

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

MANFAAT BAHASA INGGRIS BAGI KARYAWAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT
HOTEL YOSCHI'S BROMO

Diajukan sebagai salah satu syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember



Milik UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Asal	Hadiah	Klass 428 SAP m
Pembelian		
Terima	: Tgl. 31 JAN 2003	
Oleh :	No. Invent.	SFS

S
c-1

Filo Gila Saputra
NIM. 980103101052

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2002

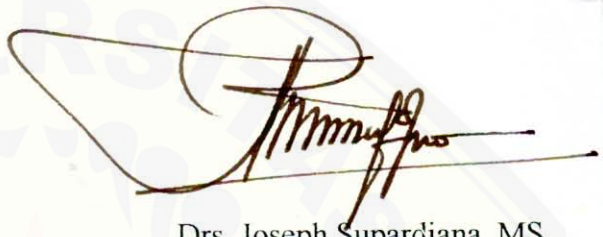
PENGESAHAN

Pengawas / Penanggung Jawab



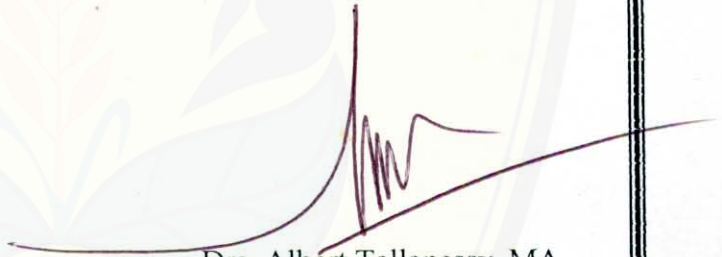
Digdoyo D.P
General Manager

Dosen Pembimbing



Drs. Joseph Supardjana, MS
NIP. 130 809 313

Ketua Program DIII Bahasa Inggris



Drs. Albert Tallapessy, MA
NIP. 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. H. Marwoto
NIP. 130 368 790

MOTTO

" Sesuatu yang terpenting dari manusia adalah kemuliaan hatinya, bukan keadaan tubuh atau keindahan bentuknya "

(Riwayat Muslim)

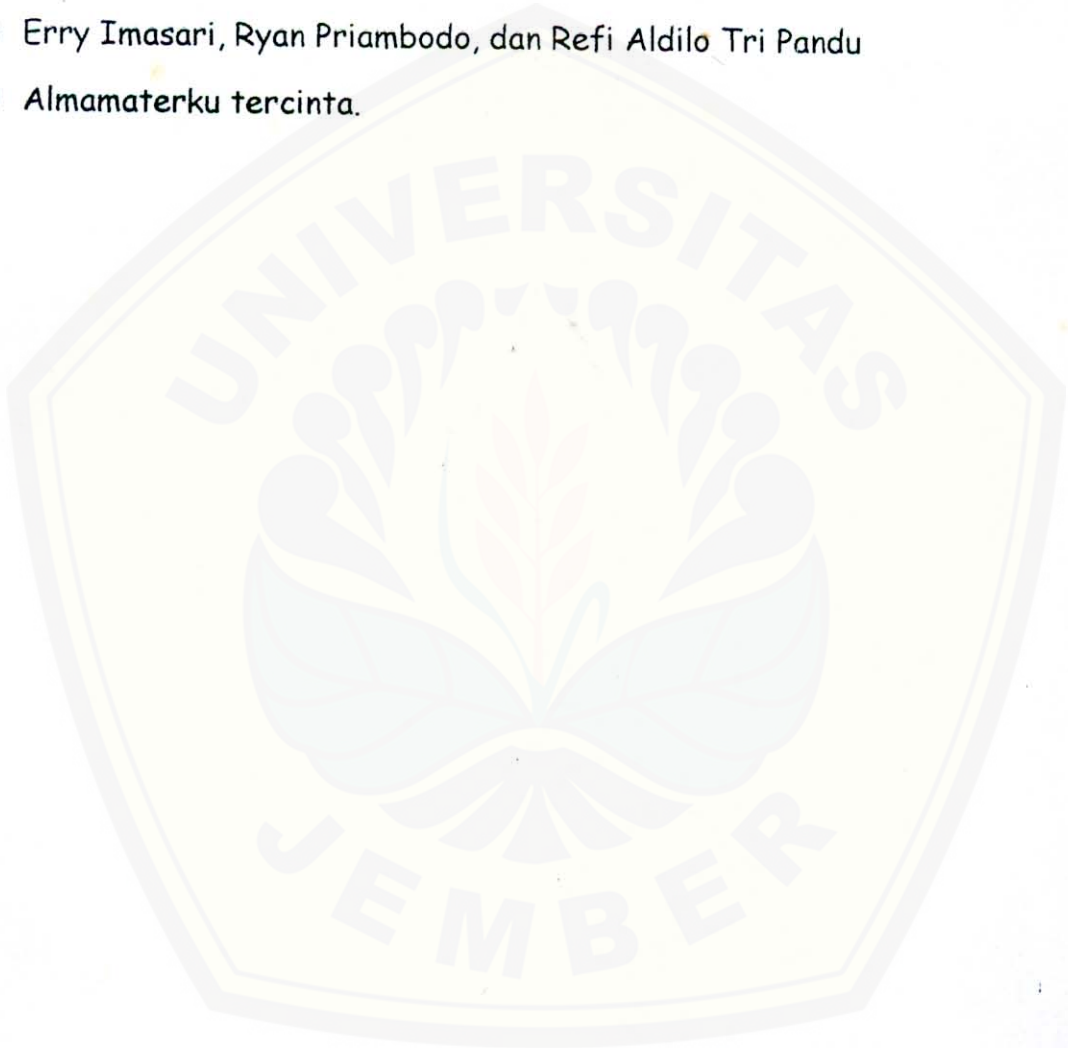
" Tidak ada iri hati yang diperbolehkan selain terhadap orang yang dikaruniai harta, kemudian dibelanjakan untuk kebaikan dan terhadap orang yang dikaruniai ilmu, kemudian ia mengajarkan dan mengamalkannya "

(Riwayat Ibnu Nashr)

PERSEMBAHAN

Karya mungil ini penulis persembahkan kepada :

- ✧ Ibunda Sundari dan Ayahanda Suryanto
- ✧ Erry Imasari, Ryan Priambodo, dan Refi Aldilo Tri Pandu
- ✧ Almamaterku tercinta.



Kata Pengantar

Dengan rahmat dan karunia Tuhan, Yang Maha Esa, penulisan laporan hasil kegiatan Praktek Kegiatan Nyata yang berjudul " *Manfaat Bahasa Inggris Bagi Karyawan Front Office Department Hotel Yoschi's Bromo - Probolinggo* ", akhirnya dapat terselesaikan, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dalam laporan ini.

Laporan ini kami susun berdasarkan Praktek Kerja Nyata yang kami laksanakan di Hotel Yoschi's Bromo - Probolinggo. Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mengakhiri perkuliahan pada Program Diploma III Bahasa Inggris di Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dalam menyusun laporan ini kami mendapat dukungan berbagai pihak yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, bantuan moril serta dorongan semangat yang sangat berarti bagi penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

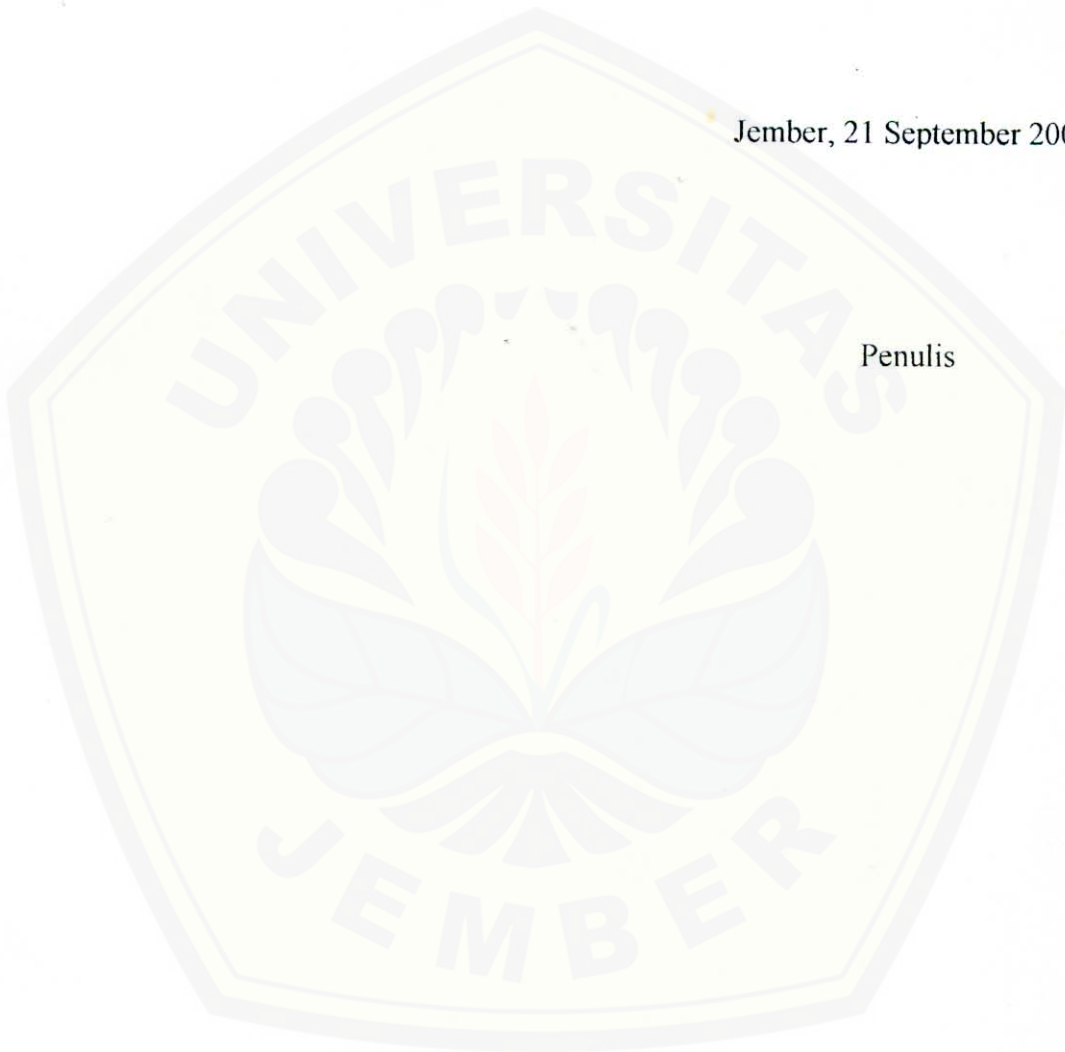
1. Bapak Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember
2. Bapak Drs. Albert Tallapessy, M.A., selaku dosen wali dan Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
3. Bapak Drs. Joseph Supardjana, M.S., dosen pembimbing selama kegiatan Praktek Kerja Nyata yang membimbing dan memberi pengarahan kepada penulis selama menyusun laporan ini.
4. Staf pengajar dan seluruh karyawan di Fakultas Sastra Universitas Jember yang telah membantu dan mendukung penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak Digdoyo Djamaludin Putra, pemilik Hotel Yoschi's yang telah memberikan izin untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Yoschi's Bromo-Probolinggo
6. Bapak Heru, General Manager Hotel Yoschi's yang telah memberikan saran dan petunjuk selama kegiatan Praktek Kerja Nyata
7. Seluruh staf dan karyawan Hotel Yoschi's yang telah memberikan bimbingan dan bantuan yang sangat berarti
8. Sahabat-sahabatku senasib seperjuangan yang telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Yoschi's

9. Sahabat-sahabatku yang menuntut ilmu di Fakultas Sastra Universitas Jember, terutama Diploma III Bahasa Inggris Angkatan 1998
10. Pihak-pihak lain yang secara langsung ataupun tidak langsung telah memberikan kontribusi yang sangat bermanfaat dalam penulisan laporan ini

Mudah-mudahan laporan ini bermanfaat dan memberikan wawasan yang positif bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Jember, 21 September 2002

Penulis



ABSTRAKSI

Pembangunan kepariwisataan di Indonesia mengarah pada peningkatan pariwisata yang merupakan sektor andalan dan mampu menggalakkan kegiatan ekonomi termasuk sektor-sektor lain yang terkait, sehingga penerimaan devisa negara dapat ditingkatkan melalui upaya pendayagunaan dan pengembangan berbagai potensi kepariwisataan. Upaya kepariwisataan tersebut mendapat dukungan dari pemerintah dengan diterbitkannya UU No. 9 / 1990 tentang kepariwisataan.

