



LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA
PERANAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS HOTEL
PADA *HOJEL RAYA BROMO*

Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh
Gelar Ahli Madya Pada Program D3 Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh :

Anggraeny Dyah H

9701C0101033

Asal	: Hadiah	S
Tempa Tel:	Pembelian	Klas
	29 JUN 2000	647
No. Buk :	PT.2000.10.2.202	1000

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER

2000

PENGESAHAN

Pengawas / Penanggung Jawab

H O T E L
Wimbo Prasetyo

Drs. Wimbo Prasetyo
HRD Manager

Dosen Pembimbing

Wisasongko

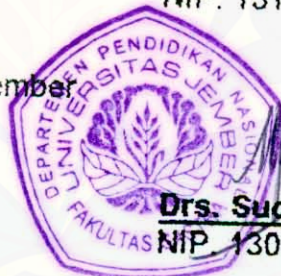
Drs. Wisasongko, M.A
NIP. 131 798 138

Ketua Program D3 Bahasa Inggris

Albert Tallapessy

Drs. Albert Tallapessy, M.A
NIP. 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. Sudjadi
NIP. 130 516 475

MOTTO

There is no royal road to learning

No gain without pain

Tidak ada keberhasilan atau tidak mungkin memperoleh ilmu pengetahuan dengan begitu saja, tanpa kerja keras, bersusah - payah, bersakit-sakit dan derita terlebih dahulu.

It matters not how long we live , but how.

Yang penting adalah bagaimana cara kita dapat mengisi hidup kita di dunia ini dengan berbagai kebajikan. Bukan panjang pendeknya umur, karena umur kita adalah di tangan Tuhan dan tidaklah patut dipersoalkan.

Let your ears hear what your mouth says.

Jangan mengeluarkan ucapan-ucapan yang kita sendiri tidak senang atau tidak enak mendengarnya, bilamana ucapan-ucapan itu ditujukan oleh orang lain terhadap diri kita.

Persembahan

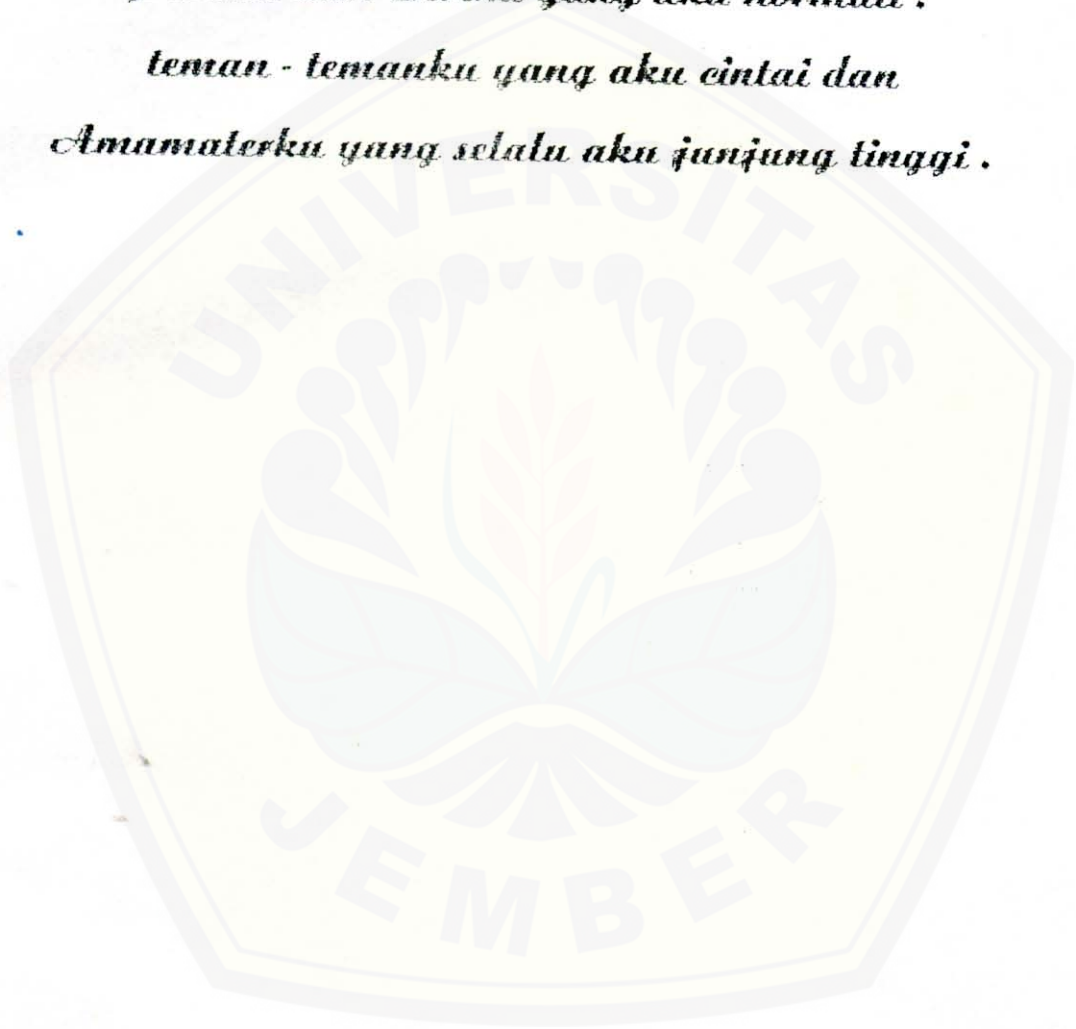
Kepada Ayahanda dan Ibunda Tercinta .

Adik-adikku yang aku sayangi .

Daman dan Bibiku yang aku hormati .

teman - temanku yang aku cintai dan

Amamaterku yang selalu aku junjung tinggi .



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penyusun menyatakan segala puja dan puji syukur ke hadirat Allah SWT karena hanya dengan Rahmat dan Ridlo-Nya penyusun dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik guna melengkapi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi pada Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember .

Penyusun menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan baik mengenai isi, bentuk, susunan, maupun penyajiannya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan ilmu pengetahuan dan penalaran penyusun namun penyusun telah berusaha semaksimal mungkin agar penulisan laporan dapat berguna dan menambah pengetahuan bagi para pembaca dan kita semua. Tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak penyusun tidak akan dapat menyelesaikan laporan ini, untuk itu penyusun tidak lupa menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Sudjadi selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember .
2. Bapak Drs. Albert Tallapessy, M.A. selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Wisasongko, M.A. selaku Dosen Pembimbing Praktik Kerja Nyata.
4. Bapak Tonny Ralph, selaku General Manager Hotel Raya Bromo, beserta segenap karyawan yang telah membantu kami selama praktek kerja nyata.
5. Bapak dan ibu tercinta , atas jerih payah serta doanya. Paman, bibiku dan adik-adikku tersayang atas doa dan dorongannya .
6. Teman-temanku yang tak akan aku lupa, Emy, Eny, dan seluruh rekan-rekan Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember yang tidak dapat aku sebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.

Akhir kata penyusun berharap semoga amal baik semua yang tersebut diatas mendapat balasan dari Allah S.W.T, semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua Amin .

Jember , 30 Mei 2000.

Penyusun



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN MOTTO	III
HALAMAN UNGKAPAN	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR LAMPIRAN	X
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan Praktek Kerja Nyata	1
1.3 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	2
1.4 Obyek Praktek Kerja Nyata	2
1.5 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	2
1.6. Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata	3
1.7 Tugas Utama dalam Praktek Kerja Nyata	3
1.8 Rencana Kegiatan Praktek Kerja Nyata	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Hotel	4
2.2 Jenis Akomodasi	4
2.3 Hotel Product	5
2.4 Pengertian Front Office	5
2.4.1 Fungsi Front Office	6
2.4.2 Job Discription of Front Office Department	6
2.5 Proses Check In dan Check Out	14
2.6 VIP Welcome	15

2.7 Contract Rate	16
2.8 Group Order	16
2.9. Luggage Handling	17
2.10 Menangani Skipper	17
2. 11 Handling Complaint	17

BAB III GAMBARAN UMUM GRAND BROMO HOTEL

3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Grand Bromo Hotel	18
3.2 Fasilitas	18
3.3 Klasifikasi Hotel	20
3.3.1 VIP Cottage	20
3.3.2 Cottage	22
3.3.3 Deluxe Room	23
3.3.4 Tourist Room	23
3.3.5 Hostel	24

BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Morning Shift Preparation	26
4.2 Membantu Menerima Telpon dan Menelpon ke Luar dengan Cara yang Baik	27
4.3 Membantu Mengurutkan Registration Card	27
4.4 Mencatat Contract Rate Yang Baru	27
4.5 Mengelompokkan Reservation	27
4.6 Mencatat Cancellation	27
4.7 Persiapan Penerimaan Tamu Group	27
4.8 Persiapan Tamu Group Check Out	28
4.9 Penerimaan Tamu Individu	28

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	29
5.2 Saran.....	29

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Brochure
- Lampiran 2 Brochure
- Lampiran 3 Brochure
- Lampiran 4 Brochure
- Lampiran 5 Reservation Form
- Lampiran 6 Reservation Group Form
- Lampiran 7 Group Order
- Lampiran 8 Registration Card Formulir A
- Lampiran 9 Registration Card
- Lampiran 10 Reservation Scheme
- Lampiran 11 Reception Scheme
- Lampiran 12 Check in Guest Procedure
- Lampiran 13 Check Out Guest Procedure
- Lampiran 14 Daftar Menu
- Lampiran 15 Meal Coupon
- Lampiran 16 Posting Penyusun
- Lampiran 17 Posting Penyusun
- Lampiran 18 Posting Penyusun
- Lampiran 19 Struktur Organisasi Hotel Raya Bromo

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Universitas Jember bertujuan untuk mendidik tenaga profesional yang siap pakai. Para lulusan ini diharapkan dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya, sesuai dengan tujuan program Diploma III Bahasa Inggris tersebut, maka setiap mahasiswa diwajibkan untuk melaksanakan praktek kerja nyata, kemudian hasil dari Praktek Kerja Nyata tersebut digunakan untuk penulisan laporan akhir penulis ingin mempraktekkan mata kuliah yang didapat dibangku kuliah seperti, Grammar, Speaking, English for Secretary, English for Hotel, dan lain lain.

Pemerintah Indonesia saat ini sedang meningkatkan promosi tentang keindahan negeri khatulistiwa. Hal ini juga didukung banyaknya investor-investor asing yang menanamkan modalnya di Indonesia, dan semakin banyaknya para wisatawan baik dalam negeri maupun mancanegara yang berkunjung ke Indonesia. Khususnya perhotelan harus menyiapkan diri untuk menyambut kedatangan mereka dengan menyediakan penginapan yang layak dan pelayanan hotel yang dapat memuaskan hati para wisatawan. Hotel Raya Bromo tentunya sudah menyiapkan tenaga-tenaga resepsionis yang profesional yang mampu berkomunikasi dengan baik dan benar, terutama pada bahasa Internasionalnya yaitu bahasa inggris. Dengan berbahasa inggris kita bisa menunjukkan pada wisatawan kita tentang keindahan negeri ini.

