersebut.

Fungsi kantor depan (Front Office) dalam hotel sangat penting. Penyediaan kamar, serta type kamar yang diinginkan oleh tamu bisa diketahui oleh Front Office. Selain itu pihak Front Office harus pandai mempromosikan kamar yang tersedia pada hotel tersebut. Serta harus mampu berkomunikasi dengan pihak tamu baik yang datang secara langsung maupun lewat telepon, walaupun dalam jumlah kamar di hotel sudah terhuni semua sedangkan ada tamu yang akan menginap, pihak Front Office dengan cara yang sopan dan tidak menyinggung perasaan tamu harus mengatakan bahwa kamar sudah penuh. Seorang Front Office dituntut untuk bisa berkomunikasi dengan orang lain serta dituntut untuk lancar dalam berbahasa, setidaknya lancar dalam berbahasa Inggris. Karena Bahasa Inggris sebagai bahasa International, maka setiap karyawan yang ada di hotel, khususnya Front Office Departement wajib untuk menguasai Bahasa Inggris maupun bahasa asing lainnya guna menunjang penjualan kamar yang ada pada hotel tersebut. Penguasaan bahasa asing utamanya sangat diperlukan. Hal ini berkaitan dengan tugas dan kewajiban karyawan Front Office Departement yang langsung berhubungan dengan tamu, baik tamu manca negara atau tamu domestik. Untuk berkomunikasi dengan tamu mancanegara, bahasa Inggris umumnya digunakan untuk menanyakan pada tamu tentang status kamar yang diinginkan, beberapa lama akan tinggal, menanyakan identitas diri dan juga berasal dari negara mana tamu tersebut. Terkadang juga untuk memberikan pelayanan informasi pada tamu baik melalui telepon ataupun datang secara langsung. Tidak

sedikit tamu mancanegara yang memesan kamar melalui jasa telepon, telegram yang menggunakan bahasa Inggris. Selain itu formulir dan istilah-istilah alat yang dipergunakan pada Front Office Departement lebih banyak menggunakan bahasa Inggris.

Berkaitan dengan masalah pentingnya penguasaan bahasa Inggris bagi karyawan hotel, khususnya bagi karyawan Front Office Departement, maka laporan ini ditulis dengan judul "Peranan Bahasa Inggris Bagi Karyawan Front Office Departement Pada Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo". Hal ini sesuai dengan yang dialami penulis pada On The job Training yang ditempatkan pada Front Office Departement.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dijelaskan diatas, maka ada tiga permasalahan yang ingin dilihat pada bidang Front Office di hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo.

1. Sejauh mana peranan Bahasa Inggris bagi karyawan Front Office dalam menunjang pelaksanaan proses penjualan kamar Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo.
2. Hal-hal apa saja yang harus dilakukan seorang Front Office dalam menunjang kelancaran proses penjualan kamar pada Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo.
3. Persiapan apa saja yang diperlukan oleh seorang Front Office dalam menyelesaikan tugasnya

1.3. Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

Tujuan Praktik Kerja Nyata adalah :

1. Tujuan utama Praktik Kerja Nyata ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan memperoleh gelar Ahli Madya pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Mengetahui pelaksanaan kegiatan Front Office dan sejauh mana pentingnya peranan bahasa Inggris bagi karyawan kantor depan (Front Office) dalam menunjang kelancaran proses penjualan kamar pada Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo.
3. Memperoleh pengalaman Praktik Kerja Nyata dengan mempraktikkan materi perkuliahan yang berhubungan dengan perhotelan.

Manfaat Praktik Kerja Nyata adalah :

1. Menambah pengetahuan dan wawasan dibidang perhotelan umumnya dan dibidang Front Office pada khususnya.
2. Memperoleh ketrampilan khusus dibidang Front Office.
3. Berlatih berkomunikasi langsung dengan tamu, baik mancanegara ataupun domestik agar dapat menambah pengalaman didalam dunia kerja.
4. Menumbuhkan sikap percaya diri serta sikap profesional dalam bekerja.