Sejalan dengan perkembangan pariwisata, dunia perhotelan sebagai bagian dari kepariwisataan perlu juga mendapat perhatian khusus. Sebagai badan usaha di bidang akomodasi yang memberikan berbagai jasa demi kepuasan dan kenyamanan tamu yang menginap, pihak manajemen hotel harus mampu memberikan motivasi kepada para karyawannya untuk memahami pentingnya pelayanan yang baik kepada tamu.

Untuk menunjang pelayanan terhadap masyarakat pada umumnya dan pada turis mancanegara pada khususnya, karyawan diharapkan minimal mampu menguasai bahasa Inggris, yang merupakan bahasa internasional. Hal ini sangat penting terutama bagi karyawan *Front Office Department*, karena departemen inilah yang pertama kali bertatap muka secara langsung dengan tamu yang datang dan menjadi pusat informasi tentang segala fasilitas yang disediakan hotel, sehingga perlu adanya komunikasi yang baik antara karyawan dengan tamu.

Selain penguasaan bahasa Inggris, tidak menutup kemungkinan bagi karyawan *Front Office Department* untuk menguasai bahasa asing lainnya. Sebagaimana yang dialami penulis dalam *job training* di Hotel Yoschi's, Jl. Wonokerto Bromo-Probolinggo, kebanyakan tamu yang datang menggunakan bahasa asing selain bahasa Inggris ketika berkomunikasi dengan karyawan, tepatnya bahasa yang mereka gunakan di negara asal mereka.

Dari uraian tersebut di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, karyawan *Front Office Department* sebaiknya mampu menguasai beberapa bahasa guna memperlancar dan mempermudah tercapainya tujuan utama dari sebuah hotel. Namun hal ini tidak terlepas dari kerjasama yang baik antara

departemen-departemen yang ada di hotel, seperti : *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, dan departemen-departemen lain.



LAMPIRAN

1. Faksimile
2. Daftar tamu
3. Voucher
4. Rekening (*Bill*)
5. Tiket
6. Laundry
7. Telephone Service
8. Room Rate
9. Hiking Maps



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Pengantar	v
Abstraksi	vii
Daftar Lampiran	ix
Daftar Isi	x

BAB I : Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.4 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4

BAB II : Landasan Teori

2.1 Pengertian Hotel	6
2.2 Jenis Hotel	6
2.3 Pengertian Kantor Depan Hotel (<i>Front Office</i>)	7
2.4 Fungsi dan Peranan Kantor Depan Hotel	7
2.4.1 Fungsi Kantor Depan Hotel	7
2.4.2 Peranan Kantor Depan Hotel	10

2.5 Lokasi Kantor Depan hotel	11
2.6 Hubungan Kerja Sama Antara <i>Front Office Department</i> dengan Departemen Lain	11
2.6.1 Hubungan Kerja Sama Antara <i>Front Office Department</i> dengan <i>Housekeeping Department</i>	12
2.6.2 Hubungan Kerja Sama Antara <i>Front Office Department</i> dengan <i>Food and Beverage Department</i>	12
2.6.3 Hubungan Kerja Sama Antara <i>Front Office Department</i> dengan <i>Engineering and Maintenance Department</i>	13
2.6.4 Hubungan Kerja Sama Antara <i>Front Office Department</i> dengan <i>Security Department</i>	13
2.7 Manfaat Bahasa Inggris Bagi Karyawan <i>Front Office</i> <i>Department</i>	14
2.7.1 Pengertian Bahasa Inggris di <i>Front Office Department</i>	14
2.7.2 Manfaat Penguasaan Bahasa Inggris di <i>Front</i> <i>Office Department</i>	14

BAB III : Gambaran Umum Hotel Yoschi's Probolinggo

3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Yoschi's Probolinggo	16
3.2 Tujuan Berdirinya Hotel Yoschi's	17
3.3 Lokasi Hotel Yoschi's	17
3.4 Klasifikasi Hotel Yoschi's	18
3.5 Departemen-Departemen Dalam Hotel Yoschi's	18
3.6 Fasilitas-Fasilitas Hotel Yoschi's	20
3.6.1 Fasilitas Utama Hotel Yoschi's	20
3.6.2 Fasilitas Penunjang Hotel Yoschi's	20
3.7 Pembagian Jam Kerja	21

3.8 Struktur Organisasi. <i>Front Office Department</i> Hotel Yoschi's.....	22
--	----

BAB IV : Kegiatan Praktek Kerja Nyata

4.1 Bidang Kegiatan Praktek Kerja Nyata	23
4.2 Kepribadian Karyawan.....	23
4.3 Penyambutan dan Pelayanan Tamu di <i>Front Office</i> <i>Department</i>	25
4.4 Menangani Keluhan tamu	28
4.5 Manfaat Bahasa Inggris dalam Mendukung Kelancaran Kinerja <i>Front Office Department</i>	30
4.5.1 Penerapan Bahasa Inggris di <i>Front Office Department</i>	31
4.5.2 Kendala - Kendala Bahasa Inggris di <i>Front Office</i> <i>Department</i>	32
4.5.3 Solusi Untuk Mengatasi Kendala-Kendala Bahasa Inggris di <i>Front Office Department</i>	33

BAB V : Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran.....	36

DAFTAR PUSTAKA	38
-----------------------------	----

LAMPIRAN	39
-----------------------	----



.BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata bagi mahasiswa program D III Bahasa Inggris adalah program yang wajib ditempuh oleh setiap mahasiswa karena merupakan salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md). Sebagai salah satu obyek kegiatan Praktek Kerja Nyata, dunia perhotelan memiliki arti yang sangat penting bagi pengembangan pariwisata dan berpotensi untuk menambah pendapatan devisa negara di bidang non-migas.

Pengembangan pariwisata sangat penting, sehingga harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas dan fasilitas-fasilitas yang memadai. Salah satu faktor pendukung untuk membentuk sumber daya manusia yang berkualitas dalam rangka menunjang pengembangan pariwisata di tanah air kita adalah kemampuan menguasai bahasa asing terutama Bahasa Inggris yang merupakan bahasa internasional yang erat kaitannya dengan wisatawan mancanegara yang datang untuk melakukan kegiatan wisata ataupun kegiatan lain di Indonesia. Selain pembentukan sumber daya manusia yang berkualitas, kegiatan pengembangan pariwisata harus didukung juga oleh fasilitas-fasilitas yang memadai, baik itu di bidang transportasi maupun di bidang akomodasi. Selain itu diperlukan juga adanya fasilitas-fasilitas penunjang yang memberikan kemudahan kepada para tamu untuk melakukan aktivitas-aktivitasnya sehingga kebutuhan tamu selama berada di hotel dapat terpenuhi. Fasilitas penunjang tersebut bisa berupa sarana olah raga seperti kolam renang, lapangan tenis ataupun sarana hiburan yang berupa taman bermain dan karaoke, karena tamu yang menginap juga membutuhkan hiburan untuk mengisi waktunya selama berada di hotel.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam sebuah hotel sebagai fasilitas pendukung kegiatan pengembangan pariwisata di bidang akomodasi, pihak

manajemen hotel harus mampu memotivasi para karyawan agar bisa memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang menginap sebab kepuasan tamu lebih penting daripada kepuasan pimpinan, sebab banyaknya tamu sangat mempengaruhi jumlah pendapatan sebuah hotel dan secara tidak langsung mempengaruhi jumlah penghasilan karyawan hotel tersebut. Hal ini juga harus didukung kerja sama yang baik antara departemen-departemen yang ada dalam sebuah hotel, yaitu *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *House Keeping Department*, dan *Food Production*.

Salah satu departemen yang memegang peranan penting dalam sebuah hotel adalah *Front Office Department*. Dari departemen inilah citra sebuah hotel dapat ditentukan, karena berhubungan langsung dengan proses penerimaan tamu dan merupakan bagian dari hotel yang pertama kali bertatap muka secara langsung dengan para tamu yang datang. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Front Office Department*, hubungan selanjutnya dengan tamu akan terjalin semakin baik pula. Hal ini memberikan keuntungan yang berarti bagi pihak hotel.

Dengan adanya tuntutan penguasaan bahasa asing, mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris yang memiliki latar belakang pendidikan Bahasa Inggris dan ditunjang dengan penguasaan bahasa asing lainnya diharapkan mampu menerapkan kemampuan berbahasa asing tersebut dalam kegiatan Praktek Kerja Nyata. Penerapan kemampuan mahasiswa dalam kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan untuk membantu mahasiswa dalam proses mempersiapkan diri memasuki dunia kerja dan agar mampu bersaing untuk mendapatkan pekerjaan yang layak bagi mahasiswa.

Berdasarkan uraian di atas, penulis mencoba mengungkapkan pentingnya Bahasa Inggris sebagai sarana komunikasi utama dengan tamu mancanegara dalam dunia perhotelan. Bahasa Inggris tersebut harus dikuasai oleh para karyawan hotel khususnya karyawan *Front Office Department* untuk memberikan kesan yang baik kepada para tamu yang datang. Hal tersebut akan meningkatkan mutu dan kualitas

sebuah hotel agar mampu bersaing, dalam dunia perhotelan, sehingga penulis membuat laporan yang berjudul “**Manfaat Bahasa Inggris Bagi Karyawan *Front Office Department* Hotel Yoschi’s Bromo Probolinggo**”.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan Praktek Kerja Nyata yang harus dilaksanakan oleh mahasiswa Diploma III Bahasa Inggris ialah:

- a. memenuhi syarat kelulusan perkuliahan dan penyelesaian studi;
- b. menerapkan secara langsung pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah; dan
- c. mempersiapkan diri untuk terjun langsung dalam dunia kerja.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat yang diperoleh dari kegiatan Praktek Kerja Nyata adalah:

- a. menambah wawasan dan pengetahuan secara langsung mengenai dunia perhotelan dalam mendukung pengembangan pariwisata;
- b. menambah keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang dapat digunakan sebagai bekal terjun dalam dunia kerja; dan
- c. sebagai sarana untuk melatih dan meningkatkan kemampuan dan penguasaan bahasa asing khususnya Bahasa Inggris.