1.2. Tujuan Praktek Kerja Nyata.

Tujuan Praktek Kerja Nyata ini ialah untuk memahami dan mengetahui cara kerja yang selama ini telah dilaksanakan oleh Hotel Raya Bromo, artinya penulis benar-benar ingin mengetahui secara mendalam mengenai pelaksanaan suasana kerja yang sesungguhnya khususnya pada front office department.

Tujuan yang lain adalah untuk mengetahui pengetahuan praktis tentang pelayanan dalam sebuah perhotelan sebagai perbandingan dengan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah, untuk mendapatkan pengalaman dan bimbingan dari praktek kerja sehingga dapat dijadikan bekal untuk menembus lapangan kerja, dan juga untuk memperlancar komunikasi dalam bahasa Inggris baik secara lisan maupun tertulis.

1.3. Kegunaan Praktek Kerja Nyata.

Bagi mahasiswa Praktek Kerja Nyata berguna untuk

1. Dapat dipergunakan sebagai sarana latihan kerja bagi mahasiswa .
2. Dapat dipakai sebagai studi perbandingan antara teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan .
3. Memberikan pengalaman dasar didalam melaksanakan tugas dimasa yang akan datang .
4. Dapat dipergunakan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang tertarik melakukan penelitian yang sejenis .
5. Praktek Kerja Nyata diselenggarakan sebagai syarat lulus kuliah dari program Diploma III Bahasa Inggris .

1.4. Obyek Praktek Kerja Nyata .

Obyek praktek kerja nyata yang diambil oleh penulis adalah hotel Raya Bromo yang berlokasi di desa Sukapura, Probolinggo.

1.5 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan selama 240 jam mulai dari tanggal 17 Januari sampai dengan tanggal 19 Februari 2000 sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris, berdasarkan perhitungan



kerja efektif di masing-masing kantor, waktu selama 240 jam ini dipandang cukup memadai untuk mendalami bidang kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan.

1.6 Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata

Adapun proses kegiatan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut ;

1. Mengajukan proposal pada perusahaan yang dituju.
2. Meminta surat pengantar dari fakultas untuk diajukan sebagai bukti dan sebagai salah satu syarat agar dapat diterima ditempat praktek kerja.
3. Bagi para mahasiswa yang akan menjalankan Praktek Kerja Nyata harus menyelesaikan paling sedikit 70 sks.
4. Menghadap pimpinan dimana tempat Praktek Kerja Nyata dilaksanakan.
5. Menerima segala penjelasan dan kebijaksanaan yang diberikan oleh perusahaan atau ditempat Praktek Kerja Nyata.
6. Menerima dan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan.

1.7 Tugas Utama Dalam PKN

Karena penulis magang di bagian *Front Office Department* maka tugas utamanya adalah

1. Menjual kamar sebanyak-banyaknya.
2. Menerima dan mengoperasikan telepon.
3. Menyambut tamu yang baru tiba dan bertujuan ingin menginap.
4. Membuat reservation.
5. Memasukkan file-file yang perlu disimpan.

1.8 Rencana Kegiatan Praktek Kerja Nyata

1. Pengenalan ruang lingkup perusahaan.
2. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan.
3. Mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penulisan laporan .
4. Konsultasi yang kontinyu dengan dosen pembimbing.
5. Menyusun laporan hasil praktek kerja nyata sebagai prasyarat akademis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

Secara umum hotel dapat diartikan sebuah industri yang multikomplek, terbuka untuk umum dan berada dalam naungan satu atap dengan fasilitas yang hampir tidak terbatas serta buka selama 24 jam setiap hari.

Sedang menurut Direktorat Pariwisata Indonesia, Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum dan dikelola secara komersil.

2.2 Jenis Akomodasi

1. Berdasarkan tipe kegiatannya hotel terbagi menjadi 6:

- ◆ Hotel
- ◆ Motel
- ◆ Losmen/ Penginapan
- ◆ Pondok Remaja
- ◆ Pondok Wisata/ Homestay/ Guest Home.
- ◆ Bumi perkemahan/ Camping ground

2. Berdasarkan jumlah kamar hotel terbagi menjadi :

- ◆ Hotel kecil : Hotel yang memiliki kamar lebih kurang 25 kamar.
- ◆ Hotel sedang : Hotel yang memiliki kamar lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar.
- ◆ Hotel diatas rata-rata : Hotel yang memiliki kamar lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
- ◆ Hotel besar : Hotel yang memiliki kamar lebih dari 300 kamar .

3. Berdasarkan teknis dan service dalam penjualan kamar ;

- ◆ European Plan [EP] : Penjualan kamar tidak termasuk meals [kamar saja].
- ◆ Continental Plan [CP] : Dalam penjualan kamar termasuk breakfast.
- ◆ Modified Plan [MP] : Dalam penjualan kamar termasuk untuk 2 meals.
- ◆ American Plan [AP] : Dalam penjualan kamar termasuk untuk 3 meals.

2.3 Hotel Product

Hotel product dibagi menjadi dua tipe yang bisa ditawarkan kepada tamu yaitu ;

1. Tangible Product

Semua product yang nyata bisa dilihat tamu dan tamu harus membayar untuk mendapatkannya, antara lain :

- ◆ kamar.
- ◆ laundry.
- ◆ telephone service.
- ◆ fasilitas lain yang resmi untuk ditawarkan [legal].

2. Intangible Product

Semua product yang tidak bisa dilihat tamu secara nyata tapi bisa dirasakan kenyamanannya, antara lain :

- ◆ Service dari karyawan.
- ◆ Keamanan, kebersihan, ketenangan lingkungan, keramahan, dan lain -lain.

2.4 Pengertian Front Office Department

Front office adalah kantor depan hotel yang sebagai pusat kegiatan hotel dimana terjadi transaksi penjualan kamar, pusat informasi fasilitas hotel, sehingga bisa disebut 'The first and the last image of the hotel [Sugiarto,2000].

Front office merupakan bagian terpenting dari sebuah hotel, tempat pertama dan terakhir yang langsung berhubungan dengan tamu hotel. Sedangkan menurut pengertian fungsionalnya yaitu suatu bentuk pelayanan segala informasi terdepan dari suatu usaha industri perhotelan yang disajikan dengan berbagai corak kepada pelanggan, [Damarjati , 1999].

Front office department bertanggung jawab terhadap penjualan kamar hotel melalui metode sistematik mulai dari pemesanan kamar kemudian diikuti pendaftaran dan persetujuan kamar dari oleh tamu, [Andrew, S].

Jadi kesimpulannya front office adalah kantor depan hotel sebagai pusat kegiatan yang mana kesan pertama dan terakhir sebuah hotel tercermin dari kantor depan tersebut.

2.4.1 Fungsi Front Office

- ◆ Front office sebagai pusat kegiatan dari operasional hotel .
- ◆ Front office merupakan jembatan penghubung antara tamu dengan manajemen atau sebaliknya , juga pengkoordinasian antara departemen yang ada dilingkungan hotel.
- ◆ Front office merupakan arus komunikasi dari semua pihak departemen, bahkan bagi tamu yang *complaint* larinya akan ke front office .
- ◆ Front office merupakan kesan pertama dan terakhir .
- ◆ Front office merupakan salah satu penghasil uang secara langsung yaitu dengan cara menjual kamar dan memasukkan tagihan-tagihan tamu dari departemen lain .
- ◆ Front office merupakan tempat komunikasi para tamu dengan pihak hotel ataupun dari luar .
- ◆ Front office memiliki tempat dimana bisa digunakan untuk menyimpan barang berharga milik tamu yang bersifat sementara yang disebut *luggage room*.

2.4.2 Job Discription of Front Office Department.

1. Reservation

Adalah sebuah pemesanan kamar yang dilakukan individu atau group atau perusahaan untuk waktu tertentu , sedangkan untuk pelakunya disebut *reservation clerk*.

a. Dasar - dasar yang harus dimiliki oleh seorang reservation clerk adalah :

- ◆ Room Ability : Mampu menguasai atau mengetahui posisi kamar pada hari yang dipesan .
- ◆ Type of Room : Menguasai macam tipe kamar yang di miliki oleh hotel .
- ◆ Room Facilities : Mengenai fasilitas dalam kamar untuk semua tipe .
- ◆ Room Rate : Mengetahui harga kamar untuk semua tipe
- ◆ Policy Management : Kebijakan hotel untuk memberikan diskon dan fasilitas pada setiap tipe kamar
- ◆ Courtesy : Keramahmatan pada saat negosiasi.

b. Sumber - sumber Reservation

Reservation bisa di terima dari berbagai sumber seperti :

1. Travel Agent

Seperti misalnya beberapa orang atau group ingin pergi ke Bromo dan membutuhkan tempat bermalam yang terbaik dengan pelayanan yang terbaik maka mereka meminta salah satu travel agent setempat untuk memesan kamar sesuai dengan yang mereka butuhkan, kemudian Travel agent menguruskan pemesanan kamar beserta semua pembayarannya, sehingga tamu datang langsung mengisi registrasi card dan mengambil kunci .

Biasanya travel agent dan hotel mempunyai kontrak tentang harga yang disebut contract rate, pembayarannya bisa melalui 3 cara yaitu :

1. Prepayment : Pembayaran dilakukan pada waktu memesan kamar atau pada waktu relevation.
2. Voucher : Pembayaran bisa ditagihkan pada travel agent yang bersangkutan .
3. Cash basis : Pembayaran dilakukan secara langsung tetapi melalui travel agent.

2. Individual

Individual bisa dengan reservation terlebih dahulu tetapi juga bisa dengan cara walk in (datang langsung ke hotel tanpa reservation).

Pembayarannya bisa dengan cara:

- Cash Payment: Pembayaran di lakukan ketika tamu datang setelah mengisi Registration Card.
- Put Deposit : Pembayaran dengan pengambilan deposit dari tabungan tamu pada Bank.
- Credit Card.

3. Company : biasanya mereka menginap untuk suatu rapat bisnis yang membutuhkan ketenangan.

Pembayaran bisa dengan cara :

- Cash Payment / Credit card.
- Put Deposit
- Company Account : pembayaran merupakan tanggung jawab atau atas nama company bukan personal yang check-in.

4. Government : Anggota instansi pemerintah biasanya menggunakan VIP, menginap karena sebab-sebab tertentu seperti pemeriksaan terhadap hotel itu sendiri dan lain-lain.

Pembayaran bisa dengan cara :

- Cash Payment
- Put Deposit
- Company Account

5. Air Lines Crew : dalam penerbangan (bandara) terdapat tempat atau counter yang memberikan pelayanan informasi tentang pariwisata dan penginapan atau hotel yang layak di tempati, atau juga yang cukup bonafit.