1.4. Waktu dan Tempat Praktik Kerja Nyata

Waktu Praktik Kerja Nyata ini dilaksanakan pada tanggal 1 Februari sampai dengan 28 Februari 2001. Pelaksanaan ditentukan maksimal 248 jam kerja efektif

atau sesuai persetujuan dengan instansi yang berkaitan. Masa 248 jam ini dipandang cukup untuk memahami dan mendalami bidang kerja yang dipilih, agar nantinya dapat dijadikan sebagai pengalaman untuk memasuki dunia kerja.

Tempat Praktik Kerja Nyata ini Mahasiswa bebas menentukan tempat untuk Praktik Kerja Nyata, namun instansi pemerintah atau instansi swasta yang dipilih harus sesuai atau berhubungan dengan mata kuliah yang ditempuh di program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Hotel Sido Muncul ditentukan sebagai tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata yang berlokasi di Jalan Raya Situbondo - Surabaya dengan berbagai pertimbangan sebagai berikut :

Pertama, Hotel ini merupakan hotel berkelas Melati III yang memiliki fasilitas seperti hotel berbintang.

Kedua, Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo terletak pada jalan raya Situbondo-Surabaya sehingga mudah dijangkau baik dengan transportasi angkutan umum ataupun kendaraan pribadi.

Ketiga, selain terletak pada jalan raya Hotel Sido Muncul juga terletak dikawasan pantai yang jauh dari kebisingan kota serta sangat cocok untuk para wisatawan menghabiskan liburannya dihotel ini

Keempat, Hotel ini sering dikunjungi oleh wisatawan mancanegara khususnya pada bulan Juli - September, selain untuk berenang, menyelam, para wisatawan juga bisa bernostalgia serta sebagai tempat menerapkan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah yang berhubungan dengan bidang perhotelan.

1.5. Bidang Ilmu

Bidang ilmu yang digunakan sebagai landasan penulis Praktik Kerja Nyata adalah :

1. English For Hotel, sebagai sumber informasi tentang istilah-istilah didunia perhotelan dalam melakukan Praktik Kerja Nyata.
2. Transportasi dan Akomodasi Wisata, yang memberikan pelajaran tentang bagian yang ada dihotel serta praktik sebagai dasar yang harus dilakukan sebelum melaksanakan Praktik Kerja Nyata agar mahasiswa tidak canggung lagi saat melaksanakan Praktik Kerja Nyata.
3. Speaking, membantu mahasiswa berkomunikasi dengan tamu asing
4. Vocabulary, membantu mahasiswa dalam membaca istilah-istilah yang ada di hotel serta lampiran-lampiran berbahasa asing.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Front Office Departemen

Hampir semua kegiatan yang ada dikantor depan berhubungan dengan tamu baik secara langsung atau tidak langsung, karena itu kantor depan hotel memiliki peranan penting dalam operasi sebuah hotel.

Front Office adalah jantung dan pusat dari segala macam kegiatan tamu (it is indeed the heart and the nerse center of guest activity).

2.2. Peranan Kantor Depan Hotel

Dalam operasi sehari-hari Front Office mempunyai bermacam peran. Peran ini penting untuk memperlancar kegiatan hotel dan menjalin erat antar departemen. Untuk itu ada delapan peran penting dari Front Office Departement.

1. Merupakan wakil dari manajemen (Management Representative)

Dalam keadaan tertentu kantor depan hotel dapat berperan sebagai wakil dari manajemen untuk menghadapi atau menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya hanya bisa diselesaikan oleh pihak manajemen. Hal ini sering terjadi ketika masalah diluar jam kantor, ketika manajemen tidak sempat menyelesaikannya, misalnya para pejabat tinggi tiba-tiba datang ke hotel untuk keperluan santai atau pribadi.

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

Setiap orang yang berada di jajaran kantor depan diharuskan mampu dan memiliki salesmanship, karena karyawan kantor depan lebih banyak berhubungan dengan tamu ataupun pengunjung jika dibandingkan dengan bagian atau departemen lain. Yang dimaksud dengan menjual disini bukan saja menjual produk berupa kamar melainkan juga fasilitas lain yang disediakan oleh pihak hotel.