1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata

Obyek atau lokasi Praktek Kerja Nyata adalah di Hotel Yoschi’s Bromo yang terletak di Desa Wonokerto, Sukapura, Probolinggo. Sedangkan obyek kegiatan utama selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata difokuskan pada kegiatan *Front*

Office Department dan sedikit pengetahuan tambahan pada *Food and Beverage Department*.

1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

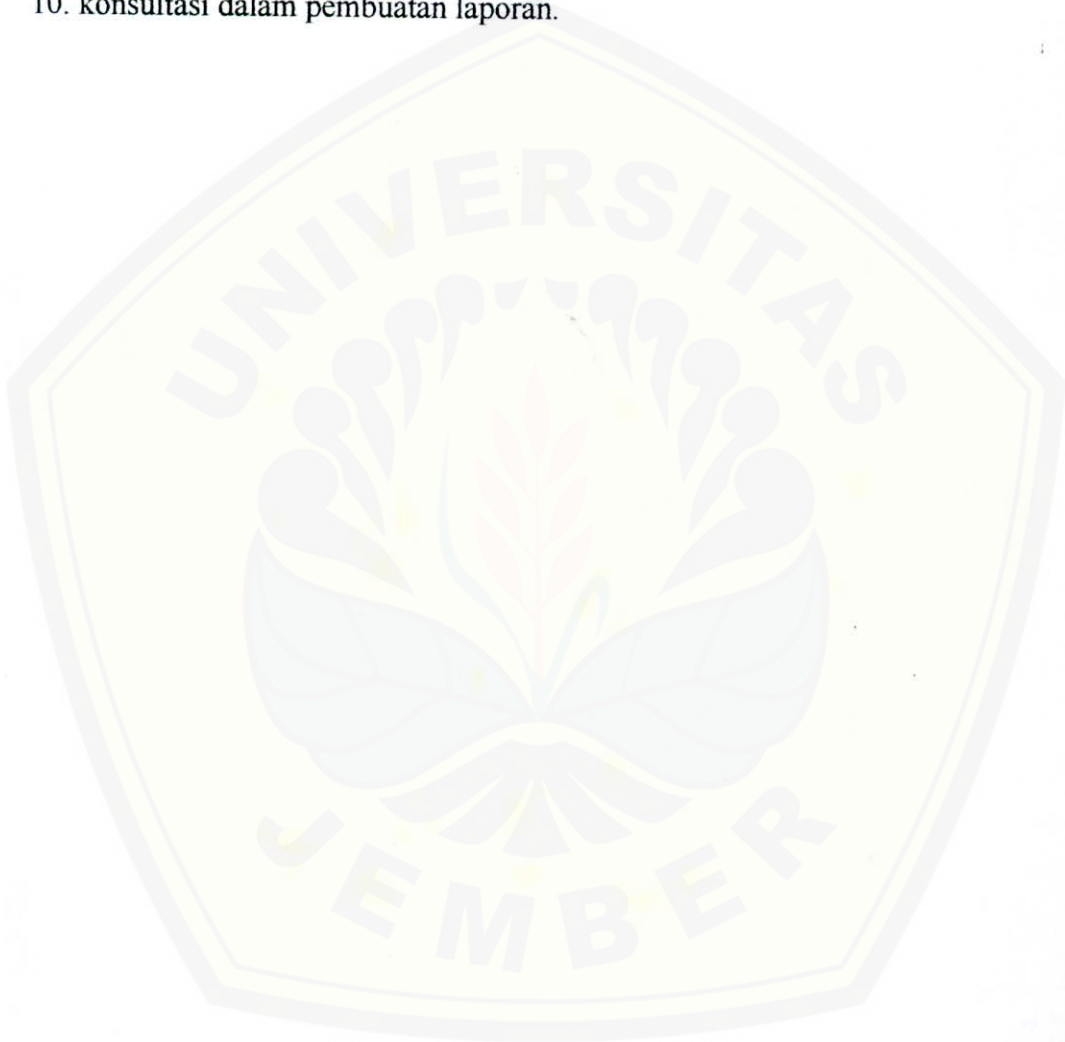
Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, yaitu minimal 240 jam kerja efektif dan dimulai pada tanggal 16 Juli 2001 sampai dengan 31 Agustus 2001. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata diatur menurut jadwal yang ditentukan oleh pihak hotel tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, yaitu pihak Hotel Yoschi's yang terbagi menjadi dua shift, yaitu shift pertama jam 06.00-12.00 dan shift kedua jam 17.00-22.00

1.4 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

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

1. menentukan tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata;
2. mengurus surat izin dari fakultas;
3. mengirimkan surat izin tersebut kepada pihak Hotel Yoschi's dan meminta surat balasan untuk fakultas yang dipakai sebagai salah satu syarat pendaftaran Praktek Kerja Nyata;
4. menerima pengarahan dari fakultas sebelum terjun ke lapangan;
5. perkenalan sekaligus menerima pengarahan dari personalia dan General Manager Hotel Yoschi's;
6. perkenalan dengan para karyawan hotel sekaligus dengan lingkungan tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata;

7. melihat dan mempelajari kegiatan yang dilakukan karyawan *Front Office Department*;
8. menerima dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh pihak hotel;
9. mengumpulkan data-data penting yang akan digunakan sebagai bahan laporan; dan
10. konsultasi dalam pembuatan laporan.



BAB II

Landasan Teori

2.1 Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu bentuk usaha yang bergerak di bidang akomodasi dan dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan dan penginapan berikut dengan makan dan minum.

Pengertian kata hotel tersebut di atas, dapat dijabarkan bahwa hotel adalah suatu usaha komersial, suatu tempat yang terbuka untuk umum, suatu tempat yang harus memiliki sistem pelayanan dan *service*, dan suatu tempat yang minimal harus memiliki tiga fasilitas, yaitu : akomodasi, makanan, dan minuman.

2.2 Jenis Hotel

Berdasarkan jenisnya, hotel dapat dibedakan menjadi beberapa macam.

- a. *Business Hotel*, yaitu hotel yang dirancang untuk orang yang memiliki keperluan usaha atau dagang. Biasanya hotel ini terletak di pusat kota atau pusat perdagangan dan lamanya tamu tinggal sekitar satu atau dua hari.
- b. *Resident Hotel*, ialah hotel yang dirancang untuk tamu-tamu yang akan tinggal lama dan biasanya hotel ini terletak di tengah kehidupan masyarakat dengan tarif khusus sesuai dengan lamanya tamu tinggal.
- c. *Resort Hotel*, adalah hotel yang dirancang untuk tamu-tamu yang mempunyai tujuan istirahat dan rekreasi. Biasanya terletak di kawasan pegunungan, pantai, dan pedalaman dengan tarif kamar yang umumnya mahal.



2.3 Pengertian Kantor Depan (*front Office*)

Kantor Depan (*Front Office*) merupakan pusat kegiatan hotel dan merupakan tempat tamu-tamu hotel mendapat kesan pertamanya, juga kesan terakhir terhadap hotel secara keseluruhan. Penyambutan dan penanganan tamu ketika pertama kali mereka tiba di hotel akan memberikan kesan tersendiri selama tamu menginap.

Kantor Depan Hotel merupakan pusat pengendalian kegiatan hotel, karena di Kantor Depan ini seluruh proses administrasi, komunikasi, dan informasi yang berkaitan dengan tamu selama menginap diolah, dikemas, dan disajikan sebagai suatu produk jasa pelayanan hotel. Semua keluhan-keluhan tamu yang berkaitan dengan pelayanan hotel, baik itu keluhan pelayanan kamar, ataupun keluhan-keluhan tentang pelayanan makanan, selalu disampaikan melalui Kantor Depan (*Front Office*).

2.4 Fungsi dan Peranan Kantor Depan

2.4.1 Fungsi kantor Depan

Fungsi utama bagian Kantor Depan Hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsinya, Kantor Depan Hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing fungsi pelayanannya berbeda. Adapun sub-bagian yang terdapat di Kantor Depan Hotel adalah sebagai berikut :

- a) Pelayanan pemesanan kamar (*reservation service*)
- b) Pelayanan penanganan barang-barang tamu (*porter* atau *bell captain* dan *desk service*)
- c) Pelayanan informasi (*information service*)
- d) Pelayanan penerimaan tamu (*reception* atau *front desk*)
- e) Kasir Kantor Depan Hotel (*Front Office Chasier*)

Untuk mendapatkan keterangan secara umum tentang fungsi masing-masing sub-bagian, dapat dijelaskan sebagai berikut :

a) Pelayanan Pemesanan Kamar

Pelayanan pemesanan kamar dilakukan oleh bagian Pemesanan Kamar. Bagian tersebut adalah tempat yang pertama kali dihubungi oleh tamu sebelum tamu menginap di hotel. Pemesanan kamar terlebih dahulu sering dilakukan tamu yang akan menginap untuk memastikan kamar yang dikehendaki tamu tersebut masih tersedia atau tidak. Adapun ruang lingkup kegiatan operasional bagian Pemesanan Kamar meliputi :

- ❖ pelayanan seluruh pemesanan kamar hotel dari berbagai cara dan sumber pemesanan kamar;
- ❖ melaksanakan proses pemesanan kamar termasuk memberi konfirmasi;
- ❖ mengarsipkan pesanan kamar sesuai dengan tanggal dan bulan kedatangan tamu; dan
- ❖ melakukan pengecekan jumlah dan jenis kamar yang terjual dan yang belum terjual.

b) Pelayanan Penanganan Barang-Barang Tamu

Bagian penanganan barang-barang (*Uniform Service*) mempunyai tugas sebagai berikut :

- ❖ menangani barang-barang tamu pada saat tamu datang (*Check-in*);
- ❖ menangani penitipan barang tamu;
- ❖ menjemput dan mengantarkan tamu pada waktu datang dan pergi; dan
- ❖ mengantarkan tamu kepada bagian penerima tamu (*reception*) untuk registrasi, kemudian mengantar tamu menuju kamar.

c) Pelayanan Informasi

Bagian informasi bertugas memberikan penjelasan-penjelasan tentang segala sesuatu yang diperlukan tamu, baik tamu yang menginap di hotel maupun yang tidak

menginap di hotel. Adapun penjelasan-penjelasan yang diberikan kepada tamu misalnya tentang fasilitas-fasilitas yang tersedia di hotel, tempat-tempat berbelanja, acara-acara hiburan, dan segala sesuatu yang dianggap penting dan diperlukan para tamu.

d) Pelayanan Penerimaan Tamu

Penerimaan tamu (*reception*) adalah bagian yang bertugas melakukan pendaftaran tamu yang datang untuk menginap di hotel. Ruang lingkup tugas penerima tamu meliputi :

- ❖ pelayanan penerimaan tamu perorangan, rombongan, dan tamu-tamu penting;
- ❖ pelaksanaan pendaftaran tamu-tamu yang menginap;
- ❖ penanganan proses pemberangkatan tamu;
- ❖ pembuatan laporan penjualan kamar;
- ❖ pengarsipan keluhan tamu, termasuk suka-duka tamu selama berada di hotel, yang akan digunakan sebagai *evaluation feedback*, *guest record*, dan *guest history*; dan
- ❖ penanganan keluhan-keluhan tamu.

e) Kasir Kantor Depan Hotel

Bagian Kasir Kantor Depan Hotel (*Front Office Cashier*) mempunyai tugas dan tanggung jawab utama menangani pembayaran seluruh transaksi yang dilakukan tamu di dalam hotel. Sebagai contoh : pada waktu tamu makan di restoran dan tidak membayar kontan, kuitansinya (*Restaurant Bill*) ditandatangani tamu yang bersangkutan, kemudian langsung dikirim ke Kasir Kantor Depan untuk dijadikan satu dengan kuitansi kamar, kemudian ditagihkan pada waktu tamu tersebut *check-out*. Demikian pula bila tamu menikmati fasilitas-fasilitas lainnya yang tidak dibayar secara kontan pada waktu itu, kuitansinya harus segera dikirim ke Kasir Kantor Depan untuk ditagihkan pada saat tamu tersebut *check-out*.