C. Reservation bisa melalui:

1. Verbal (yaitu langsung dari hotel / ke hotel).
2. Faximile
3. Telephone
4. Letter
5. Telex

D. Technique of Sales

Untuk membuat atau membentuk kesan bahwa hotel Raya Bromo merupakan hotel yang cukup bonafit dengan karyawan yang cukup profesional maka dibutuhkan tehnik penjualan yang tersebut sebagai berikut:

1. Mempersiapkan diri secara mental dan fisik yaitu dengan menghilangkan rasa nervous dan memakai seragam yang rapi (Being Prepared).
2. Mempersiapkan etika sopan santun (self yourself).
3. Mengetahui tujuan lawan bicara, yaitu mengerti keinginan lawan bicara (know your your prospect).
4. Mengetahui etika dan sopan santun berbicara, lemah lembut, berlahan-lahan dan jelas (communicated).
5. Bila menjelaskan sesuatu harus singkat dan jelas tidak terlalu bertele- tele (Don't talk too much)
6. Tidak terlalu over acting , merasa sok kenal sok dekat , sewajarnya saja , dengan senyum dan kekeluargaan (Don't over familiarity).
7. Bila tamu merasa kemahalan dan mengundurkan diri atau menarik kembali reserve- nya , atau menggagalkannya maka diberikan alternative lain dengan discount atau tipe kamar lain yang lebih rendah harganya .
8. Selalu tersenyum , dan bersikap *welcome* terhadap tamu yang mau check in , (Be friendly).

E. Yang dilakukan jika ada reservation

Jika ada reservatioan setelah reservatioan perlu ditindak lanjuti sebagai berikut:

I. Confirmation

Yaitu menanyakan kembali kepastian tamu untuk menginap beserta pembayarannya.

Konfirmasi bisa dilakukan melalui

- ◇ telepon
- ◇ fax
- ◇ telex
- ◇ letter

Konfirmasi harus ditandatangani oleh front office manager sebagai penanggung jawab. reception dan reservation clerk.

2. Refusal

Refusal adalah penolakan pada tamu yang terjadi dikarenakan oleh dua hal yaitu

1. Karena kamar hotel sudah tidak ada yang vacant (kosong)
2. Karena tamu tersebut sudah diblack list, karena sulit membayar atau melarikan diri saat bill-nya datang.

3. Cancellation

Cancellation yaitu jika pihak tamu ingin membatalkan reservation yang sudah dibuat, maka reservation club tinggal mengecek nama dan identitas dari para tamu dan mencatatnya ke dalam buku cancellation.

4. Revision

Revision yaitu terjadinya perubahan rencana, setelah permintaan revisi datang, baca nama, data, nomor telepon, cekkan dengan data reservasi sebelumnya kemudian di-revised.

II. Reception

Reception adalah counter atau tempat pendaftaran tamu-tamu yang akan bermalam di hotel sekaligus sebagai pusat informasi.

Karyawan yang bekerja di reseption disebut resepsionis yang menjadi syarat menjadi seorang yang bisa diterima sebagai resepsionis adalah

- a) berpenampilan menarik
- b) menguasai bahasa asing minimal bahasa inggris
- c) menguasai hotel product
- d) efisien dalam bekerja
- e) ramah dan menguasai teknik menjual
- f) teliti dan cermat atau cekatan
- g) pandai berdiplomasi
- h) inisiatif, produktif

Adapun dalam prakteknya seorang resepsionis harus mempunyai teknik menjual antara lain:

- a) tawarkan produk yang anda punyai
- b) menonjolkan kelebihan-kelebihannya
- c) yakinkan tamu akan mendapatkan pelayanan yang memuaskan
- d) berikan alternatif yang prima
- e) tutup penjualan dengan menyenangkan
- f) selalu tersenyum dalam memberikan pelayanan
- g) selalu ada kemauan dalam membantu kesulitan tamu

Tugas Reception adalah

- a) mengisi data dari reservation kemudian block room occupancy
- b) memberi info ke housekeeping untuk prepare room

- c) menanyakan (Preregular/ permitioan) kemudian guest check in
- d) memasukkan ke register di lanjutkan ke bellboy
- e) memasukkan ke arrival book dan memberikan data ke cashier

Untuk hotel Raya Bromo, registration card dibagi menjadi 3 lembar (2 putih dan 1 coklat)

- a) 1 warna putih untuk security (khususnya formulis AI)
- b) 1 warna putih untuk Front Office Chasier
- c) 1 warna coklat untuk front Office file

Registration card di bedakan menjadi dua yaitu formulir A untuk tamu asing dan satunya untuk domestik.

Dalam penempatan alokasi kamar, petugas reception morning shift akan mendahulukan yang special request, yaitu yang King zise bed, karena jumlahnya terbatas.

Bila terdapat tamu yang reserved kamar / *honeymoon*, akan dibuatkan fruit basket, dan dibuat dalam VIP Requisition. VIP Requisition. terdapat 4 rangkap dan didistribusikan sebagai berikut:

- a. Food and Beverage Manager.
- b. Chief Cook
- c. House Keeping
- d. Cost Control
- e. File

3. Operator

Operator adalah seorang petugas telepon yang menerima dan membuat telepon, baik dari dalam / keluar hotel atau sebaliknya dan alat yang dipakai adalah *a witch board*.

Telephone Operator akan menyambung ke beberapa kota, baik di Indonesia sendiri maupun di seluruh dunia sesuai dengan permintaan tamu, secara langsung. Untuk durasinya, management membuat policy, minimum charge 3 menit, dengan kata lain

apabila tamu membuat interlokal di bawah kurang dari 3 menit, maka akan dikenakan charge 3 menit dan disesuaikan dengan harga kota yang dituju.

Disamping tersebut diatas, telepon operator juga menerima pemesanan morning case, sesuai dengan permintaan tamu, yang biasanya banyak dilakukan oleh operator night shift, karena kebanyakan tamu akan ke Bromo pagi - pagi sekali.

Telepon operator juga membuat laporan revenue out going call yang di sebut *Long Distance Sales Report*, yang dibuat pada akhir bulan dan didistribusi ke Front Office Manager, Accounting Manager dan File.

Kemudian telepon operator juga mengoperasikan in House Music yang jangkauannya hanya meliputi lobby dan sekitarnya. Disamping itu, policy hotel juga menerima *Collect Call* bagi tamu yang in House tanpa dikenakan biaya/ free of charge, dan hanya membuat collect call di luar negeri.

Untuk telepon operator memang agak complicated di Hotel Raya Bromo, mereka juga harus mampu menjadi reservation clerk. Tugas Operator itu sendiri adalah:

- Melayani permintaan telepon keluar area Hotel dan mencatat pulsa serta besar tagihannya untuk diinformasikan kembali ke pihak pemesan serta menyerahkan tagihan tersebut ke chasier.
- Menerima telephone dan menyambungkan / menginformasikan ke pihak yang berkepentingan.
- Memeriksa print out bila diperlukan.
- Merekapitulasi pendapatan telepon pada tiap akhir

4. Bell Boy

Bell boy yaitu petugas yang mengantarkan tamu beserta barang barangnya dari lobby ke kamar sambil menjelaskan penggunaannya. fasilitas yang ada di dalam kamar. Peran seorang Bell boy terhadap tamu, juga hampir sama dengan resepsionis karena dia juga orang depan, tapi ada perbedaan prosedur penerimaannya.

Prosedure Bellboy dalam bertugas:

1. Menerima tamu sekaligus membawa barang ke lobby, terkadang juga membukakan pintu mobil terlebih dahulu, seandainya kita tidak mempunyai doorman.
2. Catat data tamu dalam log book antara lain:
 - Kamar nomor berapa.
 - Nomor mobil, terutama yang *walk in guest*.
 - Berapa jumlah barangnya baik individu / group.
 - Jangan lupa beri bagasi check sebagai kontrol.
3. Menunjukkan kepada tamu posisi kamar yang akan ditempati dan *open bed* serta check master stop kontrak, mungkin ada lampu yang tidak berfungsi atau mati.
4. Usahakan seorang bell boy juga komunikatif dengan tamu karena tidak jarang tamu menanyakan masalah hotel pada saat ke kamar.

Prosedur Showing Room

1. Antar tamu showing ke kamar yang dikehendaki berdasarkan tipe dan *availability* yang ada.
2. Dalam perjalanan beri tamu informasi tentang *hotel product* kita / fasilitas, dan kelebihan tiap tipe kamar.
3. Informasikan kepada tamu agar tidak masuk dalam kamar semua apabila jumlah tamu terlalu banyak.

Polite/ Etika yaitu bagaimana kita bertindak sopan, baik ke dalam dan keluar. Ada dua hal yang perlu kita jaga yaitu ;

1. Greetings

Usahakan dalam bentuk selalu *greeting* dan senyum pada saat berjumpa rekan, atasan dan tamu pada khususnya.

2. Attitude

Hendaknya bersikap wajar-wajar saja. Jangan terlalu dibuat-buat, baik terhadap sesama, atasan dan tamu.

2.5 Proses Check in dan Check out

Check in proses

Seperti yang telah dijelaskan pada reception diatas bahwa setelah kamu mengisi data-data jati diri sesuai dengan identity card pada registration card yang tersedia di Front Desk (domestik dan asing) maka oleh resepsionis di alokasikan kamarnya sesuai dengan pesannya.

Bila group check in yang biasanya pembayaran ke perusahaan/agent maka resepsionis hanya meminta tanda tangan dari tour leader atau diminta *guarantee letter* yang akan di tanda tangani oleh Duty Manager atau Front Office Manager sebagai bukti pembayaran ke perusahaan.

Kemudian setelah data-data sudah di isi secara lengkap maka dimasukkan ke komputer hingga yang disebut *key-in*. Dengan demikian check in proses sudah selesai. Khusus untuk tamu yang reguler/repeat, resepsionis hanya mengambil data *guest history* yang ada dicomputer dan kemudian *dikey-in*-kan.

Check out proses

Sedangkan untuk check out proses lebih banyak di tangani oleh Front Office Cashier, yaitu menerima bill dari FB cashier menghitung bill secara total dan melihat proses pembayarannya melalui apa , kalau sudah selesai, hal selanjutnya diserahkan kepada resepsionis, untuk resepsionis hanya mengeluarkan data-data yang ada di computer supaya tidak muncul di screen .

Penggambaran proses check out dapat kita lihat sebagai berikut:

Membayar tagihan dari fasilitas yang telah digunakan ke Front Office cashier
Bell boy mengambil dan membawakan barang dari kamar tamu ke lobby kemudian menyerahkan kunci kamar.

2.6 VIP Welcome

Untuk VIP atau *very important person treatment* memang lain dibandingkan dengan tamu-tamu lainnya. Dan juga *preparation* di kamar juga agak berbeda

khususnya di VIP cottage, selain disediakan soft drink (free of charge) juga ada mini bar stove dan lain-lain sesuai dengan standarisasi hotel berbintang.

Khusus untuk duty manager, ketika VIP check in maka harus *escort* tamu tersebut serta menjelaskan segala fasilitas yang dimiliki oleh hotel.

Selain treatment tersebut di atas, maka untuk VIP guest juga disediakan fruit basket, flower dan welcome letter di kamar.

Begitu pula dengan check out, duty manager harus siap di lobby setiap saat untuk mengantarkan sampai ke pintu keluar.