3. Pemberi informasi (Information Giver)

Seluruh petugas kantor depan diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel. Selain itu petugas kantor depan hotel juga harus mengetahui kejadian yang sedang berlangsung di hotel dan ataupun peristiwa penting diluar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu, baik untuk kebutuhan bisnis ataupun rekreasi (relax).

4. Penyimpan data (Record Keeper)

Front Office Departement merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan sehari-hari di hotel. Semua data dan laporan akan di "recap" dari bagian lain lalu "di record" oleh front office dalam bentuk laporan dan data statistik front office juga menyimpan data riwayat tamu.

5. Dapat melakukan tindakan secara diplomatis (Diplomatic Agent)

Seorang petugas kantor depan diharapkan pada situasi tertentu mampu melakukan tindakan secara diplomatis. Yang dimaksud dengan tindakan diplomatis adalah menjaga dan menetralsir suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel, sebab pada dasarnya hotel dapat dijadikan sebagai negara kecil di dalam sebuah negara (maksudnya tamu-tamu yang

menginap dari berbagai negara dan mereka dilindungi oleh hukum negara masing-masing oleh perwakilan dinegara yang bersangkutan).

6. Pemecah masalah (Problem Solver)

Sebagai “The hub of activities”, kantor depan merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan-keluhan tamu. Merupakan hal yang wajar, bila karyawan front office menerima keluhan yang bukan masalah kantor depan melainkan masalah dari departement lain.

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

Karyawan kantor depan juga harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel. Disitu para petugas diharapkan dapat berperan sebagai internal public relation yang dapat memberikan citra baik terhadap tamu hotel maupun para pengunjung.

8. Sebagai koordinator kegiatan pelayanan (Service Koordinator)

Kantor depan hotel juga berperan sebagai tempat koordinator pelayanan informasi dan kegiatan departement dikomunikasikan melalui kantor depan. Yang paling jelas adalah pada saat tamu rombongan dan adanya kegiatan konvensi atau kegiatan lain yang melibatkan tamu dan pengunjung hotel.

2.3. Fungsi Front Office Departement

1. Menjual akomodasi hotel
2. Menyambut dan mendaftarkan tamu-tamu yang akan check-in
3. Melayani pemesanan kamar

4. Memantau perkembangan situasi kamar secara akurat
5. Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu (Guest Bell)
6. Menangani semua surat yang masuk dan keluar hotel
7. Menangani fasilitas komunikasi
8. Melayani dan memberikan informasi serta pelayanan lainnya
9. Melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu
10. Melayani penitipan barang-barang berharga
11. Melakukan kerja sama yang baik dengan departement lain untuk kelancaran operasional hotel.

2.4 Hubungan Kerja Antara Front Office Departement Dengan Departement yang lain

1. Front Office dengan House Keeping

House Keeping adalah salah satu bagian hotel yang mempunyai tanggung jawab kebersihan, kenyamanan, kerapian kamar dan public area (daerah yang dipakai atau dilalui tamu).

Hubungan kerja antara Front Office Departement dengan House Keeping Departement adalah :

- Masalah status kamar
- Masalah room discrepancy (perbedaan status kamar)
- Masalah perbedaan kamar (tamu biasa dan tamu VIP)
- Masalah kedatangan dan keberangkatan tamu
- Masalah house keeping report dan lain-lain

2. Front Office Departement dengan Food and Beverage Departement

Food Beverage Departement ini adalah departemen yang secara umum menghasilkan pendapatan terbesar kedua bagi hotel setelah Rooms Division. Bagian ini menyediakan makanan dan minuman bagi tamu. Beberapa hotel memiliki beberapa restoran dengan berbagai jenis menu makanan.