2.4.2 Peranan Kantor Depan Hotel*

Peranan utama Kantor Depan Hotel adalah menjual kamar kepada para tamu. Selain peranan utamanya sebagai penjual, Kantor Depan Hotel juga berperan sebagai administrator pemegang buku (*bookkeeper*), dan juga sebagai pelayan.

a. Peran Sebagai Penjual

Pada dasarnya terdapat tiga hal pokok dalam melakukan penjualan yaitu : produk, konsumen, dan penjual. Sebagai penjual tentunya petugas Kantor Depan harus mempunyai pengetahuan dan pemahaman tentang produk yang dijual serta perilaku dan keinginan konsumen yang akan membeli produk tersebut. Pengetahuan dan pemahaman produk bagi Kantor Depan Hotel bukan berarti hanya terbatas pada pengetahuan tentang jenis kamar, ukuran kamar, lokasi kamar, harga kamar, dan fasilitas kamar saja, tetapi juga meliputi pelayanan-pelayanan tambahan dan fasilitas-fasilitas penunjang lain yang terdapat di hotel yang diperlukan oleh para tamu sebagai konsumen, seperti pelayanan *babysitter*, *valet*, dan sebagainya.

b. Peran Sebagai Administrator

Peranan Kantor Depan sebagai administrator meliputi semua tugas administrasi, seperti pencatatan pemesanan kamar, pendaftaran tamu-tamu yang menginap, pembuatan laporan kamar, *guest history*, dan sebagainya.

c. Peran Sebagai Pemegang Buku (*bookkeeper*)

Peranan Kantor Depan juga dapat dikatakan sebagai pemegang buku atau *bookkeeper*, karena salah satu fungsi bagian Kantor Depan adalah menerima pembayaran transaksi yang dilakukan tamu, membuat laporan penjualan kamar, menyusun anggaran biaya operasional, dan sebagainya.

d. Peran Sebagai Pelayan

Produk yang dihasilkan hotel terdiri dari dua komponen, yaitu komponen nyata dan komponen tidak nyata. Produk dengan komponen nyata ialah yang dapat dilihat secara nyata seperti misalnya : kamar, makanan dan minuman, sarana olah

raga. Produk dengan komponen tidak nyata ialah semua produk yang tidak terlihat, tapi dapat dirasakan dan menjadi suatu pengalaman.

Memberikan pelayanan pada dua jenis komponen tersebut merupakan salah satu tugas yang harus dilakukan oleh bagian Kantor Depan. Pelayanan pendaftaran atau registrasi yang cepat, penetapan jenis serta harga kamar yang tetap, dan pemberian informasi yang akurat adalah pelayanan untuk memberikan kesan yang baik kepada tamu yang datang.

2.5 Lokasi Kantor Depan Hotel

Fungsi utama bagian Kantor Depan Hotel adalah menjual (menyewakan) kamar kepada tamu. Oleh karena itu, Kantor Depan harus berlokasi di tempat yang mudah diketahui dan dilihat oleh tamu yang datang. Lokasi Kantor Depan yang baik dan strategis harus menyatu dengan ruang tunggu (*lobby*) dan biasanya berhadapan atau berdekatan dengan pintu masuk serta jalan menuju kamar-kamar, restoran, dan ruang pertemuan.

2.6 Hubungan kerja sama antara *Front Office Department* dengan departemen lain

Hampir semua jenis pekerjaan yang dilakukan dalam sebuah hotel merupakan kerja tim (*team work*). *Front Office Department* banyak dibantu oleh departemen lain dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini sesuai dengan kenyataan bahwa pada dasarnya konsentrasi operasional sebuah hotel berporos pada tamu. Oleh karena itu, pihak hotel harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal agar tamu menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada tamu bukan merupakan tugas yang dapat dibebankan kepada satu departemen saja, tetapi merupakan tugas seluruh departemen yang saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain dalam sebuah hotel. Bila mata rantai hubungan ini

terputus atau tidak terjalin dengan baik, maka layanan yang diberikan tidak maksimal sehingga menyebabkan kekecewaan bagi tamu.

2.6.1 Hubungan kerja sama antara *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department*

Housekeeping Department adalah salah satu bagian hotel yang memiliki tanggung jawab terhadap kerapian serta kebersihan kamar dan *public area* (daerah yang dipakai atau dilalui oleh umum). Hubungan kerja sama antara *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* adalah :

- menentukan status kamar;
- menjelaskan *room discrepancy* (perbedaan status kamar);
- mengatur perpindahan kamar;
- menginformasikan tentang kedatangan dan keberangkatan tamu;
- menerima *Housekeeping report*; dan
- menyelesaikan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan tugas *Housekeeping Department*.

2.6.2 Hubungan kerja sama antara *Front Office Department* dengan *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department merupakan bagian yang bertugas menyediakan makanan dan minuman bagi tamu. Beberapa hotel memiliki restoran yang menyediakan berbagai jenis menu makanan. Hubungan kerja sama antara *Front Office Department* dengan *Food and Beverage Department* adalah :

- menangani *daily buffet* sehari-hari di *coffe shop* untuk tamu-tamu rombongan yang menggunakan fasilitas *meal coupon*;
- menyediakan makanan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian yang ada;
- menangani pemesanan *complimentary*; dan
- menyediakan minuman selamat datang (*welcome drink*).

2.6.3 Hubungan kerja sama antara *Front Office Department* dengan *Engineering and Maintenance Department*

Departemen ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan struktur bangunan, masalah listrik dan mesin-mesin yang ada. Hubungan kerja sama antara *Front Office Department* dengan *Engineering and Maintenance Department* adalah :

- menangani memo atau *working order* sehubungan dengan kerusakan yang terjadi pada alat-alat *Front Office*;
- membuat kunci duplikat;
- menanggulangi bahaya kebakaran;
- menanggulangi masalah kerusakan AC (penyejuk udara);
- mengatur masalah transportasi tamu dan karyawan; dan
- memberikan informasi tentang kerusakan peralatan elektronik.

2.6.4 Hubungan kerja sama antara *Front Office Department* dengan *Security Department*

Departemen ini adalah bagian keamanan yang secara khusus menjaga keamanan dan ketertiban hotel. Sebenarnya seluruh karyawan wajib menjaga keamanan para tamu, pengunjung, dan karyawan yang lain, tetapi kewajiban ini merupakan kewajiban moral, sedangkan beban tanggung jawab formalnya diberikan kepada bagian keamanan. Hubungan kerja sama antara *Front Office Department* dengan *Security Department* adalah :

- mengadakan koordinasi guna menjaga dan mengawasi tamu;
- mengkoordinasi kegiatan untuk melindungi dan menjaga barang-barang milik tamu dan pengunjung hotel; dan
- mengadakan koordinasi dengan pihak *Security Department* agar tamu, pengunjung, dan karyawan merasa aman baik secara fisik maupun mental.

2.7 Manfaat Bahasa Inggris Bagi Karyawan *Front Office Department*

2.7.1 Pengertian Bahasa Inggris di *Front Office Department*

Bahasa Inggris adalah Bahasa internasional yang telah diakui oleh semua negara, sebagai alat komunikasi global yang harus dikuasai oleh pelaku pariwisata agar tidak terjadi kesalahpahaman (*missunderstanding*) antara satu bangsa dengan bangsa lainnya. Bahasa Inggris itu sendiri memiliki hubungan yang erat berkaitan dengan dunia kerja di segala bidang. Sebagai salah satu contohnya adalah di bidang perhotelan, khususnya di *Front Office Department*. Bidang ini tidak terlepas dari Bahasa Inggris yang mempunyai pengertian khusus. Bahasa Inggris sebagai alat komunikasi utama untuk menjelaskan dan memberikan informasi tentang harga kamar hotel (*room rates*), tipe-tipe kamar (*types of room*), serta fasilitas-fasilitas hotel (*fasilities of hotel*). Agar penjelasan yang diberikan seorang *receptionist* dapat dimengerti oleh tamu-tamu asing yang ingin menginap di hotel tersebut, penguasaan bahasa asing, khususnya bahasa Inggris bagi karyawan *Front Office*, menjadi suatu keharusan.

2.7.2 Manfaat Penguasaan Bahasa Inggris di *Front Office Department*

Dalam dunia perhotelan, penguasaan bahasa Inggris khususnya di *Front Office Department* sangat penting bagi seorang *receptionist*, karena Bahasa Inggris merupakan alat komunikasi utama kinerja hotel untuk meningkatkan kemajuan sebuah hotel. Seorang *receptionist* harus benar-benar menguasai bahasa Inggris, baik secara lisan maupun tulisan. Bahasa Inggris digunakan untuk berkomunikasi oleh tamu-tamu asing yang menginap di hotel, walaupun mereka berasal dari berbagai negara dan bangsa. Oleh karena itu, seorang *receptionist* harus mampu berkomunikasi dalam Bahasa Inggris dengan baik dan lancar, sehingga tidak perlu merasa gugup dan tegang dalam situasi apapun.

Penggunaan Bahasa Inggris yang baik dan benar akan menciptakan suasana yang menyenangkan dan agar dapat saling mengerti antara seorang *receptionist*

dengan tamu-tamu asing yang datang di hotel. Apabila tamu-tamu tersebut kurang senang atau tidak puas dengan pelayanan atau fasilitas-fasilitas hotel, seorang *receptionist* harus mempunyai solusi sendiri untuk mengatasi dan menyelesaikan keluhan-keluhan tersebut. Bahasa asing bukan cuma Bahasa Inggris saja, tetapi ada bahasa asing lainnya, seperti Bahasa Perancis, Bahasa Jerman, Bahasa Jepang, Bahasa Belanda, Bahasa Itali, dan bahasa-bahasa asing lainnya. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa bahasa asing yang terpenting adalah Bahasa Inggris.



. BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Yoschi's

Sejarah didirikannya hotel Yoschi's diawali dengan bangkrutnya usaha bapak Digdoyo Djamaludin Putra pada tahun 1985 di daerah Ubud, Bali. Setelah kejadian tersebut, bapak Digdoyo pindah dari Bali ke daerah Tengger untuk mengikuti istrinya yaitu ibu Urschi Neglaar, seorang peneliti suku Tengger warga negara Jerman. Pada waktu itu yang menjadi kendala di daerah Bromo adalah air, maka bapak Digdoyo dan ibu Urschi membangun penampungan-penampungan air dan saluran air yang bersumber langsung dari mata air gunung Bromo.

Pada mulanya bapak Digdoyo dan ibu Urschi mendirikan sebuah tempat tinggal di daerah Wonokerto, Probolinggo. Setelah itu banyak teman-teman ibu Urschi dari Jerman yang datang berkunjung ke rumahnya dan menginap selama beberapa hari. Karena semakin banyaknya teman-teman ibu Urschi yang datang dan menginap, maka dibangunlah sebuah *guest house* pada tanggal 1 September 1989 yang saat itu hanya tersedia 15 kamar dan sebuah *restaurant* dengan fasilitas-fasilitas yang masih minim. Pengelolaan *guest house* pada saat itu masih ditangani sendiri oleh bapak Digdoyo dan istrinya dengan dibantu 4 orang karyawan.

Usaha tersebut semakin berkembang seiring dengan meningkatnya jumlah tamu yang datang untuk mengunjungi kawasan wisata gunung Bromo, sehingga tingkat hunian hotel semakin tinggi. Oleh sebab itu, bapak Digdoyo dan istrinya menambah jumlah kamar menjadi 28 kamar yang terdiri dari 14 kamar ekonomi, 6 kamar standart, 8 *cottage* dan *bungalow* serta dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang hotel yang semakin memadai dan dibantu oleh 20 orang karyawan.



Milik UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

e. *Engineering and Maintenance Department*

Departemen ini bertanggung jawab untuk menangani masalah-masalah yang bersangkutan dengan gangguan lampu mati, gangguan telepon, gangguan saluran gas, gangguan saluran air, dan juga menangani perawatan alat-alat tersebut.

f. *Security Department*

Departemen ini merupakan bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap keamanan lingkungan Hotel Yoschi's. Pos atau tempat security bertugas berada di bagian depan hotel, sehingga mereka dengan mudah mengawasi setiap tamu yang berada di hotel.

g. *Equipment Department*

Departemen ini bertanggung jawab terhadap penyediaan peralatan dan perlengkapan untuk memenuhi atau melengkapi fasilitas Hotel Yoschi's.

3.6 Fasilitas-Fasilitas Hotel Yoschi's

3.6.1 Fasilitas Utama Hotel

Untuk dapat mencapai pelayanan terbaik dan memenuhi kebutuhan tamu selama menginap, Hotel Yoschi's menyediakan fasilitas berupa :

- 1) kamar yang terdiri dari 14 kamar ekonomi, 6 kamar standart, serta 8 *cottage* dan *bungalow*.
- 2) sarana makanan dan minuman yang meliputi *Restaurant* yang menyediakan berbagai macam masakan Indonesia maupun masakan Eropa dan *Bar* yang menyediakan berbagai macam minuman *wine*, *cocktail*, dan *alcoholic drink*.

3.6.2 Fasilitas Penunjang Hotel

Ada beberapa fasilitas lain dalam hotel yang dijual maupun disewakan untuk kemudahan dan kenyamanan tamu. Berikut ini adalah fasilitas-fasilitas tersebut.

- 1) *Library* (Perpustakaan), Bagi tamu yang ingin menghabiskan waktu luangnya dengan membaca, pihak hotel menyediakan perpustakaan dengan berbagai macam buku bacaan dalam bahasa Inggris, Belanda, Perancis, Jerman, dan Spanyol.
- 2) *Hiking Maps* (Peta Penjelajahan), Untuk tamu yang memiliki hobi berpetualang, Hotel Yoschi's menyediakan *Hiking Maps* untuk mempermudah perjalanan menuju obyek wisata yang diinginkan.
- 3) *Hot Shower*, Alat ini disediakan bagi tamu yang ingin menggunakan fasilitas mandi air panas, khususnya bagi tamu yang menginap di kamar ekonomi.
- 4) *Jackets*, Hotel Yoschi's menyediakan penyewaan jaket bagi tamu yang tidak membawa baju hangat.
- 5) *Jeep Charter*, Hotel Yoschi's menyediakan Jeep untuk dicarter agar mempermudah perjalanan menuju kawasan wisata gunung Bromo dan gunung Penanjakan.
- 6) Pemesanan Tiket, Hotel Yoschi's juga melayani pemesanan tiket bus cepat menuju berbagai kota di Jawa, Bali, dan Sumatra .
- 7) *Javanesse Massage*, merupakan fasilitas hotel yang disediakan bagi tamu yang ingin dipijat.
- 8) *Money Changer* merupakan fasilitas hotel yang disediakan bagi tamu yang ingin menukarkan mata uang asing dengan rupiah.

3.7 Pembagian Jam Kerja

Hotel Yoschi's memberlakukan 24 hari kerja efektif karyawan, artinya dalam 30 hari atau satu bulan karyawan hotel memiliki jatah libur selama enam hari. Sedangkan sistem pembagian kerja karyawan selama 8 jam sehari dibagi menurut periode kerja (*shift*), yaitu :

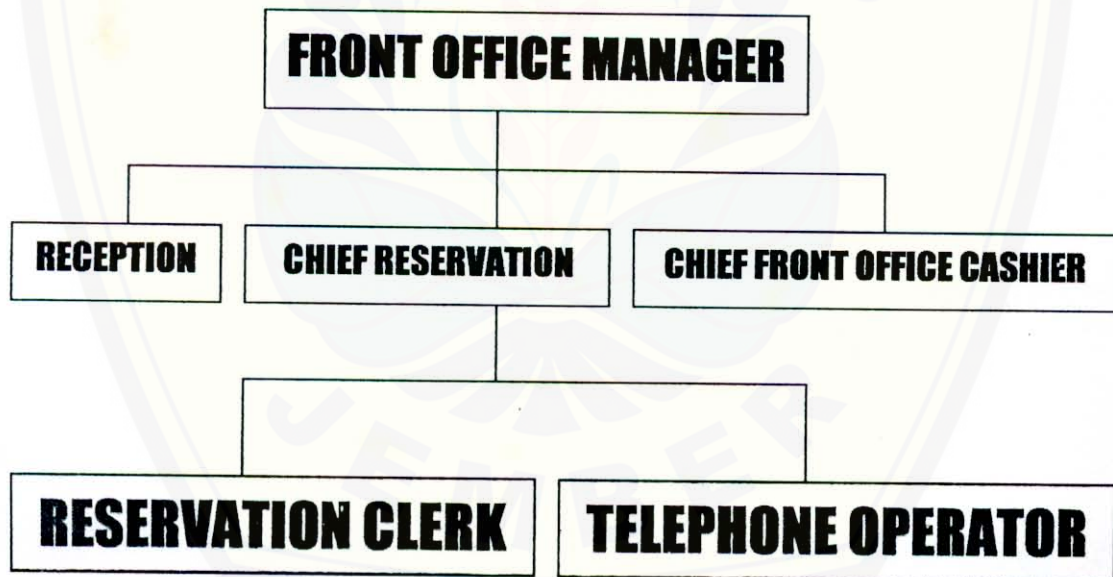
- a. *shift* I pukul 06.00-12.00 (6 jam)

b. *shift* II pukul 12.00-18.00 (6 jam) .

Untuk jam kerja pukul 18.00-21.00 berlaku bagi semua *shift*. Mahasiswa yang melakukan kegiatan Praktek Kerja Nyata juga mendapatkan jatah jam kerja yang sama dengan karyawan. Hal ini dimaksudkan agar mahasiswa juga dapat merasakan pengalaman sebagai karyawan hotel yang sebenarnya.

3.8 Struktur Organisasi *Front Office Department* di Hotel Yoschi's

Besar kecilnya organisasi suatu hotel tidak sama dengan hotel lainnya karena hal ini sangat dipengaruhi oleh besar kecilnya operasional hotel, terutama jumlah kamar yang ada. Semakin besar jumlah kamar yang tersedia dan siap dijual, semakin banyak pula departemen dan karyawan yang dibutuhkan. Demikian pula sebaliknya. Jika jumlah operasional hotel kecil, maka susunan organisasinya juga kecil. Berikut ini struktur organisasi *Front Office Department* pada hotel Yoschi's.





BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Front Office Department berlokasi di bagian depan dari bangunan hotel agar mudah terlihat oleh tamu. Sebagai pusat kegiatan sebuah hotel, *Front Office Department* sering diumpamakan sebagai jantung dari sebuah hotel. Hal ini memberikan bukti bahwa betapa pentingnya peranan departemen ini jika dilihat dari operasional sebuah hotel. *Front Office* menjadi pusat data dan informasi bagi setiap departemen yang ada dalam hotel agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Front Office Department juga memegang peranan utama dalam hotel apabila dipandang dari segi pemasukan hotel, karena tingginya pendapatan yang diperoleh dari penjualan kamar tergantung oleh kemampuan para karyawan *Front Office Department* untuk menjual kamar. Adapun peranan penting *Front Office* lainnya adalah sebagai pembentuk citra yang baik bagi sebuah hotel, karena *Front Office Department* harus mampu menunjukkan kesan pertama yang baik saat tamu datang dan terakhir saat tamu meninggalkan hotel. Dengan demikian, para karyawan *Front Office Department* harus mampu memberikan pelayanan dengan baik dan ramah kepada para tamu.

Front Office Department pusat kegiatan operasional hotel yang meliputi pemesanan kamar (*resevation*), pendaftaran tamu (*reception*), pusat informasi (*information*), dan pelayanan telepon (*telephone operator*). Semua kegiatan yang berhubungan sistem operasional kantor depan tidak terlepas dari komunikasi langsung maupun tidak langsung dengan tamu, terutama tamu mancanegara untuk hotel yang sebagian besar tamunya berasal dari luar negeri. Sehingga karyawan *Front Office Department* diharapkan memiliki kemampuan berkomunikasi dalam bahasa

asing khususnya bahasa Inggris agar dapat berinteraksi dengan tamu baik melalui telepon maupun tatap muka langsung, guna mempermudah dan memperlancar tugas dan tanggung jawab *Front Office Department*.

Semua karyawan *Front Office Department* diharapkan mampu menciptakan efisiensi kerja serta tanggung jawab atas reputasi hotel dan fasilitas hotel yang tersedia secara bersama-sama. Semua departemen yang ada di hotel perlu saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama yaitu berupa keuntungan perusahaan dan kepuasan tamu.

Front Office Department yang mempunyai fungsi utama menjual akomodasi tidak akan mencapai hasil yang maksimal tanpa adanya kerjasama dan dukungan dari departemen lainnya seperti tata graha (*Housekeeping*), tata hidangan (*Food and Beverage Service*), dan *Food Product*.