2.7 Contract Rate

Contract rate yang dibuat, tujuannya adalah untuk menentukan harga kamar yang sudah di sepakati management dengan company atau agent dan masing-masing perusahaan atau agent mempunyai rate yang tidak sama atau berbeda, sesuai dengan room production yang di rekap tiap bulan.

Khusus untuk contract rate agent agak di bedakan antara FIT dan GIT bila FIT, single dan twins ratenya dibedakan sedang GIT single dan twins ratenya disamakan.

Bila suatu perusahaan /agent ingin membuat contract rate baru maka disarankan untuk menghubungi marketing di Surabaya, dan contract rate hanya berlaku 1 tahun setelah itu akan ada peninjauan kembali. Sedangkan besarnya diskon di sesuaikan dengan room production atau tidak lebih dari 30 %.

Begitu untuk long staying guest, management membuat policy sendiri dan harganya lebih murah di bandingkan dengan contract rate lainnya, untuk long staying guest minimum 7 hari dan akan mendapatkan benefit sebagai berikut:

25% Off I.D.D

10% Off leguer

25% off for fax

Rp. 75 /pax quarto photo copy

25% of laundry

2.8 Group Order

Group order ini di buat untuk mengetahui secara detail tentang data-data reservation suatu group yang akan check in hari ini dan distribusikan ke departement yang terkait. Karena di dalam group order inilah kita bisa mengetahui dengan jelas break downnya suatu group termasuk jumlah kamar, harga kamar, tanggal check in dan check out, meal arrangement, billing instruction dan lain-lain.

Group order ini di persiapkan oleh reservation clerk hampir setiap hari sesuai dengan reservation group yang telah masuk.

2.9 Luggage Handling

Untuk semua barang-barang milik tamu, seperti koper, tas dan lain-lain akan check in di Hotel di handle oleh petugas Bell boy atau concierge. Dan supaya barang-barang tersebut tidak terjadi salah masuk terbawa tamu lain khususnya pada waktu group check in bersamaan maka petugas Bell boy akan memberikan card/check sebagai berikut :

Baggage check : adalah suatu kartu untuk membedakan nama dan no kamar pemilik tamu.

Baggage check sendiri terdiri dari 2 sisi, satu untuk tamu dan satu sendiri akan digantungkan ke tas atau koper dan sebagainya.

Begitu pula sebaliknya, bila tamu tersebut akan mengambilnya, maka Bell boy akan meminta kartu sobekan yang telah diberikan sebelumnya.

2.10 Menangani Skipper

Untuk menghindari skipper atau tamu yang melarikan diri sebelum menyelesaikan pembayaran bill. Maka policy Hotel menentukan bahwa tamu yang check in tanpa credit card di haruskan membayar advance deposit sebesar 1,5 harga kamar, atau bila pembayaran dengan credit card maka credit card tersebut akan dicard ver atau otorisasi dengan bank yang bersangkutan.

2.11 Handling Complaint

- a) harus tahu dulu apa permasalahannya dan apa yang di complaint
- b) mendengarkan penuh perhatian agar tamu betul-betul telah mengungkapkan semuanya.
- c) mencari solusinya bila tidak terselesaikan di catat pada logbook untuk di carikan penyelesaiannya pada keesokan harinya.



BAB III

GAMBARAN UMUM GRAND BROMO HOTEL

3.1 Sejarah singkat berdirinya GRAND BROMO HOTEL

Di daerah Probolinggo terdapat sebuah gunung yang pamor indahya sampai terdengar di mancanegara. Gunung tersebut di kelilingi lautan pasir dan di tengahnya terdapat kawah panas yang selalu mengeluarkan asap. Untuk ke gunung aktif itu harus menempuh perjalanan yang jauh dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Apalagi gunung Bromo, akan lebih indah bila di lihat saat matahari mulai terbit. Jadi perlu menginap terlebih dahulu maka dari itu pada bulan Agustus 1989 dibangun sebuah hotel di tempat yang cukup strategis yaitu di desa Sukapura Probolinggo dan di operasikan pada tanggal 21 April 1990 dengan nama Grand Bromo Hotel. Setelah \pm 4 tahun. (1994) di ubah namanya menjadi Hotel Raya Bromo, mempunyai luas area \pm 34 ha, saat ini (2000) mempunyai kamar sebanyak 196 room dan termasuk dengan youth hostel 16 room. Luas bangunan dan fasilitasnya lainnya sebesar \pm 24 ha, sisanya 10 ha dijadikan lahan garapan tadah hujan oleh masyarakat sekitar dengan sistem bagi hasil pada tiap akhir panen. Hotel ini dibangun bertujuan untuk mengakomodasikan para wisatawan yang akan melihat panorama keindahan Gunung Bromo dan juga untuk para bisnisman di daerah Probolinggo dan sekitarnya.

Tahap-tahap Pembangunan Hotel Raya Bromo

- ◆ Tahun 1990 : Tahun awal operasi dengan 66 kamar + 4 cottage
- ◆ Tahun 1991 : Youth Hostel di operasikan (16 room)
- ◆ Tahun 1992 : Di bangun VIP cottage
- ◆ Tahun 1995/1996 : Di bangun Hotel Blok VI (29 room) Blok VII (41 room) dan blok VIII (38 room)

Fasilitas

- ◆ Tengger coffee shop dari restoran yang dimiliki oleh Hotel Raya Bromo dengan kapasitas ± 125 orang, ruangan terkesan natural, meja kursi terbuat dari rotan dengan pewarnaan dari asesoris alam, ditembok sebelah kiri terdapat lukisan Gunung Bromo yang cukup besar dan sangat indah di tambah lagi pemandangan alam dari luar yang dapat dilihat dari dalam. Menu yang di tawarkan yaitu Indonesian, European, American dan Chinese Cuisine.
- ◆ Sukapura Hall sebuah ruang pertemuan yang berkapasitas ± 200 orang, dimana digunakan untuk berbagai kegiatan seperti untuk acara halal bihalal untuk acara pesta perkawinan yang disewakan kepada para tamu yang menginap di hotel ini ataupun hanya menyewa hallnya saja.
- ◆ Batok bar yaitu bar kecil yang berada diatas ruang EDR dan store, dibuka hanya pada malam hari, dengan bentuk tradisional dari warna alam tetapi bermuansa modern, benar-benar paduan bentuk yang cukup indah dan romantis. Minuman yang disediakan/ ditawarkan seperti cocktail, soft drink dan minuman beralkohol di iringi dengan live music.
- ◆ Ringgit Room sebuah ruang pertemuan berkapasitas ± 75 orang, berada tepat di samping Batok Bar, biasanya digunakan untuk seminar atau pertemuan rapat orang-orang bisnis apabila jumlah anggotanya sedikit, sebab biaya yang dikeluarkan juga akan berkurang.
- ◆ Jabung Room adalah sebuah ruang yang cukup kecil hanya berkapasitas ± 20 orang yang mana biasanya di pakai sendiri, untuk rapat rutinitas perbulannya lokasinya tepat dibawah ruang general manajer bersebelahan dengan personalia.
- ◆ Widodaren karaoke letaknya tepat disebelah Ringgit Room dan Batok Bar, berkapasitas ± 75 orang satu ruang dengan billyard.
- ◆ Sebagai sarana olah raga dan tempat bermain anak-anak, Hotel Raya Bromo menyediakan tenis court dan jogging track juga taman bermain anak-anak antara

yang satu dengan yang lain tidak berjauhan masih dalam satu ruang lingkup lokasinya tepat berada di depan tempat parkir dan kantor depan Hotel Raya Bromo.

♦ Madakari Pura Swimming Pool

Untuk kolam renang terbagi menjadi 3 tempat

1. Dewasa

Dengan kedalaman ± 150 cm

2. Air hangat

Mempunyai kedalaman yang sama dengan kolam renang dewasa

3. Anak-anak

Dengan kedalaman 50 cm dan 100 cm.

Di pojok kolam renang tersebut disediakan bar kecil yang gunanya untuk melayani tamu atau guest yang ingin minum sebagai penghangat tubuh di kolam tersebut.

Klasifikasi Hotel

Hotel Raya Bromo memiliki area seluas 35 ha dengan jumlah kamar sebanyak 196 room di tambah hostel dengan rincian sebagai berikut :

VIP Cottage	: 1 kamar, dengan harga perkamar	: Rp. 1.331.000 / malam
Cottage	: 4 kamar, dengan harga perkamar	: Rp. 762.000 / malam
Deluxe	: 158 kamar, dengan harga perkamar	: Rp. 350.000 / malam
Taurist	: 17 kamar, dengan harga perkamar	: Rp. 242.000 / malam
Hostel	: 16 kamar, dengan harga perkamar	; Rp. 40.000 / malam

Cottage terletak di sebelah barat restoran dengan nomor kamar 301 sampai 304. Untuk kelas Deluxe terletak di belakang restoran dengan nomor kamar 101 sampai 182 (lantai bawah) 201 sampai 274 (lantai atas).

1. VIP Cottage

Terdiri atas dua kamar utama satu kamar driver, satu ruang tamu, tiga kamar mandi dan satu kitchened. Untuk lebih rincinya dapat kita lihat *standard room set up* nya sebagai berikut :

Standart VIP Cottage

a. Bedroom [ada dua macam kamar]:

Double Bedroom :

- ◇ Double bed (satu tempat tidur untuk dua Sheets + Pillow + Blanket)
- ◇ Televisi
- ◇ Sofa satu set + lampu baca
- ◇ Rak tempat kopor barang milik kamu
- ◇ Almari pakaian
- ◇ Meja / kursi rias + lampu rias + facial tissue + guest map + ballpoint
- ◇ Lampu utama
- ◇ Nakas + lampu tidur + kap lampu + telepon
- ◇ Tempat sampah

Twin Bedroom : Semua guest equipment dan guest supplies sama dengan double bed room hanya jenis tempat tidurnya saja berbeda, yaitu ada dua tempat tidur yang masing-masing ukurannya untuk 1 orang.

b. Bathroom :

- ◆ Bath tub
- ◆ Shower + kran air panas dan dingin + shower curtain
- ◆ Bath towel + hand towel + face towel masing-masing 4 picis.
- ◆ Wash basin + kran air panas dan dingin
- ◆ Guest soap + bath soap + shampoo + shower cup, masing-masing 4 picis

- ◆ Guest glass/bath room glass + sikat gigi + pasta gigi
- ◆ Toilet duduk + toilet tissue 2 rol
- ◆ Asbak + lilin + korek api
- ◆ Tempat sampah

c. Living room :

- ◆ Sofa satu set
- ◆ Lampu utama
- ◆ Televisi
- ◆ Perapian
- ◆ Kitchened
- ◆ Coolcase (freezer)

d. Driver room :

- ◆ Single bed + sheets + blanked + pillow
- ◆ Nakas + lampu tidur + kap lampu

Bath room for driver :

- ◆ shower + kran air panas dan dingin
- ◆ Bath towel + soap 1 + shampoo 1 + shower cup

Balcony :

- ◆ sofa satu set

2. Cottage

Terdiri atas dua kamar utama, satu ruang tamu, satu kamar mandi dan satu kitchened.