Hubungan kerja dengan Front Office Departement khususnya dalam hal :

- Penanganan dauty buffet sehari-hari di coffeeship (untuk tamu-tamu rombongan yang mempergunakan fasilitas meal coupon).
- Penyediaan makanan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian kamar.
- Penanganan masalah function room.
- Penanganan minuman selamat datang (welcome drink).
- Penangan meal coupon dan untuk pemesanan "Complementary"

3. Front Office Departement dengan Personal dan Training Departement

Sumber daya manusia merupakan investasi yang tidak habis-habisnya bagi hotel, Pengolahan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kontribusi keuntungan bagi hotel dimasa yang akan datang. Sedangkan Training Departement secara khusus bertugas memberikan pelatihan kepada karyawan agar lebih trampil dalam bekerja.

Hubungan kerja Front Office Departement dengan Personal dan Training Departement adalah sebagai berikut :

- Penerimaan karyawan baru
- Mutasi, promosi dan rotasi karyawan
- Program orientasi karyawan baru

- Tour to the hotel

4. Front Office Departement dengan Engineering dan Maintenance Departement
Engineering dan Maintenance Departement adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan struktur bangunan, masalah listrik dan mesin-mesin yang ada.

Hubungan Front Office Departement dengan Engineering dan Maintenance Departement adalah :

- Penanganan working atau memo order sehubungan dengan kerusakan yang terjadi pada alat-alat di Front Office Departement.
 - Pembuatan kunci duplikat (bila hotel masih menggunakan kunci normal).
 - Penanggulangan bahaya kebakaran.
 - Penanggulangan kerusakan masalah AC (penyejuk ruangan)
 - Masalah transportasi tamu dan karyawan.
 - Informasi mengenai kerusakan peralatan elektronika.
5. Front Office Departement dengan Accounting Departement

Bagian Accounting adalah bagian yang berhubungan dengan masalah keuangan hotel. Hubungan kerja dengan accounting meliputi hal sebagai berikut :

- Masalah penagihan kredit tamu yang belum terbayar
- Masalah petty cash
- Masalah self deposit box
- Masalah Remittance of funds
- Penggajian bulanan yang berhubungan dengan overtime
- Penanganan night audit

- Hotel room revenue
6. Front Office Departement dengan Security Departement

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

Hubungan kerja antara keduanya adalah :

- Menjaga dan mengawasi kamar tamu.
- Melindungi barang-barang milik tamu, hotel dan pengunjung.
- Memberikan perasaan aman pada tamu, karyawan dan pengunjung, baik secara fisik ataupun rohani.

2.5 Sistem Operasional Di Kantor Depan hotel

Semakin canggih teknologi membuat sistem operasional hotel memiliki sejumlah pilihan yang bisa diterapkan sendiri-sendiri maupun secara bersamaan. Penerapan sistem tergantung pada tuntutan kebutuhan suatu hotel. Ada tiga macam teknologi yang digunakan untuk mencatat kegiatan hotel yakni secara manual, secara semi otomatis, secara otomatis sepenuhnya atau komputerisasi.

1. Operasi manual

Untuk mengoperasikan hotel secara manual ini semua data dan sistem pelaporan masih menggunakan tulisan tangan dalam pengisian formulir. Tentu saja blanko formulirnya sudah dicetak.

2. Operasi semi otomatis

Sistem semi otomatis ini bisa disebut juga sebagai electro mechanical system yakni penggabungan cara manual dengan komputerisasi atau menggunakan peralatan elektronik lainnya. Sistem semi otomatis ini banyak digunakan pada tahun tujuh puluhan.

3. Operasi otomatis atau komputerisasi

Semua pendataan tamu sudah dikerjakan secara otomatis oleh program komputer yang di set up khusus untuk keperluan saling menghubungkan satu outlet dengan outlet yang lain. Dengan demikian dimanapun kita membuka sistem, disitu kita temukan data yang diinginkan.