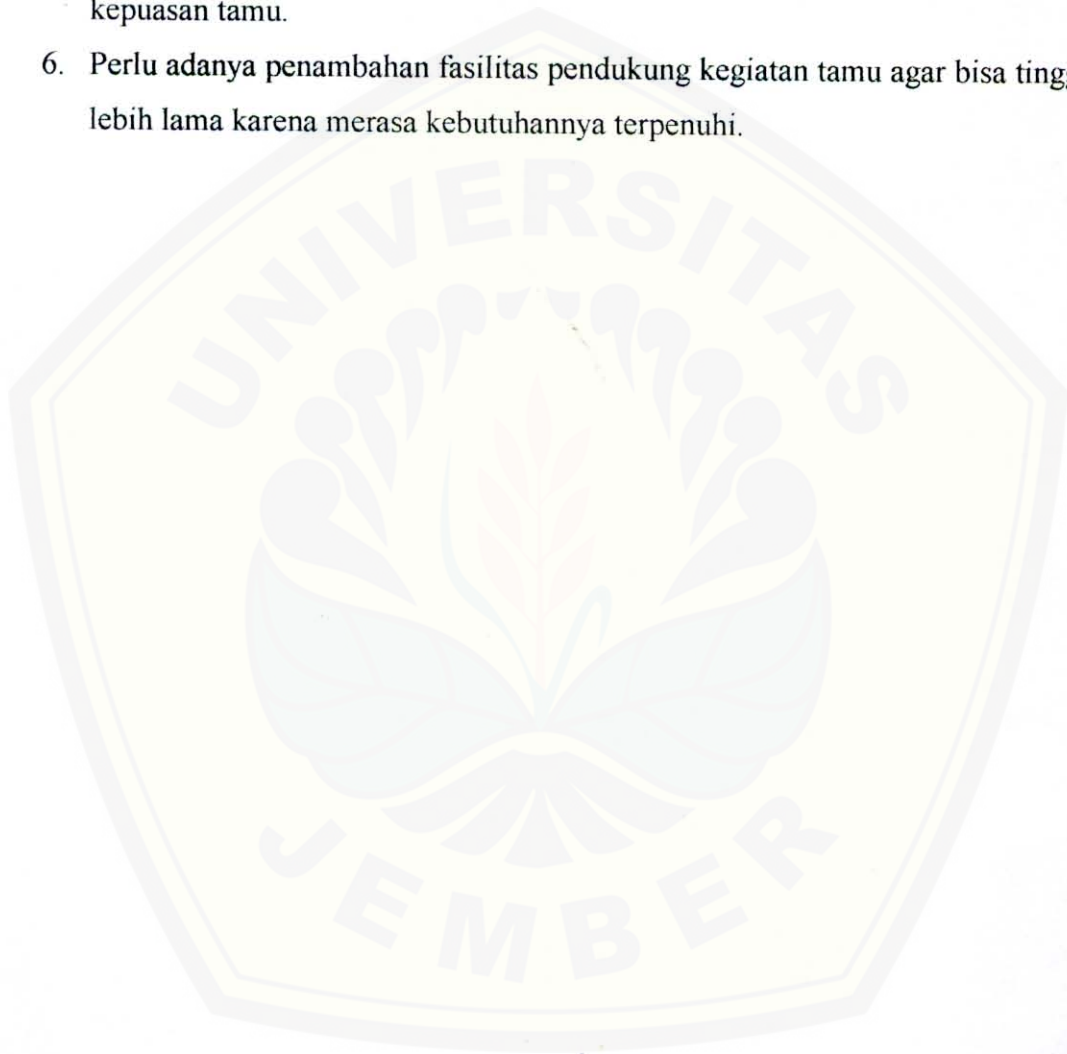
Melihat berbagai peranan dan fungsi *Front Office Department* seperti tersebut diatas, sangat jelas bahwa perlu adanya hubungan timbal balik antara *Front Office Department* dengan departemen-departemen yang ada di hotel agar tujuan utama dari sebuah hotel dapat tercapai.

5.2 Saran

Penulis mengucapkan terima kasih karena telah diperkenankan untuk melakukan Praktek Kerja Nyata di Hotel Yoschi's Bromo dan penulis ingin menyampaikan beberapa saran untuk pihak hotel yang mungkin dapat dijadikan landasan untuk meningkatkan kualitas hotel Yoschi's. Beberapa saran yang ingin penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkannya rasa kekeluargaan antar sesama karyawan hotel, karena dengan suasana kekeluargaan yang terjalin antar sesama karyawan akan dilihat oleh tamu sebagai kesan yang baik dan terlihat betapa akrabnya hubungan sesama karyawan.

2. Pelayanan kepada tamu hendaknya lebih ditingkatkan.
3. Pembagian tugas hendaknya disesuaikan dengan kemampuan dan disiplin ilmu masing-masing karyawan.
4. Mengembangkan komunikasi yang efektif untuk menjaga stabilitas hotel.
5. Peningkatan kualitas fisik maupun pelayanan hotel agar dapat memenuhi kepuasan tamu.
6. Perlu adanya penambahan fasilitas pendukung kegiatan tamu agar bisa tinggal lebih lama karena merasa kebutuhannya terpenuhi.



DAFTAR PUSTAKA

- Drs. Agus Sulastiyono, M,Si. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Alfabeta Bandung
- Ir. Endar Sugiarto, MM. 1997. *Operasional Kantor Depan*, Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Ir. Endar Sugiarto, MM. 1997. *Administrasi Kantor Depan*, Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Pariwisata, 1990. *Manual Front Office, Panduan Dasar Pelaksanaan Operasional pada Usaha Perhotelan*, Jakarta.

LAMPIRAN

1. Faksimile
2. Daftar tamu
3. Voucher
4. Rekening (*Bill*)
5. Tiket
6. Laundry
7. Telephone Service
8. Room Rate
9. Hiking Maps



Fax émis par : 33 1 40665910

PSA/SALLE/MARCHES

02/07/99 15:58 Pa: 1/1



Handwritten initials 'DAA' in a circle

Paris, July Friday 2nd,

Direction Financière

FAX

From: LAETITIA
Tel: + 33 1 45 75 43 00
Fax: + 33 1 40 66 59 10

To: HERMAN
Hotel: YOSHIE'S
Country:
Fax: 62 335 54 10 46

Nbre de pages: 1
(y compris la page de garde)

Message

Dear Herman

Following our conversation on the phone a few minutes ago, I confirm a reservation for 4 persons for the wenesday night, the 14th of July 1999

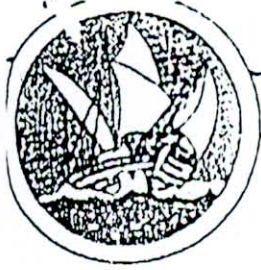
I agree with what you suggested : a family cottage, with 2 rooms and a bathroom, with hot water for 175 000 rupiah.

Thank you for taking care of this reservation

Looking foward to meeting you on the 14th.

Lactitia.

Handwritten signature of Laetitia



SUN TRAVEL & TO

Fax to Yoschi Hotel
Attn : Reservation Dept.
From : Nyoman
Date : April 13, 2000

Pls kindly bck n cfm 1 Dbl Standard room / Abf, June 07 - 08, 2000

Name of clients : Mr/s. Ezlingre

Tks Fr yr kind attn n wait yr reply.
Best regards

FORMULIR "A"
DAFTAR TAMU / GUEST REGISTRATION CARD

Nama Akomodasi : **YOSCHI**
Name of Accomodation

No. Seri

Alamat : 1. WONOKERTO STREET 2 KM FROM NGADISARI TELP. (0335) 23387 PROBOLINGGO - INDONESIA
Address

Datang tanggal
Arrival date

Datang dari
Coming from

Berangkat tgl
Departure date

Pergi ke
Going to

Nama lengkap
Full name

Kebangsaan
Nationality

Nomor Paspor
Pasport Number
No. STMD.

Date &
Place
of Issue

Tanggal lahir
Date of Birth

Pekerjaan
Profession

Perusahaan
Company

Maksud kedatangan
Purpose of visit

Pleasure

Business

Official

Alamat
Rumah
Home
Address

Pelabuhan pendaratan
di Indonesia
Port of entry in
Indonesia

Visa
Visum

Transit Tourist Official Business Stay

Tanda tangan
Receptionis
Reception
Signature

Tanda tangan tamu
Guest Signature

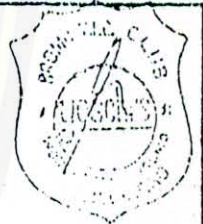
OSCHI HOTEL

OKERTO I. SKP BROMO PROBOLINGGO 67254
0335) 541018. Fax. 541046

Voucher

No.

Name Of Guest :
Nationality :
Room, Rate :
Payment : **CHECK IN**
City / Dept :
Others :



Place, date of issue



"Yoschi"

HOTEL BAR & RESTORAN

TOURIST SERVICE CENTRE TOUR & TICKET RESERVATION MONEY CHANGER

1. Wonorejo Street 2 KM from Ngelibari Telp (0335) 541018 Fax 541040
Probolinggo - Indonesia

REKENING / BILL

Untuk / For

Bpk / Ibu : Kamar No. :
Mr. / Mrs. : Room No. :
Check in : Check out :

Tgl / Date	Untuk / For	Rp.
Jumlah / Total		

YOSCHI'S

GUEST

HOTEL YOSCHI

Wonokerto Street, 2 Km From Ngadisari. Phone (0335) 23387 PROBOLINGGO - INDONESIA

SUNRISE - TRANSPORT

Name

Room

Destination

How many person

Price

Signature Guest

Signature Office

JEMBER

USCIII'S LAUNDRY SERVICE

Underwear	_____	Rp. 1050.-
Socks	_____	Rp. 750.-
T-Shirt	_____	Rp. 1800.-
Sweater	_____	Rp. 2400.-
Shirt	_____	Rp. 1800.-
Skirt	_____	Rp. 2400.-
Trousers	_____	Rp. 3000.-
Jeans	_____	Rp. 3600.-
Towel	_____	Rp. 2250.-
Bathtowel	_____	Rp. 3000.-
Sheet	_____	Rp. 3000.-
Sarong	_____	Rp. 2250.-
Shorts	_____	Rp. 2400.-

Others _____

Room No. . _____

Name . _____

Total pieces . _____

Total price . _____

Date . _____

We cannot be responsible for shrinking or colouring
children cloths half price.