Dengan perincian sebagai berikut :

Standard cottage

a. Bedroom (ada dua macam kamar)

Double bed room:

- ◆ double bed + sheets + pillow + blanked
- ◆ Sofa satu set + lampu baca
- ◆ Rak tempat kopor/barang milik tamu
- ◆ Almari pakaian

- ◆ Meja/kursi rias + lampu rias + facial tissue + guest map + ballpoint
- ◆ Lampu utama
- ◆ Nakas + lampu tidur + kop lampu + telepon
- ◆ Tempat sampah

Twin Bedroom : Semua guest equipment dan guest supplies sama dengan double bed room hanya jenis tempat tidurnya saja berbeda, yaitu ada dua tempat tidur yang masing-masing ukurannya untuk 1 orang.

b. Bathroom :

- ◆ Bath tub
- ◆ Shower + kran air panas dan dingin + shower curtain
- ◆ Bath towel + hand towel + face towel masing-masing 4 picis.
- ◆ Wash basin + kran air panas dan dingin
- ◆ Guest soap + bath soap + shampoo + shower cup, masing-masing 4 picis
- ◆ Guest glass/bath room glass + sikat gigi + pasta gigi
- ◆ Toilet duduk + toilet tissue 2 rol
- ◆ Asbak + lilin + korek api
- ◆ Tempat sampah

c. Living room :

- ◆ Sofa satu set
- ◆ Lampu utama
- ◆ Televisi

d. Balcony :

- ◆ Sofa satu set

3. Deluxe Room

Terdiri atas satu kamar dengan dua tempat tidur, satu kamar mandi balcony dan satu set sofa.

4. Tourist Room

Terdiri atas satu kamar dengan dua tempat tidur dan satu kamar mandi.

Untuk kedua tipe ini perbedaannya tidak terlalu mencolok hanya pada tourist room. Luas ruangan dan ukuran bed-nya lebih kecil serta tidak mempunyai balcony, tetapi untuk *room equipment*-nya adalah sama.

Dengan periciannya sebagai berikut :

Room equipment dan guest supplies :

a. Bedroom :

- ◆ Bed (double/twin) + sheets + pillow blanked.
- ◆ Sofa satu set + lampu baca
- ◆ Rak tempat kopor/barang milik tamu
- ◆ Almari pakaian
- ◆ Meja/kursi + lampu rias + facial tissue + guest map + ball point
- ◆ Lampu utama
- ◆ Nakas + lampu tidur + kop lampu + telepon
- ◆ Tempat sampah

b. Bathroom :

- ◆ Bath tub
- ◆ Shower + kran air panas dan dingin
- ◆ Guest soap + bath soap + shampoo + shower cup masing-masing 1 picis
- ◆ Guest glass + glass bath room
- ◆ Toilet duduk + toilet tissue 1 rol
- ◆ Asbak + lilin + korek api
- ◆ Tempat sampah

c. Balcony :

- ◆ sofa satu set

5. Hostel

Terletak di sebelah selatan (belakang) hotel Raya Bromo dengan jumlah 16 kamar, masing-masing kamar tiga tempat tidur tanpa kamar mandi (kamar mandi di luar), satu set meja rias, almari pakaian dan tidak menyediakan guest supplies (soap, shampoo, towel, dan lain-lain)

Hotel Raya Bromo memiliki 2 tipe tempat tidur pada semua tipe kamar :

Cottage :	4 double
	5 twin
Deluxe :	24 double
	134 twin
Tourist :	17 twin
Hostel :	16 triple (3 tempat tidur)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan selama praktek kerja nyata, dapat disimpulkan bahwa, Front Office Department mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas hotel dan mendukung suksesnya sebuah hotel apabila :

- a. Adanya pemahaman yang sama dan koordinasi yang baik mengenai pesan yang disampaikan oleh pihak manajemen hotel diantara semua departemen yang ada di dalam hotel.
- b. Staff dan karyawan front office harus mempunyai kemampuan yang optimal pada bidangnya masing-masing, sehingga di dalam menjalankan tugasnya tidak terlalu banyak menemui hambatan yang akhirnya hanya akan menjadi hambatan bagi front office sendiri.
- c. Mampu menciptakan hubungan yang harmonis diantara semua departemen yang ada di dalam hotel dan terutama dengan pihak luar khususnya dengan tamu hotel.

5.2. Saran

Agar *front office department* benar-benar dapat berfungsi secara profesional sekiranya pihak hotel harus memberikan fasilitas-fasilitas yang sangat diperlukan oleh pihak front office serta meningkatkan kemampuan staff dan karyawan melalui sekolah kilat atau seminar mengenai profesionalisme kerja dalam bidang perhotelan terutama pada bidang penguasaan bahasa asing. Dengan demikian front office akan benar-benar mampu menjalankan kewajibannya yaitu sebagai tulang punggung hotel.

Perlu juga mengevaluasi data yang ada yaitu dengan mempertimbangkan data yang telah ada tersebut, akan mempermudah pimpinan hotel untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya ke arah kemajuan dan kelangsungan hidup hotelnya.

DAFTAR PUSTAKA

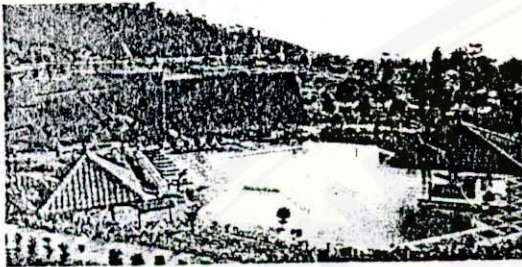
Michael, Richard, *Managing Front Office Operation*, AHMA, 1988.

Departemen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi, Departemen Jendral Pariwisata,
1991, *Manual Front Office*, Surabaya.

Sugiarto, K. Yenny, A. Suyantoko, *Front Office Advanced Familiarization
Programme*, 1998, Probolinggo.



H O T E L
Raya Bromo



FACT SHEET

ACCOMMODATIONS

- 191 rooms and 5 cottages.
- All rooms have private bath and shower, hot & cold water, TV, and telephone.
 - Electricity 220 V
 - Check - out time 12 noon
- All rooms have a views of the mountain and Probolinggo harbour.

LOCATION

Although a small village, Sukapura is very strategically located. All overland traffic between Bali and Jogjakarta must pass through the Sukapura area.

AT YOUR SERVICE

- BATOK bar - Cocktails and drinks
 - Billiard and Karaoke
 - Currency exchange
- Drugstore and Gift Shop
 - Hotel doctor on call
 - Jogging track
- Laundry and Pressing service
- Major credit cards accepted
 - Safety deposit boxes
- TENGER coffee shop - Indonesian, European and Chinese Cuisine
 - Tennis court
- Tours and transportation desk
 - 24 hour room service
- SUKAPURA Hall catering for 75 to 200 persons
 - Swimming Pool

ROOM RATE

	Single/Double
Tourist	Rp. 212,000,-
Deluxe	Rp. 350,000,-
Cottage	Rp. 726,000,-
VIP Cottage	Rp. 1,331,000,-
Extra Bed	Rp. 50,000,-
High Season Supplement	Rp. 50,000,-

(Idul Fitri, Kasada, Christmas/
New Year Season - 23 up to 31 Dec

POINTS OF INTEREST

- Mount Bromo , an active volcano - a crater within the Tenggerese mountain range to see the spectacular sunrise setting.
- Mada Kari Pura - a spectacular waterfall not far from the hotel, near the village of Sapih.
- Probolinggo Harbour - to see the traditional vessels.

VISITORS INFORMATION

- Currency - Rupiah (Rp)
- Climate - Mount Bromo
 - Day time : 15^o C - 20^o C
 - Night time : 5^o C - 15^o C

TRAVELLING BY CAR

From	To	Distance	Time
Sukapura	Bali	325 Km	5 Hours
Sukapura	Jogjakarta	400 Km	7 Hours
Sukapura	Surabaya	125 Km	2 Hours

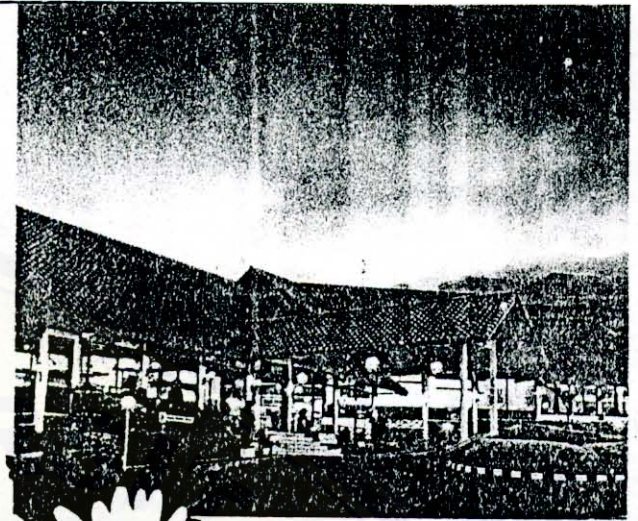
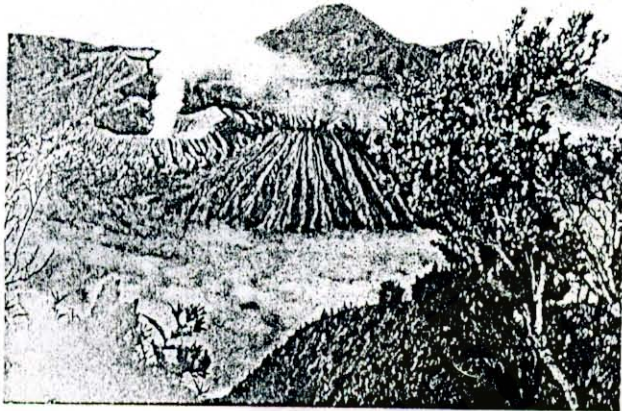
Address :

Sukapura 67254, Probolinggo, East Java - Indonesia
Phone : (0335) 581103-5 Fax : (0335) 581142

Reservation Center :