2.6 Formulir-formulir Dan Peralatan yang Dipergunakan Di Kantor Depan

Hotel

2.6.1 Formulir-formulir

Formulir yang disebutkan dibawah ini tidak harus selalu ada pada front office departement di setiap hotel. Karena ada formulir tertentu yang tidak berguna bagi suatu hotel ternyata sangat berguna bagi hotel yang lain.

Formuli-formulir yang biasanya ada pada Front Office Departement adalah sebagai berikut :

- Parking Volet Service (untuk hotel bintang 3,4,dan 5)
- Bellboy Errand Chard
- Newspaper Delivery List
- Facsimile Change Form
- Bellmam Controlled Sheet
- Long Distance Telephone Call
- Telex Change Form

Digital Repository Universitas Jember

- Ranvation Form manual)
- Temprorary Name Slip m.
- Name Slip m
- Forwding mail addres card
- Massage form
- Walk in guest list
- VIP order list (bintang)
- Expected arrival list
- Expected departure list
- Arrival list
- Departure list
- Welcome drink card
- Exchange Currency Voucher
- Cash Receipt
- Credit card ship
- Regristration Card
- Guest Complaint Form
- Night derk/Es report A forecast
- Complimentary order form bintang 4/bintang 5
- In house guest list
- House count form
- House count
- Reservation slip (untuk hotel beroperasi)
- Reservation Compirmation Form
- Change Reservation Form
- VIP release form (bintang)
- Japanese Guest list (bintang)
- Guest card
- Hotel member muitation card
- Verification card
- Welcome latter (bintang 4 dan 5)
- Facsimile form
- Telex form
- Telegram form
- Memo inter office
- Miscelaneous change
- Paid out
- Parcel / Package Hold For Pick Up Form
- Change of room or rate
- Guest History Arrival report
- Cleep out order form
- Advance payment receipt
- Telephone Massage

Digital Repository Universitas Jember

- Room count sheet m/luk
- Room sales recapitulation
- Guest History Card
- Airline crew list bintang 4/5
- Expres Check out form
- Group reservation form
- Group rooming list
- Luggage Release Card
- Mountain work order
- High balance report
- Room Status Report
- Room adjustment report
- Luggage / baggage tag
- Master key log book
- Room Discropancy Report
- Remittance of fund
- Daily room report
- Arrival book
- Group cancellation form
- safe deposit book record card
- Airline crew Allowance bintang 4/5
- No show list
- Guest Incident Report
- Daily occupancy data
- Hotel tariff or Price list
- Conversion Participation list bintang 4
- Guest leager Report
- Wake up call changes form
- Morning Call sheet
- Airline Confirmation Form
- Courtery Call List

2.6.2 Peralatan yang digunakan di front office departement

- Luggage Trolley
- Switch boord operator
- Faesimile Machine
- Telex machine
- Paging switch
- Room rack
- Remind O/Etimer
- Time stamp
- Credit Card imprinter
- Credit card approval machine

Digital Repository Universitas Jember

- Telephone
- Reservation book m
- Reservation file order
- Computer Equipment
- Entered Stamp
- Reservation Chart/plan m
- Cancelled Stamp
- Void Stamp
- Type writer
- Alphabetical letter block
- Computer Printer
- Scale or balancing letter
- Information Rack
- Received Reception Stamp
- Spare Key box m
- Information rack
- Ordner file
- Credit card slip box
- Room rack
- Pager beep system bintang 4/ bintang 5
- Stoccard / clocking Area
- Check in Stamp
- Chek out stamp
- Key drop box
- Bill rack
- Telephone posting machine
- Posting machine luk / m
- Paid block stamp
- Mail rack
- Safe deposit boxes
- Safe deposit card box
- Calculator
- Telex fac Rack
- Statistic board