USCIII & YOK

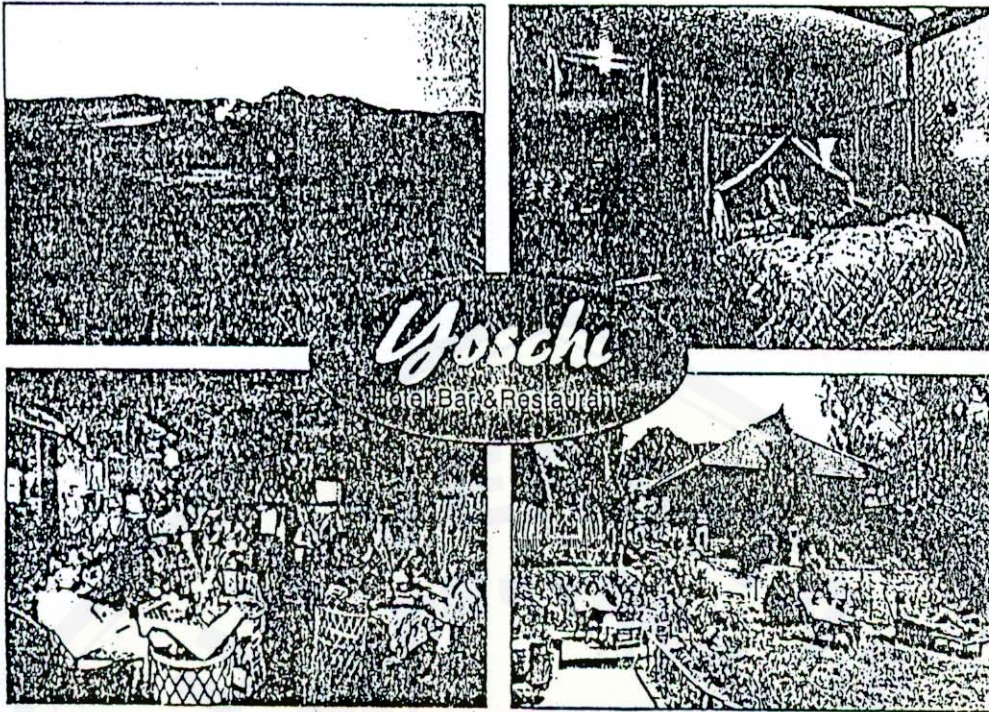
YOSCHI TELEPON SERVICE

Date : _____
Name : _____
Room No. : _____
Destination : _____
Telepon No. : _____
Price Perminute : _____
How Many Minutes : _____
Total Price : _____

Officer Signature

Guest Signature

(_____) (_____)



Yoschi
Hotel Bar & Restaurant

YOSCHI – YOUR HOTEL AT BROMO

Specially for individual travelers and small groups

Hotel Bar & Restaurant with a special, warm atmosphere invite you to stay several days and relax in cool, fresh air not far away from Bromo. Every morning transports to Bromo or Pananjakan to sunrise. Lot's of info about hiking – tracks available. The Restaurant service Indonesian and Western Food, Brown Bread, Yoghurt, Ice cream, Potato Dishes, etc. Room and Cottage with hot shower, terrace, big garden will come you.

HOTEL ROOM RATES

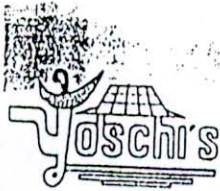
ECONOMY ROOM	Rp.	45.000
STANDARD ROOM	Rp.	75.000
DELUXE COTTAGE	Rp.	165.000
FAMILY COTTAGE	Rp.	210.000

ALL THE PRICE INCLUDE GOVERNMENT TAX, SERVICE, BREAKFAST, FOR TRAVEL AGENT 15% DISCOUNT

FOR FURTHER INFORMATION PLEASE CONTACT:

PHONE : (0335) - 541018
FAX : (0335) - 541046

WONOKERTO 1 BROMO PROBOLINGGO 67254 INDONESIA



YOSCHI'S HOTEL

Bar & Restaurant

Tour & Ticket Reservation, Tourist Service Centre, Money Changer
Wonokerto 1 Sukapura Bromo (0335) 541018; 541091 Fax. (0335) 541046
Probolinggo 67254 - Indonesia

Ref. No. : 202/XX /YGR-PKS/2000
Perihal : INFORMASI & HARGA KAMAR

Dengan Hormat,

Bapak / Ibu yang kami hormati, kami dari Hotel YOSCHI di Gunung Bromo, ingin menjalin hubungan kerja sama dan promosi terpadu yang berkesinambungan.

Bersama ini pula kami sampaikan Informasi & Harga kamar Hotel YOSCHI berlaku mulai Januari 2000.

Hotel, Bar & Restaurant with a special, warm atmospher Invite you to stay several days and relax in a cool, fresh air not far a way from Bromo. Every morning tranport to Bromo or Pananjakan to sunrise. Lot's of info about hiking - tracks a available.

The Restaurant servise Indonesian and Western food, Brown Bread, Yogurt, Ice Cream, Potato Dishes, etc.

Room and Cottage with hot shower, terrace, big garden will welcome you.

HOTEL ROOM RATES

15. ECONOMY ROOMS	Rp.	45.000
6. STANDARD ROOMS.	Rp.	75.000
6. COTTAGES ALL INCLUDE HOT SHOWER	Rp.	210.000
3. DELUXE COTTAGES	Rp.	165.000
EXTRA DED	Rp.	15.000

ALL THE PRICE INCLUDE GOVERMENT TAX, SERVICE, BREAKFAST, FOR TRAVEL AGENT 15 % DISCOUNT

FOR FURTHER INFORMATION PLEASE CONTACT:

PHONE : (0335)-541018

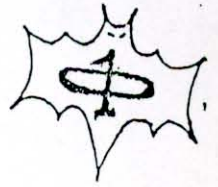
FAX : (0335)-541046

WE WISH YOU PLEASANT STAY IN YOSCHI AND WE HOPE YOU WILL RECOMMENDED US TO OTHERS.