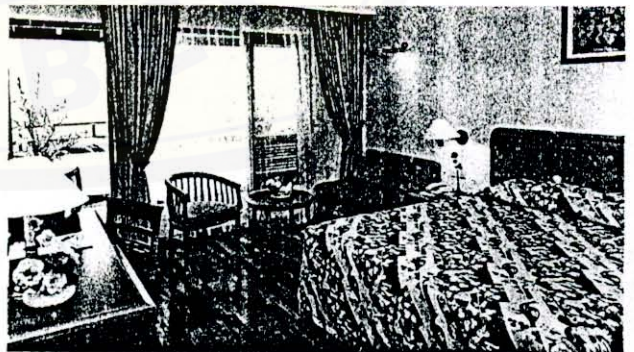
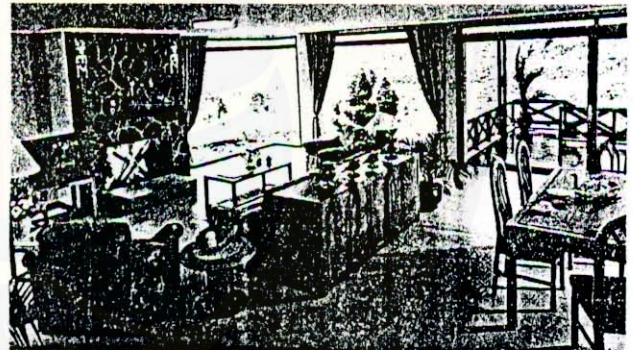
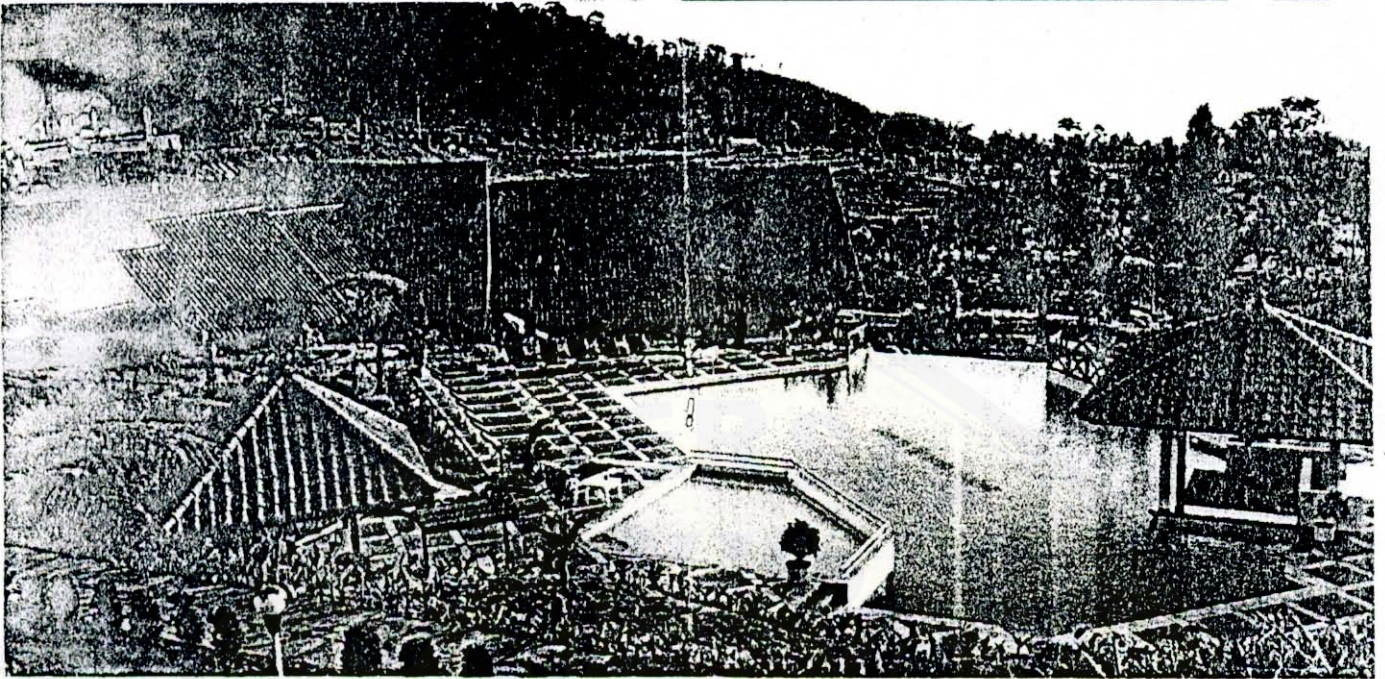
c/o Graha Residen Office Park
Jl. Darmo Harapan 1 Surabaya 60187 - Indonesia
Phone : (031) 7329945, 7329946 Fax : (031) 7325256



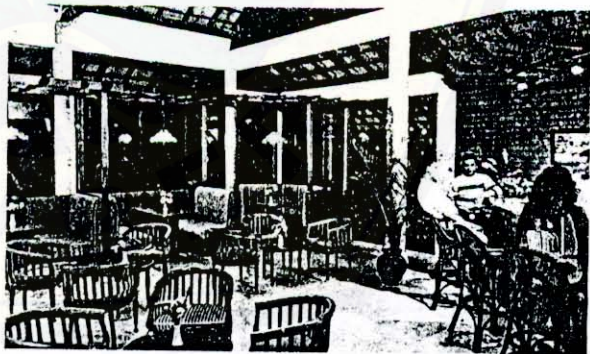
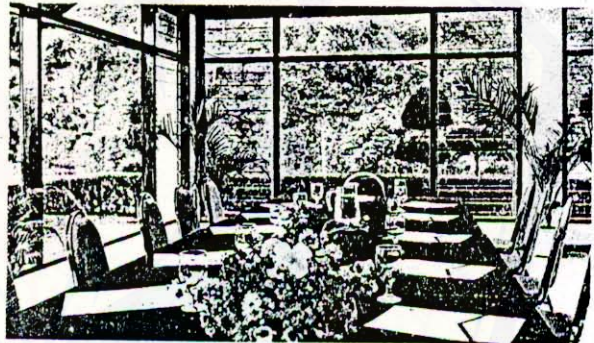
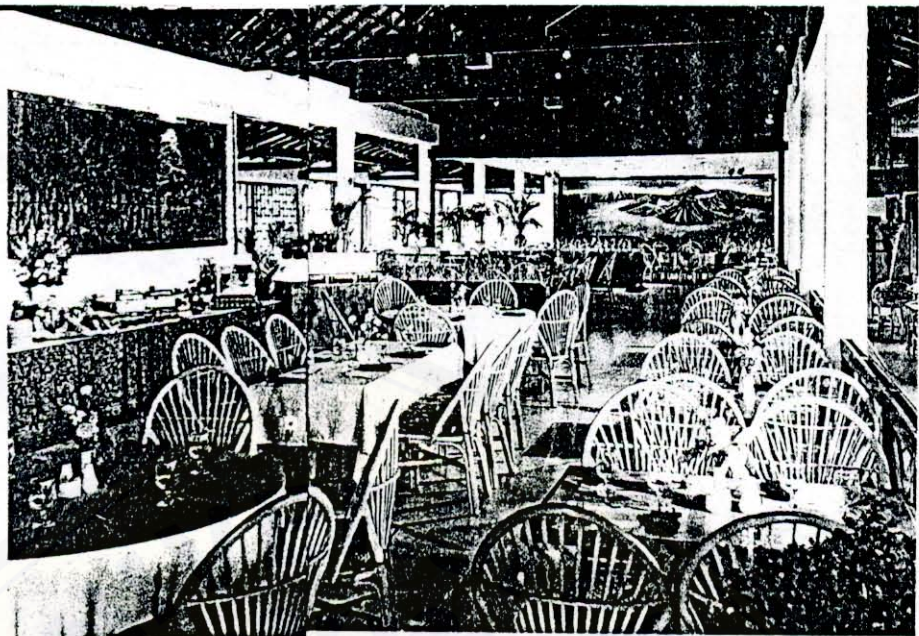
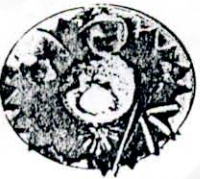
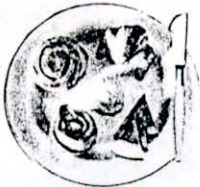


Adventure. Hotel Raya Bromo is located at the very portal of East Java's most exciting tourist attraction, Mount Bromo. This active volcano, situated in the center of the desolate Sea of Sand Caldera, lures visitors from around the globe. A pre-dawn departure to climb to the very rim of the crater and watch the sun rise over this other-worldly landscape will be an experience you'll carry with you for a lifetime. The Hotel Raya Bromo can arrange the whole trip.
Feel the thrill.


Beauty. While only minutes from the stark grandeur of volcanic panoramas, Hotel Raya Bromo is located in a lush tropical setting, overlooking vistas of mountain peaks and the picturesque harbor of Probolinggo. The climate is clean, cool, and refreshing. The views are breathtaking. The area is rich in natural beauty. Madakaripura, a spectacular nearby waterfall, is well worth the excursion. In addition, the local villages give visitors insight into the way of life of the Tenggerese people who have inhabited these slopes for centuries. Our friendly professional staff at the Hotel Raya Bromo will assist you in planning outings to suit your needs.
Savor the enchantment.



Comfort. The Hotel Raya Bromo offers a choice of 191 rooms and 5 cottages. While providing lodgings for a variety of tastes and budgets, each has been designed to create a cozy, homey atmosphere. In addition, every personal accommodations has a terrace or balcony, private bath and shower with hot and cold water, television, and telephone. Room service is available around the clock. We also provide assistance with your laundry, tour and transportation, currency exchange, and medical needs. Hotel Raya Bromo combines traditional hospitality with modern convenience. Enjoy the indulgence.



*D*edication. The Hotel Raya Bromo is here for only one reason : to ensure that your every need is met. The Sukapura Hall accommodates up to 200 people for everything from a seminar to a banquet, a business meeting to a party. For the fitness-minded, we provide a jogging track, tennis courts, and swimming pool. Entertainment amenities include a games room and karaoke. The Tengger Coffee House offers a selection of Indonesian, Chinese, and European cuisine. The Sunken Bar affords refreshment pool side. And the Batok Bar is the ideal setting for cocktails as you enjoy live music, reminisce about the day's activities, and anticipate the pleasure tomorrow will bring. The Hotel Raya Bromo, the only deluxe hotel in the area, is truly dedicated to your satisfaction. You deserve it.

 <p>H O T E L <i>Raya Bromo</i> Desa Sukapura - Probolinggo 67254 East Java - Indonesia</p>		<h2>RESERVATION FORM</h2>		Pax : _____	
Name		Type Of Room		Rate	
Arrival	Departure :	VIP REQ :			
Time					
By					
Company / TA :		Attn :			
Address :		Telp. :			
Contact :					
Charge to :					
Remark :		Discount Approval By :			
Date	Clerk	Charting	Room Block		



H O T E L

Raya Bromo

Desa Sukapura, Probolinggo 67254
East Java - Indonesia

RESERVATION GROUP FORM

Name Of Group : JAVA CELEBES BALI (GRP X) Pax : _____

Arrival : A Departure : _____

Type Of Room : _____ DELUXE RATE : _____

_____ RATE : _____

_____ COTT RATE : _____

_____ TOURIST RATE : _____

Total : _____ Rooms RATE : _____

DATE

Meal Arrangement : _____ ABF RATE : _____

_____ CBF RATE : _____

_____ LUNCH RATE : _____

_____ DINNER RATE : _____

_____ C. BREAK RATE : _____

_____ Others RATE : _____

COMPANY / T.A : _____

Address : _____

Phone : _____

Contact : _____

Charge To : _____

Remark : _____

Date : _____ Clerk : _____ Charting : _____



GROUP ORDER

Name : DATE :
 Arrival : Person :
 Departure : Time :
 Travel Agent : Attn :
 Address : Telp. :

Type Of Room	
_____	standard
_____	superior
_____	cottage
_____	compliment
Total room	


Rate	
_____ X _____	= _____
_____ X _____	= _____
_____ X _____	= _____
Total =	

Meals Arrangement	DATE	Rate
ABF	_____	_____ X _____ = _____
IBF / CBF	_____	_____ X _____ = _____
LUNCH	_____	_____ X _____ = _____
DINNER	_____	_____ X _____ = _____
_____	_____	_____ X _____ = _____
		Total =

Billing Instruction : _____
 Reserved By : _____
 Remark : _____

C.C : _____
 - HK, FB, Kitchen, Accounting.
 - File

Prepared By,

 HOTEL <i>Raya Brno</i>		FORMULIR "A" Nº 027038				
NAMA AKOMODASI NAME ACCOMODATION						
ALAMAT ADDRESS						
DATANG TANGGAL ARRIVAL DATE	DATANG DARI COMING FROM	BERANGKAT TGL DEPARTURE DATE				
/2/00		PERGI KE GOING TO				
NAMA LENGKAP FULL NAME						
KEBANGSAAN NATIONALITY	NOMOR PASPOR PASSPORT NUMBER	DATE & PLACE OF ISSUE				
		TANGGAL LAHIR DATE OF BIRTH				
PEKERJAAN PROFESSION	PERUSAHAAN COMPANY	MAKSUD KEDATANGAN PURPOSE OF VISIT <input type="checkbox"/> PLEASURE <input type="checkbox"/> BUSSINES <input type="checkbox"/> OFFICAL				
ALAMAT RUMAH HOME ADDRESS	PELABUHAN PENDARATAN DI INDONESIA PART OF ENTRY IN INDONESIA					
VISA VISUM <input type="checkbox"/> TRANSIT <input type="checkbox"/> TOURIST <input type="checkbox"/> OFFICIAL <input type="checkbox"/> BUSINESS <input type="checkbox"/> STAY	TANDA TANGAN RECEPTIONIS RESEPTION SIGNA TURE	TANDA TANGAN TAMU GUES SIGNATURE				
CHECK OUT TIME AT 12.00 P.M.P		Time :				
PLEASE FILL THE FORM IN COMPLETE. MOHOM DIISI DENGAN LENGKAP						
ROOM	P	RATE	TYPE	RESERVED BY	CHARGED TO	CREDIT CARD NUMBER

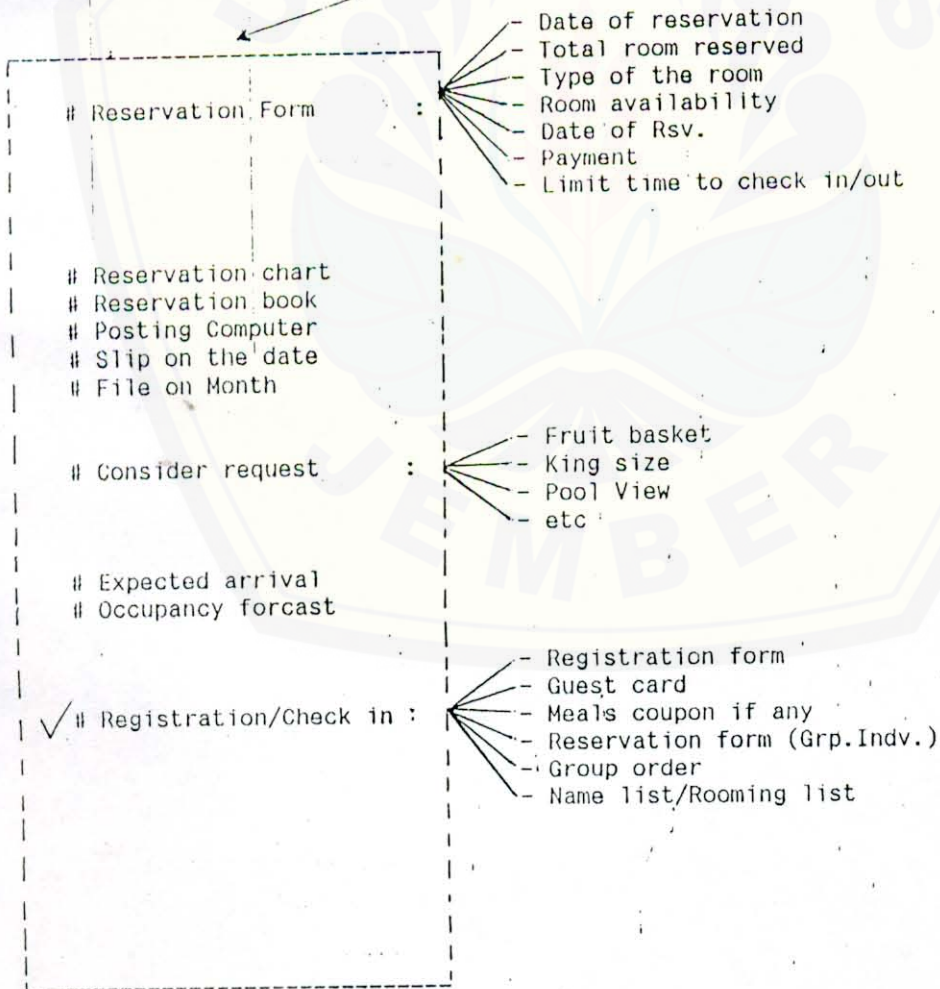
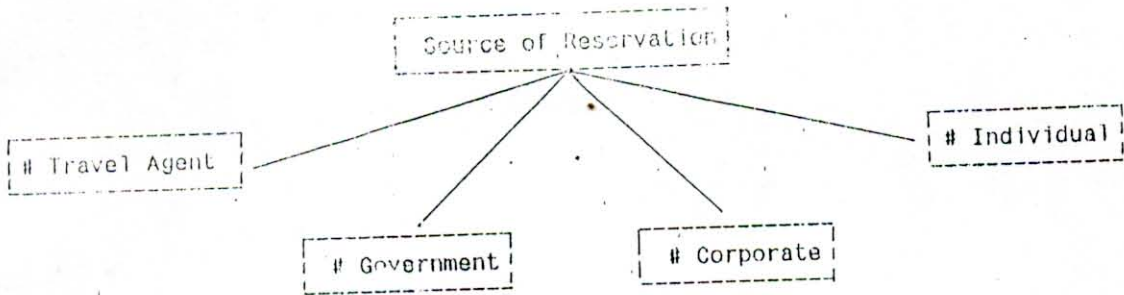
Nº 022625

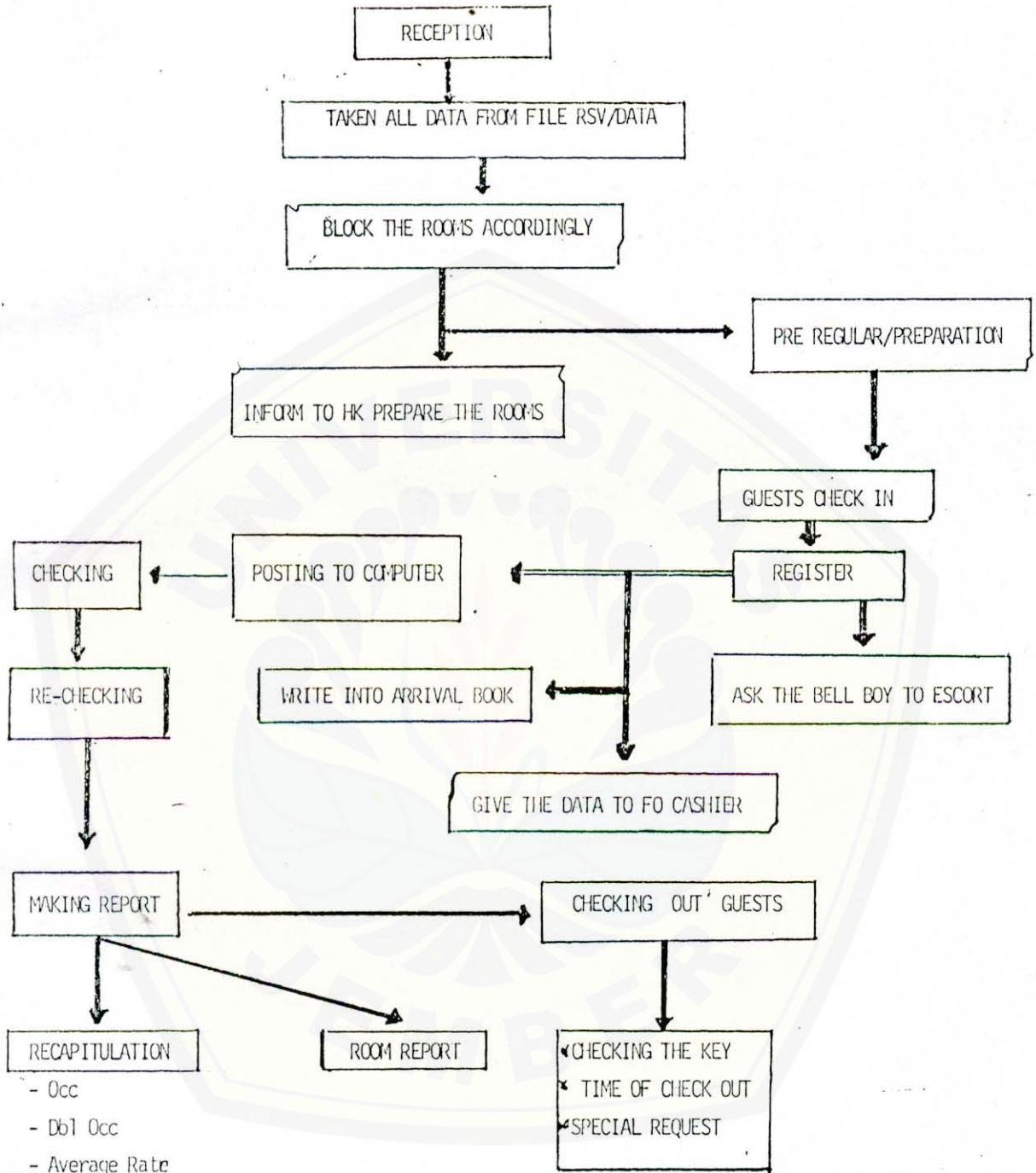
Jl. Raya Bromo Sukapura, 67254 Probolinggo East Java - Indonesia	 <p>H O T E L <i>Raya Bromo</i></p>	Telp. : (0335) 581103 - 5 (031) 7329945 - 6 Fax. : (031) 725256, (0335) 581142 Telex : 33237 DMT DG IA
---	--	---