BAB III

SEJARAH BERDIRINYA PERUSAHAAN DAERAH PASIR PUTIH

SITUBONDO

3.1. Sejarah Perusahaan Daerah Pasir Putih

1. Periode Tahun 1976 – 1979

Perusahaan daerah Situbondo terbentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Panarukan tanggal 24 Februari 1971 Nomor : 2 Tahun 1971 Kemudian ditetapkan struktur organisasi Perusahaan Daerah Situbondo dengan surat Keputusan Daerah Daerah Tingkat II Situbondo tanggal 23 September 1975 Nomor : HK/36/V/1975 dan susunan Personalia Perusahaan Daerah Situbondo ditetapkan dengan SK Bupati Keputusan Daerah Tingkat II Situbondo tanggal 23 September 1971 Nomor: HK/41/V/1975, namun Perusahaan Daerah Situbondo baru bekerja aktif mulai tanggal 01 April 1976, Perusahaan Daerah Situbondo terdiri dari tiga unit :

1. Unit Pasir Putih
2. Unit Banongan
3. Unit Saluran Air Minum

2. Periode Tahun 1980 – 1982

Pada periode tahun 1980-1981 Perusahaan Daerah Pasir Putih mengalami perubahan lagi mengenai struktur organisasi maupun dari unit-unit yang ada. Dibidang struktur organisasi kedudukan personil tidak lagi seperti tercantum Surat

Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Situbondo Nomor: HK/36/V/1975 tanggal 03 September 1975 karena adanya pengangkatan dan pemindahan ke Pemerintah Daerah Tingkat II Situbondo pada tahun 1982 Perusahaan Daerah Situbondo hanya membina satu unit usaha yaitu: Unit Pasir Putih yang pada waktu itu masih ditangani oleh seorang Administratur.

Sedangkan unit Banongan sementara ditangani oleh Pemerintah Daerah Tingkat II Situbondo sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah tanggal 25 Juli 1981 Nomor: HK/369/d/1981.

Untuk Unit Air Minum mulai tanggal 30 Juli 1982 diserahkan kepada Badan Pengelola Air Minum (BPAM) yang akhirnya menjadi PERUSAHAAN AIR MINUM yang berdiri sendiri.

3. Periode Tahun 1985

Berdirinya Perusahaan Daerah "PASIR PUTIH" Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo. Pengelolaan tempat wisata dan Perhotelan "PASIR PUTIH" merupakan salah satu unit dari Perusahaan Daerah Nomor: 2 tahun 1971 yang selanjutnya karena dipandang sudah tidak sesuai lagi, kemudian ditetapkan sebagai "PERUSAHAAN DAERAH" yang berdiri sendiri dengan Peraturan Daerah.

3.2. Tujuan Didirikan Hotel Sido Muncul

1. Dapat ikut serta berperan aktif dalam melaksanakan pembangunan daerah melalui bidang kepariwisataan

2. Menambah penghasilan dan pendapatan daerah
3. Turut serta melaksanakan pembangunan ekonomi Nasional pada umumnya dalam rangka meningkatkan Kepariwisataaan Nasional.

3.3. Letak Hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo

Letak Hotel Pasir Putih Situbondo terletak pada jalan raya Situbondo-Surabaya pada km 171-174. Batas utara kawasan ini adalah selat Madura, sedang disebelah selatan merupakan hutan jati lereng gunung Agung dan gunung Ringgit.

3.4. Susunan Organisasi dan Tata Kerja

Untuk memantapkan penyelenggaraan Perusahaan Daerah Tingkat II Situbondo pada tanggal 02 Oktober 1992 Ditetapkan Surat Kepala Bupati Kepala Daerah Tingkat II Situbondo Nomor : 464 tahun 1992 tentang :

SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA PERUSAHAAN DAERAH PASIR PUTIH KABUPATEN DAERAH TINGKAT II SITUBONDO, antara lain :

Perusahaan Daerah dipimpin oleh suatu Direksi yang pengangkatannya dan tugasnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Tingkat II Situbondo Nomor: 12 tahun 1985.