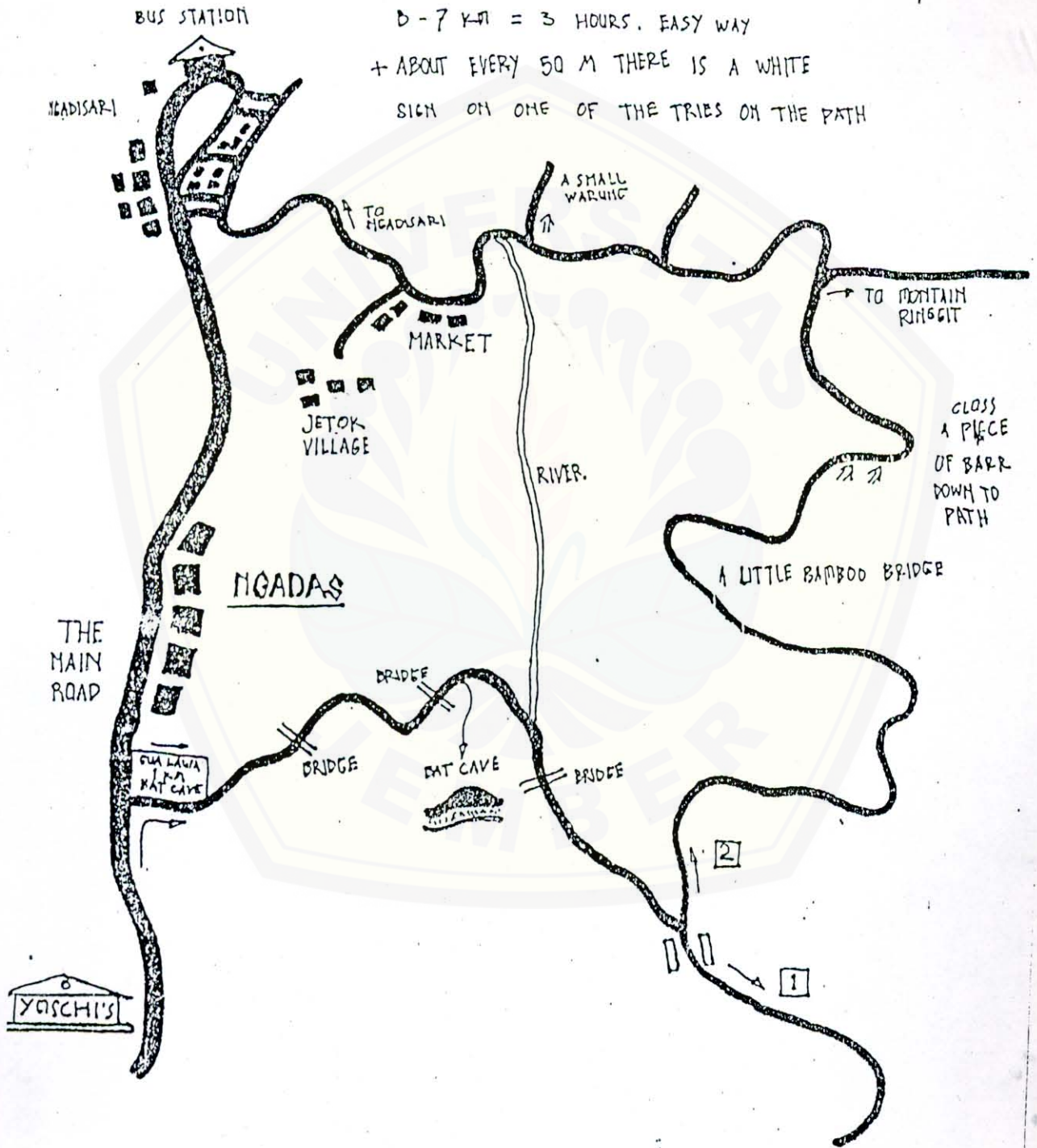
HIKING

YOSCHI'S - NGADISARI



EXPLANATION

D - 7 KM = 3 HOURS. EASY WAY
+ ABOUT EVERY 50 M THERE IS A WHITE
SIGN ON ONE OF THE TREES ON THE PATH



to the top of GURUNG RINGGIT ALTITUDE (??) 2200 m

to the top of GURUNG RINGGIT

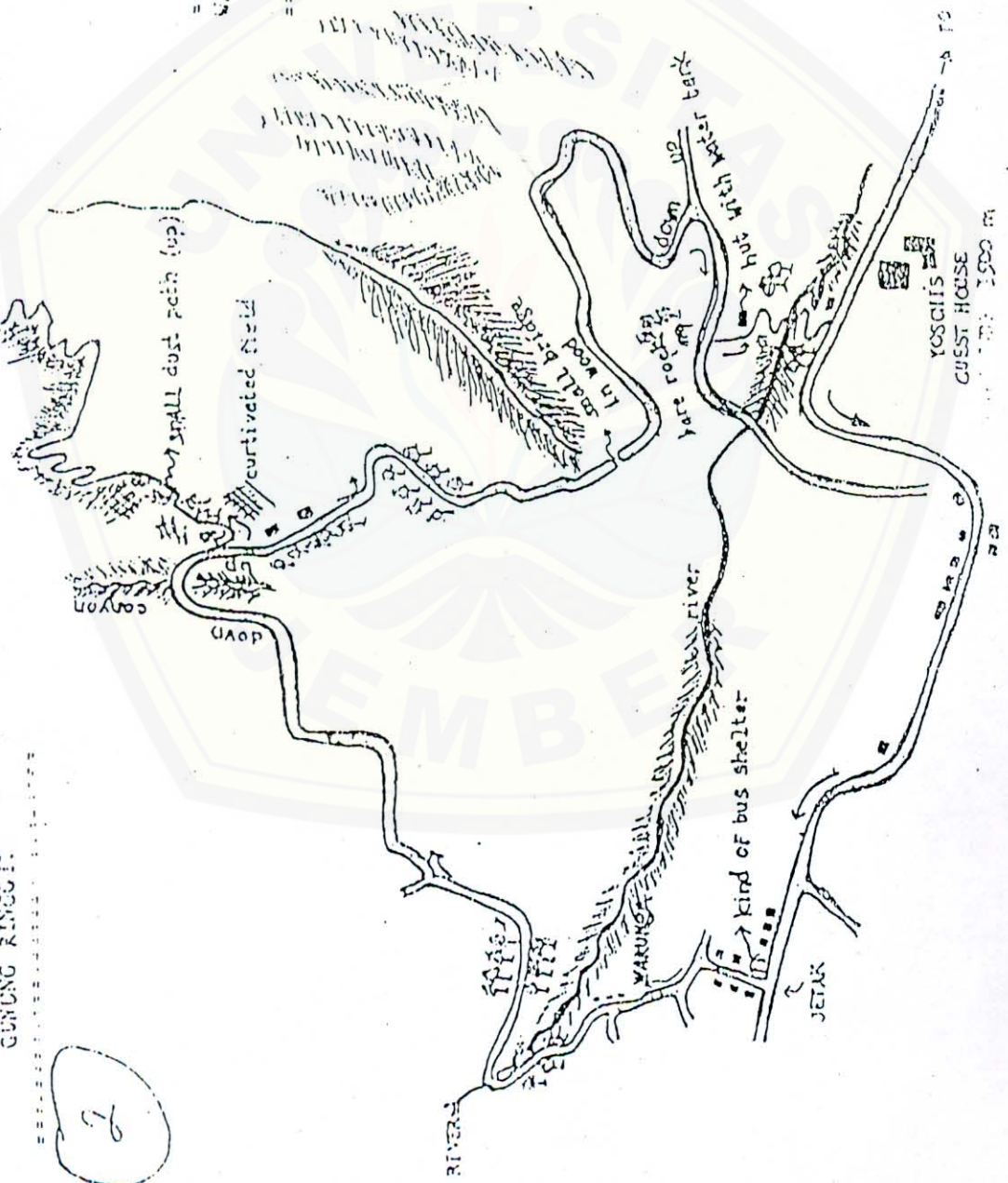
WAY FOR HIKING TO THE TOP OF

GURUNG RINGGIT

2

===== WATCH THE SUNRISE FROM THE TOP OF
GURUNG RINGGIT... =====

Way up, via JETAK, approx 2 hours
(fast walking this)
Way down, approx 1 1/2
of sunrise, spectacular view
on Mount, Brano, Jember and
on Ngadisari Village



YOSCI'S

YOSCI'S GUEST HOUSE

TO PROSLINGGO

JETAK

kind of bus shelter

WARUNG

A large pool

RIVER

cultivated field

small dust pan (up)

canyon

down

down hot with water - bar

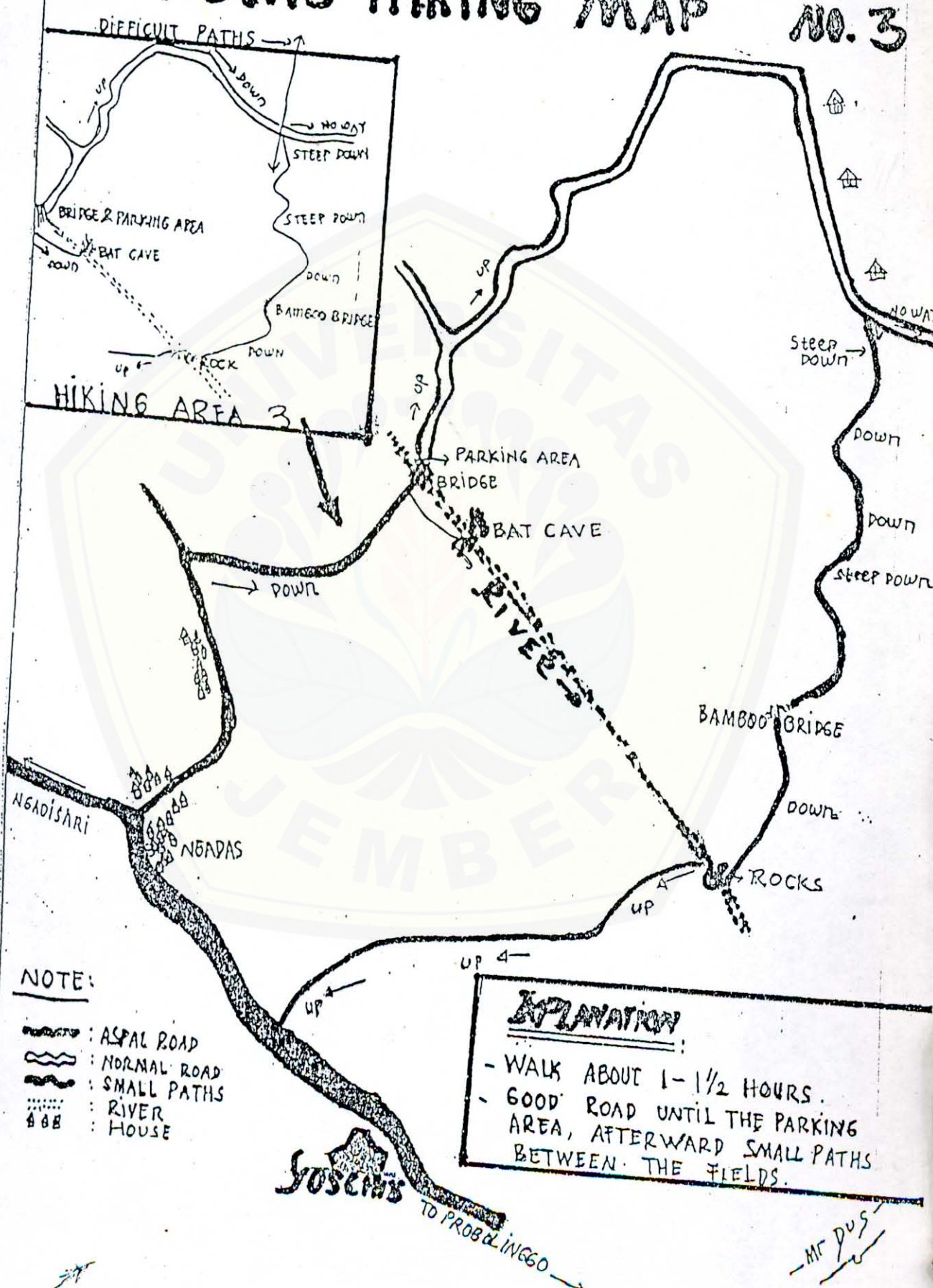
down

Solea trees

up

YOSCHIS HIKING MAP NO. 3

(ASL)



- NOTE:**
- ASPHAL ROAD
 - NORMAL ROAD
 - SMALL PATHS
 - RIVER
 - HOUSE

EXPLANATION:

- WALK ABOUT 1-1/2 HOURS.
- GOOD ROAD UNTIL THE PARKING AREA, AFTERWARD SMALL PATHS BETWEEN THE FIELDS.

YOSCHIS TO PROBOLINGGO →

MR DUS



to Bukit
Lingker and
Sandilake

easy to find
every 50 m
lighted CROSS X
on the tree

about 7-8 km
one way ≈ 2 hrs
until the caldera
from there to:

- Bromo and then
Cemora Lawang
- direct to Cemora
Lawang

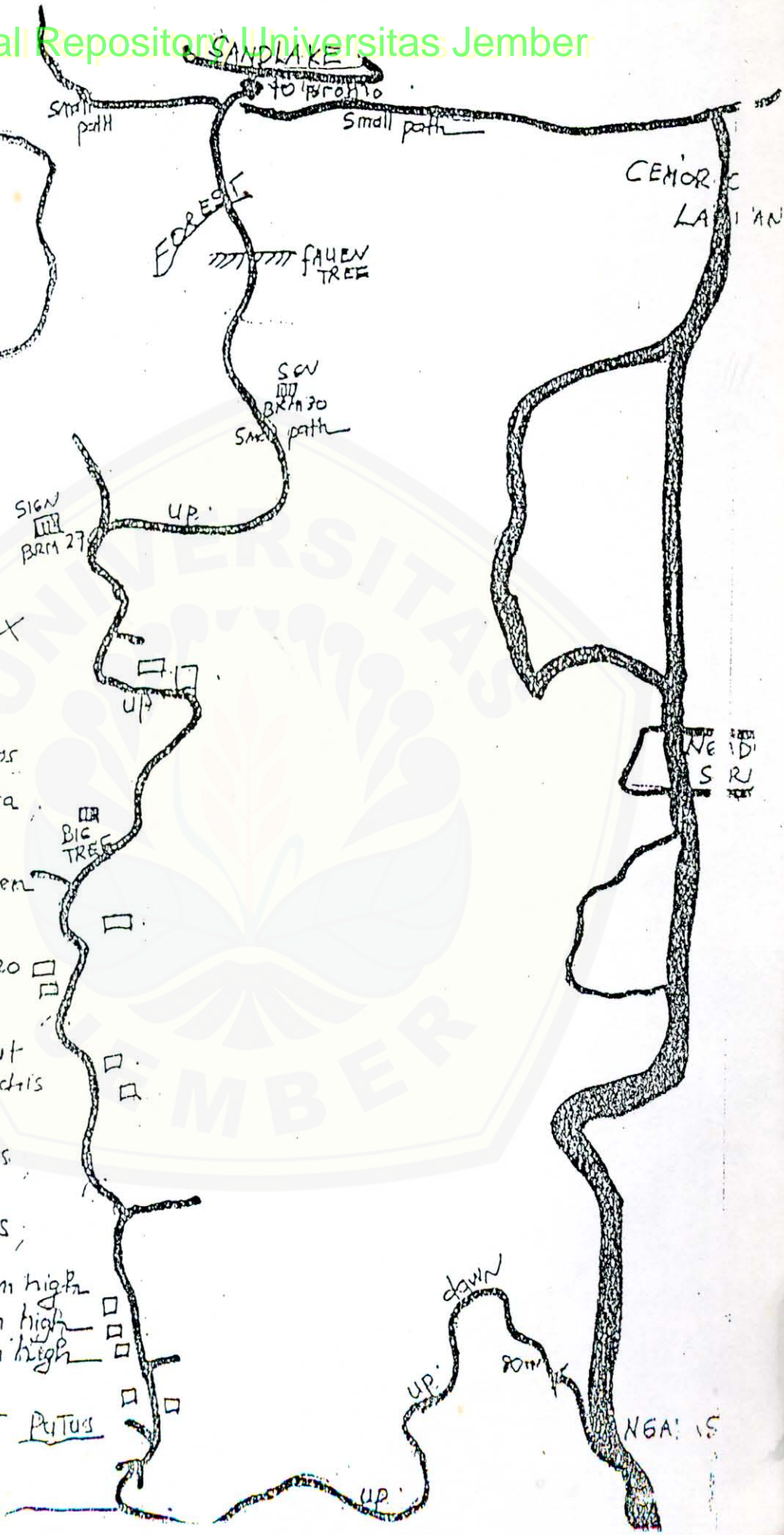
Roundtrip without
Bromo (until Yoschi's
by foot)

about 4-4½ hrs
incl Bromo
about 6-6½ hrs

YOSCHI'S ≈ 1700 m high
Caldera ≈ 2100 m high
Bromo ≈ 2350 m high

have a nice walk

Ushil



PROBLINGGO PLACES OF INTEREST