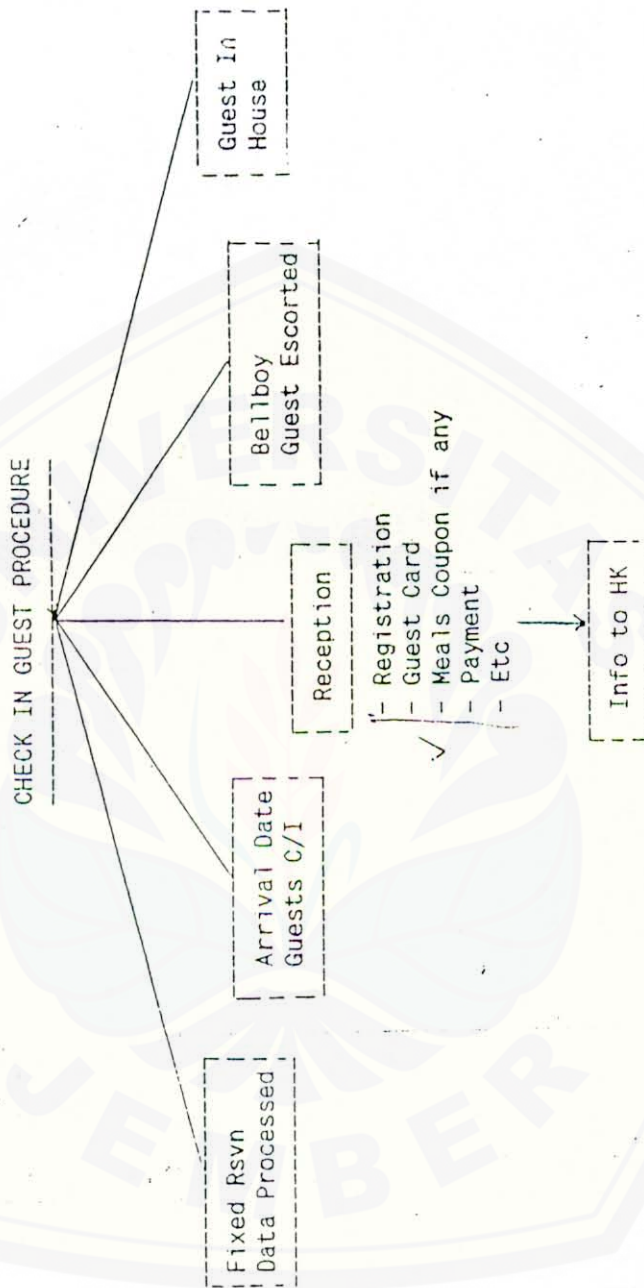
NAME OF QUEST	:	
NAMA TAMU	:	
NATIONALITY	:	
KEBANGSAAN	:	
RELIGION	:	
AGAMA	:	
PLACE OF BIRTH	:	
LAHIR DI	:	
ACCUPATION	:	
JABATAN	:	
COMPANY	:	
PERUSAHAAN	:	
ADDRESS	:	
ALAMAT	:	
		Telp.
PURPOSE OF VISIT	:	
MAKSUD KUNJUNGAN	:	<input type="checkbox"/> BUSINESS <input type="checkbox"/> PLEASURE <input type="checkbox"/> OFFICIAL <input type="checkbox"/> OTHER
COMING FROM	:	
DATANG DARI	:	
BY	:	
DENGAN	:	
CHECK IN DATE	:	
DATANG TANGGAL	:	
CHECK OUT DATE	:	
BERANGKAT TANGGAL	:	
		GUEST'S SIGNATURE
CHECK OUT TIME AT : 12.00 NOON 		

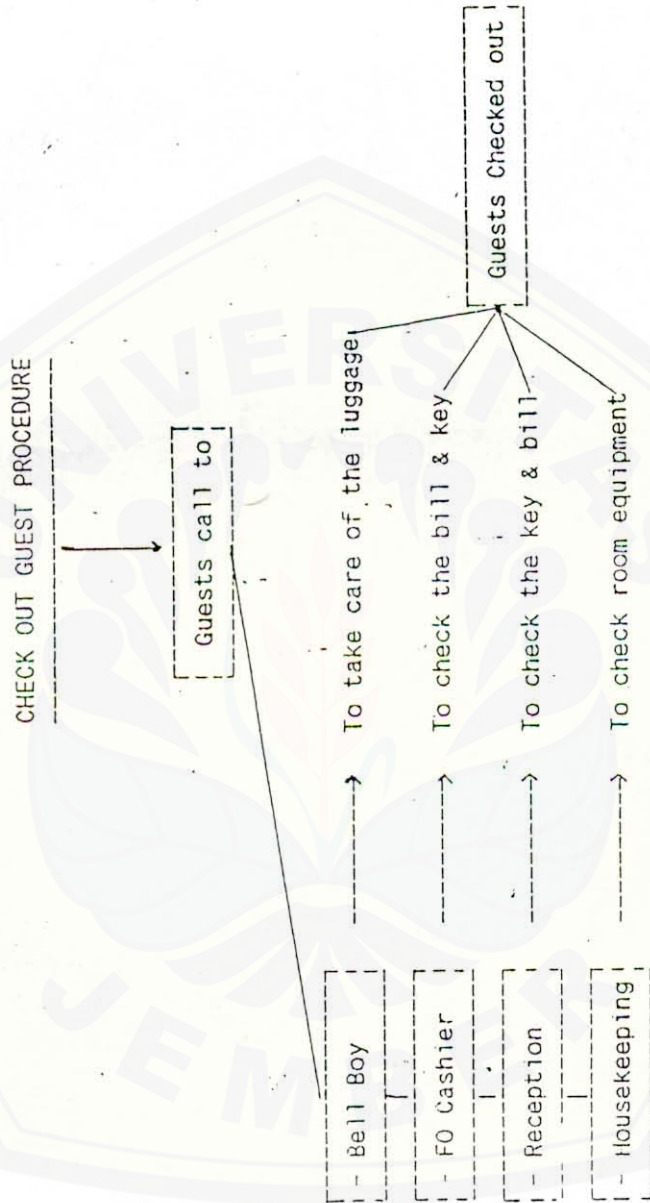
PLEASE FILL THE FORM IN COMPLETE, MOHON DIISI DENGAN LENGKAP

ROOM	P	RATE	TYPE	RESERVED BY	CHARGET TO	CREDIT CARD NUMBER	CLERK









HOTEL RAYA BROMO'S MENU

Breakfast (05.00 - 10.00)

CONTINENTAL BREAKFAST

- Choice of Fruit Juice or Fresh Fruit
- Orange, Pineapple, Papaya juice or Pineapple, Papaya, or Banana slices
- A selection of
- 2 Pieces toast, Danish or Croissant
- Coffee or Tea

AMERICAN BREAKFAST

- Choice of Fruit Juice or Fresh Fruit
- Orange, Pineapple, Papaya juice or Pineapple, Papaya, Banana slices
- A selection of
- 2 Pieces toast, Danish or Croissant
- Two fresh egg any style
- Scrambled, Poached, Fried egg
- Accompanied with ham or sausage or bacon
- Coffee or Tea

INDONESIA BREAKFAST

- Choice of Fruit Juice or Fresh Fruit
- Orange, Pineapple, Papaya juice or Pineapple, Papaya, Banana slices
- Fried Rice
- With: fried egg, fried chicken, chicken satay and shrimp crackers
- Coffee or Tea

OTHER CHOICE FOR YOUR BREAKFAST

- Cornflakes with cold or hot milk
- Toast or Croissant of Danish
- Bubur Ayam (Indonesian chicken porridge)

Lunch & Dinner (11.00 - 22.00)

APPETIZER

- Bromo Spring Roll
- Chinese Spring roll served with sweet sour sauce
- The Chef's Salad
- A Bowl of lettuce, boiled chicken, roasted beef

SOUP

- French Onion Soup
- Onion Soup French Style
- Tom Yum Kung
- Triang Favorite prawn soup with chili and lemon
- Soto Ayam
- Chicken & vegetable soup
- Soto Madura
- Special beef soup from Madura

MAIN COURSE

- Sirloin Steak Local
- Sirloin Steak Import served with vegetable, carrot, fried potatoes and cafe de Paris sauce
- Tenderloin Steak Local
- Tenderloin Steak Import served with vegetable, carrot, fried potatoes and pepper sauce
- Nasi Goreng Bromo
- Fried rice served with chicken satay shrimp crackers, fried chicken and fried egg
- Nasi Ayam
- Chinese rice with chicken vegetable
- Mie Goreng
- Fried noodle with shrimp, chicken & vegetable
- Nasi puth (steamed rice)

DESSERT

- Fried Banana
- Two pieces of fried banana.
- Banana Solt
- Two slices of banana with assorted ice cream on top
- Seasonal Fruit Platter
- Mixed fresh fruit slices
- Assorted Ice Cream
- Any kind of Ice Cream with crackers and whipp cream

Supper (22.00 - 02.00)

SANDWICH & BURGER


- Traditional Club Sandwich
- Triple decker with cricken, cheese, egg and tomato
- Double Eagle
- Beef or cheese burger served with fried potatoes

Beverage

- HOT & COLD**
- Tea
- Coffee
- Sekoteng
- SOFT DRINK & BEER**
- Coke, sprite & Fanta
- Small Beer
- Large Beer

MEAL COUPON

Not Valid for Room Service



GRAND BROMO HOTEL
Desa Sukapura - Probolinggo
East Java - Indonesia

Guest Name :

Room No. :

Date :

DINNER

VALUE Rp. :

Please hand over this coupon to the waiter before ordering.

Not Valid for Room Service



Hotel Raya Bromo
Desa Sukapura, Probolinggo
East Java - Indonesia

Guest Name :

Room No. :

Date :

Intl. B'fast

VALUE Rp. :

Please hand over this coupon to the waiter before ordering.

DAFTAR ABSENSI (POSTING)

Selama praktek kerja di Hotel Raya Bromo



H O T E L

Raya Bromo

Desa Sukapura, Probolinggo
East Java - Indonesia

Phone : (0335) 423103 - 5
Fax : (0335) 423142

Payroll :

Nama : ANGGRAHY DYAH H.

Bagian : F. O.

Bulan : JANUARI.

Tgl.	Pagi		Siang		Malam		Jumlah
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
16							
17							
18		15:00					
19		15:00					
20		15:00					
21		15:00					
22		15:00					
23		15:00					
24		15:00					
25		15:00					
26		15:00					
27		15:00					
28		15:00					
29		15:00					
30		15:00					
31							





Raya Bromo

Desa Sukapura, Probolinggo Phone : (0335) 423103 - 5
 East Java - Indonesia Fax : (0335) 423142

Payroll :

Nama : **ANGGRAENY**
 Bagian : **FRONT OFFICE**
 Bulan : **FEB 00**

Tgl.	Pagi		Siang		Malam		Jumlah
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
1		015:01					
2							
3		015:10					
4		015:05					
5		015:02					
6							
7		015:04					
8		015:07					
9				023:00			
10		015:07					
11		015:03					
12		015:02					
13							
14							
15		015:01					





Raya Promo

Desa Sukapura, Probolinggo
East Java - Indonesia

Phone : (0335) 423103 - 5
Fax : (0335) 423142

Payroll :

Nama : **ANGGRAENY**
Bagian : **PROMO OFFICE**
Bulan : **FEB 00**

Tgl	Pagi		Siang		Malam		Jumlah
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
16		15:00					
17		15:00					
18		15:00	15:00				
19		15:00					
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							



Dharmala

ORGANIZATION CHART