Dalam pelaksanaanya tugas dimaksud ayat (1) pasal ini direksi dibantu oleh Kepala Bagian terdiri dari

- Kepala Bagian Kantor Depan (Front Office)
- Kepala Bagian Tata Usaha
- Kepala Bagian Tata Boga

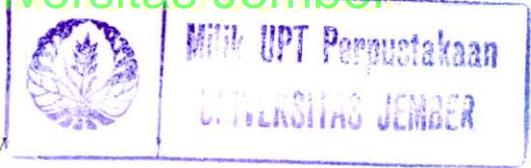
- Kepala Bagian Keuangan
- Kepala Bagian Personalia dan Umum

3.5. Departemen Yang Ada di Hotel Sido Muncul

1. Departement Kantor Depan (Front Office)
2. Departement Tata Graha
3. Departement Tata Boga
4. Departement Personalia dan Umum.

3.6. Sistem Pembagian Jam Kerja

Kegiatan di Hotel Sido Muncul Pasir Putih di mulai pada pukul 08.00 pagi sampai 15.00, setelah itu terjadi pergantian karyawan yang bertugas pada malam hari dimulai pukul 15.00 sampai pukul 22.00. Setelah itu ada beberapa karyawan piket malam dimana yang bertugas sewaktu-waktu ada tamu yang akan check-in atas adanya keluhan-keluhan dari tamu hotel yang menginap dan akan ditangani oleh karyawan yang bertugas piket.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah Melaksanakan Praktik Kerja Nyata selama satu bulan di Hotel Sido Muncul Pasir Putih, Situbondo pada bagian Front Office, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan operasional disuatu hotel, maka Departement Front Office turut serta memegang peranan penting bagi kelancaran rangkaian tugas suatu hotel, karena bagian Front Office bertanggung jawab mengenai pemesanan kamar yang ada dalam suatu hotel
2. Untuk menunjang kelancaran proses penjualan kamar pada hotel Sido Muncul Pasir Putih Situbondo, maka seorang Front Office harus mampu berkomunikasi dan menarik tamu yang akan menginap di hotel. Berkaitan dengan hal tersebut, maka karyawan Front Office dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana berkomunikasi dengan tamu baik dari dalam ataupun luar negeri. Jadi seorang karyawan Front Office harus mampu berbahasa Indonesia dan setidaknya Bahasa Inggris dengan lancar guna menunjang kelancaran berkomunikasi dengan tamu.
- 3 Dalam menyelesaikan tugasnya , seorang Front Office harus mampu memanajemen jumlah kamar yang sudah terhuni maupun yang belum terhuni

dengan cara mencatat jumlah kamar yang sudah terhuni serta memberikan pelayanan kepada tamu apabila memerlukan informasi tentang hotel tersebut.

5.2. Saran

5.2.1 Saran Untuk Pihak Fakultas

1. Hendaklah pihak fakultas bersedia menambah disiplin ilmu yang mempunyai orientasi dan spesifikasi pada dunia kerja.
2. Mampu mengasah kemampuan dan kesiapan Mahasiswa dalam melaksanakan Praktik Kerja Nyata lebih ditingkatkan. Misalnya dengan pra training keahlian tertentu yang berhubungan dengan instansi atau perusahaan tempat melaksanakan Praktik Kerja Nyata perlu diberikan pihak fakultas.

5.2.2 Saran Untuk Pihak Hotel

1. Dari pihak hotel diharapkan mau menerima dan menempatkan peserta magang sesuai dengan ilmu yang dimiliki agar tidak terjadi yang dapat merugikan pihak hotel maupun peserta magang.
2. Diharapkan para karyawan dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada tamu hotel.

5.2.3 Saran untuk para calon Mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Kerja Nyata

- Hendaknya menyiapkan segala sesuatunya dengan benar. Jangan sampai merugikan instansi atau perusahaan yang akan dijadikan tempat untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata.

DAFTAR PUSTAKA

Sugiarto, Endar. 1997. *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operasionals)*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Sunarto, Andyk. 1996. *Bagaimana Menjadi Seorang Front Office Yang Baik dan Efisien*. Malang : School of Bussiness.

Tarmoezi, Trizno dan Heldin Manurung. 1999. *Profesional Hotel Front Liner (Hotel Front Office)*. Jakarta : Kesaint Blanc.



UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER