



# LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

## KEBERADAAN FRONT OFFICE DEPARTEMENT DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN DI HOTEL YOSCHI'S



Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar  
Ahli Madya pada Program D3 Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh :

**I Nyoman Didin Tri Cahyono**

NIM. 970103101038

Asal : Hadiah  
Pembelian  
Terima : Tgl, 24 FEB 2001  
No. Induk : 102.335.282

S  
647,94  
TRI  
R  
e.1

SRS

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER  
2000**

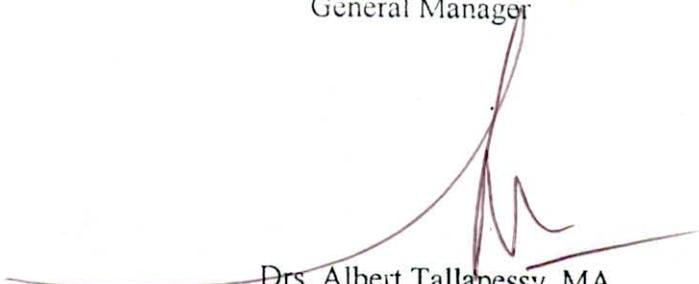
HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas/Penanggung jawab :

**yoschi's**  
GUEST HOUSE - RESTAURANT  
WONOREJO - BROMO  
PROBOLINGGO - INDONESIA

Digdoyo D.P.  
General Manager

Dosen Pembimbing :

  
Drs. Albert Tallapessy, MA  
NIP : 131 759 846

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA ini disahkan oleh  
Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris,

  
Drs. Albert Tallapessy, MA  
NIP : 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra, Universitas Jember :



Drs. H. Marwoto  
NIP : 130 368 790

## MOTTO

Akal dan belajar itu seperti raga dan jiwa, tanpa raga, jiwa hanyalah udara hampa, tanpa jiwa, raga adalah kerangka tanpa makna • KAHLIL GIBRAN.

Kita biasanya menilai diri kita dari apa yang kita rasa dapat kita lakukan, sementara orang lain menilai kita dari apa yang telah kita lakukan • HENRY WADSWORTH LONG FELLOW.



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tulisan ini kupersembahkan untuk :

- 1 Ibu dan Ayah yang sangat aku hormati dan aku sayangi;
- 2 Kakak-kakakku dan adikku tersayang;
- 3 Mbak Lina Artikawati, Vany A dan Yuni "Thank's for your support";
- 4 Dodik, Irwan dan Kope "Long Live Our Togetherness ";
- 5 Alma Materku;

## KATA PENGANTAR

Kami panjatkan puji syukur kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini sesuai dengan rencana.

Laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul **“KEBERADAAN FRONT OFFICE DEPARTEMENT DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN DI HOTEL YOSCHI'S”** disusun sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk mengikuti ujian akhir mahasiswa Fakultas Sastra, Program Diploma III Bahasa Inggris, Universitas Jember.

Selesainya Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik pada waktu Praktek Kerja Nyata maupun pada waktu penyusunannya. Pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

- Bapak Drs. Sudjadi, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
- Bapak Drs. Albert Tallapesy MA, Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember dan Dosen Pembimbing.
- Bapak Digdoyo D.P., General Manager Hotel Yoschi's beserta staf yang telah memberikan ijin kepada kami untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Yoschi's.
- Bapak dan Ibu Dosen beserta pegawai di lingkungan Fakultas Sastra Universitas Jember.
- Teman-teman Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember angkatan 1997.
- Semua pihak yang telah memberikan bantuan sumbangan pikiran, tenaga dan lain-lain hingga selesainya penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Kami menyadari bahwa Laporan Praktek Kerja Nyata ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan kami. Maka kami

sangat mengharapkan bimbingan, masukan dan saran dari Bapak dan Ibu Dosen demi lebih menyempurnakan Tugas Akhir kami ini.

Jember, Mei 2000

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3 Obyek dan Jangka Waktu kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.5 Bidang Ilmu yang membantu kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	3
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah singkat berdirinya Hotel Yoschi's.....	5
2.2 Tujuan di dirikannya Hotel Yoschi's.....	6
2.3 Departemen-departemen di Hotel Yoschi's.....	6
2.4 Fasilitas-fasilitas di Hotel Yoschi's.....	7
2.4.1 Fasilitas-fasilitas Utama Hotel Yoschi's.....	7
2.4.2 Fasilitas-fasilitas lain di Hotel Yoschi's.....	8
2.5 Sistem Pembagian Waktu Kerja.....	10
2.6 Struktur Organisasi Front Office Hotel Yoschi's.....	10
2.7 Lokasi Hotel Yoschi's.....	12

### **BAB III HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA**

3.1 Situasi Kantor Depan (Front Office) Hotel Yoschi's.....	13
3.2 Fungsi Kantor Depan (Front Office).....	13
3.2.1 Pelayanan Pemesanan Kamar (reservation service).....	13
3.2.2 Pelayanan Penanganan Barang-barang Tamu(desk service)	14
3.2.3 Pelayanan Informasi (information service).....	14
3.2.4 Pelayanan Penerimaan Tamu (reception).....	14
3.2.5 Kasir Kantor Depan Hotel (Front Office Cashier).....	19
3.3 Peranan Kantor Depan (Front Office) Hotel.....	19
3.4 Teknik Menjual Kamar.....	20
3.5 Pemasaran Kamar.....	21
3.5.1 Promosi Hotel Yoschi's.....	22
3.6 Kebijakan "Overbooking".....	23
3.7 Penanganan Keluhan Tamu.....	23

### **BAB IV HAL-HAL KHUSUS**

4.1 Hal-hal positif yang menunjang pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	26
4.2 Hambatan-hambatan dan kesulitan-kesulitan yang menjadi kendala dan kurang menunjang kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	26

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	27
5.2 Saran.....	28

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Alasan Pemilihan Judul

Dunia pariwisata di negara kita merupakan salah satu andalan untuk memperoleh devisa negara. Dalam hal ini perhotelan merupakan salah satu faktor pendukung sukses dan berkembangnya dunia kepariwisataan. Suatu hotel diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu. Service atau pelayanan yang baik dapat memberi kesan tersendiri bagi tamu-tamu yang datang.

Pemerintah menghimbau kepada seluruh pengelola bisnis perhotelan dan pihak-pihak yang bersangkutan supaya turut serta mendukung kemajuan bisnis perhotelan dan dapat menarik lebih banyak tamu karena dari hasil yang diperoleh akan dapat menambah nilai devisa negara.

Sebagai bagian dari warga Indonesia, kita harus turut mendukung himbauan tersebut dengan mempersiapkan diri dan berusaha mengetahui lebih jauh dunia kepariwisataan khususnya di bidang perhotelan. Mengingat jurusan studi yang ditempuh, maka kami memilih salah satu departemen yang ada di hotel, dalam hal ini adalah Front Office Departement. Departemen ini berhubungan langsung dengan proses penerimaan tamu. Dari departemen inilah citra sebuah hotel dapat ditentukan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel khususnya dari Front Office Departement yang merupakan tempat bertemunya segala aktivitas awal, maka hubungan selanjutnya dengan tamu akan terjalin semakin baik pula, hal ini merupakan satu keuntungan bagi pihak hotel.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mencoba untuk memahami bagaimana keberadaan Kantor Depan (Front Office) dalam upaya meningkatkan

tingkat hunian di Hotel Yoschi's. Berdasarkan hal tersebut pula maka penulis mengambil judul **"KEBERADAAN FRONT OFFICE DEPARTEMENT DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN DI HOTEL YOSCHIS"**.

## **1.2. Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

### **1.2.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata**

Tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan memahami secara langsung peranan pihak-pihak perhotelan dalam mendukung perkembangan pariwisata.
2. Sarana melatih dan meningkatkan kemampuan dalam penguasaan bahasa asing khususnya bahasa Inggris.
3. Sarana untuk memperoleh pengalaman praktis dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.

### **1.2.2. Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

Adapun kegunaan dari kegiatan Praktek Kerja Nyata tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menambah keahlian, keterampilan dan pengalaman yang dapat digunakan sebagai bekal ketika terjun dalam dunia kerja.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai industri perhotelan.
3. Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

## **1.3. Obyek dan Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata**

### **1.3.1. Obyek Praktek Kerja Nyata**

Obyek atau lokasi pelaksanaan dari Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di hotel Yoschi's yang terletak di Jl. Wonokerto 1, Probolinggo. Sedangkan kegiatan utama selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata difokuskan pada Front Office

Department dan sedikit pengetahuan tambahan pada Food and Beverage Department.

### **1.3.2. Jangka waktu Praktek Kerja Nyata**

Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan oleh Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, yaitu : minimal 240 jam kerja efektif dan dimulai pada tanggal 17 Januari 2000 - 17 Februari 2000. Sedangkan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini telah melalui rencana sampai dengan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

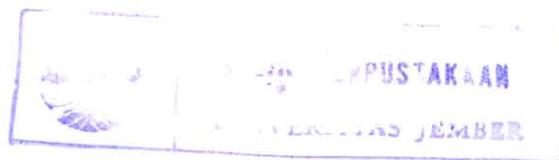
### **1.4. Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

1. Mengurus surat ijin Praktek Kerja Nyata.
2. Perkenalan dengan personalia dan General Manager hotel Yoschi's.
3. Pengarahan dari General Manager hotel Yoschi's.
4. Perkenalan dengan karyawan hotel sekaligus dengan lingkungan tempat kerja bagian tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
5. Memperlihatkan dan mempelajari kegiatan yang dilakukan pada bagian Front Office Department
6. Menerima dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh pihak hotel.
7. Menerapkan teori yang diberikan di perkuliahan yang berhubungan dengan tugas sebagai reception pada Front Office Department hotel Yoschi's.
8. Mengumpulkan data-data penting yang akan digunakan sebagai bahan laporan.
9. Konsultasi dalam pembuatan laporan.

### **1.5. Bidang-bidang ilmu yang membantu kegiatan Praktek Kerja Nyata**

Beberapa bidang ilmu yang menunjang dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. English for Hotel, yang sangat membantu penulis dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata.
2. English for Tourism, membantu penulis untuk mengetahui istilah-istilah dalam dunia Pariwisata.
3. English for Correspondence, membantu penulis untuk mengetahui dan membuat daftar surat-surat atau lampiran-lampiran dalam bahasa Inggris.
4. Speaking, membantu penulis dalam berkomunikasi dengan tamu asing.
5. Vocabulary, membantu penulis dalam pengetahuan kosa kata.
6. Writing, membantu penulis dalam penulisan-penulisan yang berbahasa Inggris.
7. Reading, membantu penulis dalam membaca daftar menu, room rate dan lampiran dalam bahasa Inggris.



## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1. Sejarah singkat berdirinya Hotel Yoschi's

Hotel Yoschi's didirikan oleh Bapak Digdoyo Djamaludin Putra beserta istrinya yang berkebangsaan Jerman yaitu Urschi Neglaar. Pada awalnya, yaitu pada tahun 1985 Bapak Digdoyo Djamaludin Putra mempunyai usaha di daerah Ubud, Bali. Tetapi nampaknya nasib baik masih belum berpihak kepada Bapak Digdoyo sehingga usaha yang beliau rintis mengalami kegagalan (bankrut). Kemudian Bapak Digdoyo (nama panggilannya Yoyok) pindah dari Bali ke daerah Tengger, mengikuti sang istri Urschi Neglaar yang merupakan peneliti masyarakat Tengger. Pada awal kepindahannya, Bapak Digdoyo dan ibu Urschi mendirikan sebuah rumah tempat tinggal di daerah Wonokerto, Probolinggo.

Kemudian banyak teman-teman ibu Urschi yang kebanyakan berasal dari Jerman berkunjung dan menginap untuk beberapa hari di rumah mereka. Karena semakin banyak teman-teman ibu Urschi yang menginap, maka mereka kemudian membangun sebuah guest house yang pada waktu itu hanya menyediakan 16 kamar. Di daerah Bromo pada waktu itu yang menjadi persoalan atau kendala utama adalah air, sehingga untuk mengatasinya Bapak Digdoyo dan ibu Urschi membangun bak-bak penampungan air dan saluran air yang berasal dari mata air Gunung Bromo.

Kemudian, karena dirasa semakin hari semakin banyak teman dari ibu Urschi yang menginap, maka pada tahun 1988 dibangun sebuah Hotel yang dirancang atau di desain sendiri oleh Bapak digdoyo dan ibu Urschi. Pembangunan hotel tersebut memakan waktu kurang lebih selama satu tahun dan mulai resmi dibuka pada tanggal 1 september 1989 dengan nama "Yoschi's" yang merupakan penggabungan dari nama dari Bapak Digdoyo dan ibu Urschi (mereka mengambil nama belakang mereka saja yaitu Digdoyo dan Urschi) agar mudah

diingat oleh para tamu. Tanggal 1 september pun dijadikan sebagai hari lahir atau berdirinya Hotel Yoschi's dan setiap tanggal itu pihak hotel pasti mengadakan acara peringatan berdirinya hotel mereka.

## **2.2. Tujuan di dirikannya Hotel Yoschi's**

Sebagai suatu bidang usaha yang bergerak dibidang perhotelan yang menjual jasa dan pelayanan, hotel Yoschi's mempunyai beberapa tujuan, yaitu ;

1. Untuk mencapai target penjualan kamar dan pendapatan di bidang perhotelan dengan cara peningkatan kualitas pelayanan hotel.
2. Mengusahakan pengelolaan hotel seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan menguasai naik turunnya income (pendapatan) sepanjang tahun serta menghindari pemborosan dengan melakukan efisiensi-efisiensi di segala bidang.
3. Mengusahakan agar tamu merasa kerasan dan betah tinggal lebih lama pada hotel Yoschi's dengan cara menjual suasana dan tempat hotel yoschi's yang artistik dan keramah-tamahan para pegawainya.
4. Mengangkat dan memperkenalkan pariwisata gunung Bromo khususnya kepada wisatawan asing yang merupakan objek wisata andalan Jawa Timur.
5. Membantu masyarakat sekitar hotel dengan membangun bak-bak penampungan air untuk masyarakat sekitar.

## **2.3. Departemen-departemen di Hotel Yoschi's**

Departemen-departemen yang ada di Hotel Yoschi's meliputi tujuh departemen dan setiap departemen saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Tujuh departemen yang dimaksud adalah :

### **1. Kantor Depan (Front Office Departement)**

Departemen ini terletak di bagian depan dari Hotel Yoschi dan mempunyai peran utama untuk menjual (dalam arti menyewakan) kamar. Departemen ini

merupakan bagian pertama yang dijumpai tamu yang ingin menginap di Hotel Yoschi's.

## 2. Tata Graha (Housekeeping Departement)

Departemen ini merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi menjaga kebersihan dan kerapian kamar-kamar dan ruangan-ruangan hotel.

## 3. Makanan dan Minuman (Food and Beverage)

Segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah makanan dan minuman merupakan tanggung-jawab dari departemen ini. Ruang lingkup kerjanya antara lain : Bar dan Restoran (Bar & Restaurant), Dapur (Kitchen).

## 4. Taman (Gardener Departement)

Kebersihan, keindahan, perawatan serta penataan taman adalah tugas dan tanggung-jawab departemen ini.

## 5. Keamanan (Security Departement)

Tugas dan tanggung-jawab departemen ini adalah menjaga keamanan serta menciptakan ketenangan bagi para tamu dan karyawan hotel.

## 6. Technisi Departement

Departemen ini menangani semua gangguan-gangguan yang terjadi, seperti : lampu padam, gangguan telepon, saluran gas dan gangguan saluran air.

## 7. Equipment Departement

Departemen ini menangani segala kebutuhan untuk mendukung segala fasilitas yang ada di hotel.

## **2.4. Fasilitas-fasilitas di Hotel Yoschi's**

### **2.4.1. Fasilitas-fasilitas utama Hotel Yoschi's**

Untuk memberikan yang terbaik bagi tamu, pihak Hotel Yoschi's memiliki fasilitas-fasilitas yang semuanya dapat digunakan oleh para tamu, antara lain :

1. Kamar (room), meliputi :
  - a. 14 Kamar ekonomi (economy room)
  - b. 6 Kamar Standart (standart room)
  - c. 8 Cottages dan Bungalows
2. Makanan dan Minuman (Food and Beverage), meliputi :
  - a. Restoran : menyediakan masakan-masakan Indonesia (Indonesian Food) dan masakan-masakan ala barat (Western Food).
  - b. Bar : Menyediakan berbagai macam jenis minuman, dari minuman ringan (soft drink) sampai minuman yang mengandung alkohol (alcoholic drink).

#### **2.4.2. Fasilitas-fasilitas lain di Hotel Yoschi's**

Disamping fasilitas-fasilitas utama yang diberikan oleh pihak hotel, Hotel Yoschi's memiliki beberapa fasilitas lain yang juga dapat dimanfaatkan oleh para tamu. Fasilitas-fasilitas tersebut antara lain :

##### **1. Perpustakaan (Library)**

Tamu yang mempunyai kegemaran membaca dapat memanfaatkan fasilitas ini dengan menyewa buku-buku yang ada di perpustakaan Hotel Yoschi's dan membayar uang sewa sebesar Rp. 1500,- per buku. Buku-buku yang ada di perpustakaan Hotel Yoschi's antara lain berasal dari Belanda, Jerman, Inggris, Prancis, Swedia dan Australia.

##### **2. Peta Pendakian (hiking map)**

Tamu yang ingin melakukan pendakian tanpa didampingi oleh pemandu (guide) dapat memanfaatkan fasilitas ini dengan membeli peta pendakian sebesar Rp. 500,- per peta.

##### **3. Penyewaan Jeep (Jeep for Rent)**

Bagi para tamu yang tidak membawa kendaraan dan ingin menuju kawasan Gunung Bromo dapat memanfaatkan fasilitas ini dengan membayar uang



### 3. Penyewaan Jeep (Jeep for Rent)

Bagi para tamu yang tidak membawa kendaraan dan ingin menuju kawasan Gunung Bromo dapat memanfaatkan fasilitas ini dengan membayar uang sewa Rp. 160.000,- per mobil dengan kapasitas maksimum boleh dikendarai oleh 6 orang. Khusus untuk menuju kawasan wisata Gunung Pananjakan, dari Hotel Yoschi's hanya dapat ditempuh dengan menggunakan Jeep mengingat jalan atau rute yang ditempuh cukup jauh dan menanjak.

### 4. Mandi Air Panas (Hot shower)

Para tamu yang ingin mandi dengan air panas dan kebetulan kamar yang mereka sewa tidak menyediakan fasilitas ini dapat menggunakan fasilitas Public Hot Shower dengan membayar sebesar Rp. 3000,- per ½ jam.

### 5. Tour and travel Reservation

Hotel Yoschi's juga menyediakan tiket bus dan kereta api bagi para tamu yang tidak membawa kendaraan pribadi dan ingin melanjutkan perjalanan wisatanya ke daerah-daerah wisata yang lain seperti Bali, Lombok dan Yogyakarta.

### 6. Penyewaan Jaket (Jacket for Rent)

Tamu-tamu yang lupa membawa perlengkapan buat udara dingin yaitu jaket dapat memanfaatkan fasilitas ini dengan membayar sebesar Rp. 10.000,- per jaket.

### 7. Pijit Tradisional ala Jawa (Tradisional Javanese Massages)

Para tamu yang ingin merasakan pijit ala Jawa dapat memanfaatkan fasilitas ini dengan membayar sebesar Rp. 10.000,- sekali pijit.

### 8. Jasa Pencucian pakaian (Laundry)

Fasilitas ini disediakan bagi tamu yang tinggal untuk beberapa hari dan tidak mau repot untuk mencuci pakaian kotor mereka.

## 9. Penukaran Mata Uang Asing (Money Changer)

Fasilitas ini dapat digunakan oleh para tamu bila mereka membutuhkan uang rupiah. Dalam hal ini pihak Hotel Yoschi's bekerja sama dengan bank BNI cabang Probolinggo.

Perlu untuk diketahui bahwa fasilitas-fasilitas seperti : perpustakaan, Laundry, peta pendakian, mandi air panas, penyewaan jeep, penukaran mata uang dan pelayanan tiket dapat langsung dilayani di bagian Kantor Depan (Front Office Departement) dari Hotel Yoschi's, sedang untuk fasilitas seperti : penyewaan jaket dan pijit ala Jawa dapat dilayani pada bagian restoran Hotel Yoschi's.

### 2.5. Sistem Pembagian Waktu Kerja

Hotel Yoschi's memberlakukan 24 hari kerja efektif, maksudnya dalam 30 hari (satu bulan) semua karyawan mempunyai jatah libur 6 hari.

Sedang untuk sistem pembagian waktu kerja, karyawan bekerja selama 8 jam per hari yang dibagi menurut satu periode kerja (shift) yaitu :

1. shift I : 06.00 - 12.00 WIB (6 Jam)
2. shift II : 12.00 - 18.00 WIB (6 Jam)

Untuk sisa waktu 2 Jam yaitu dimulai pada pukul 19.00 - 21.00 WIB berlaku untuk semua shift.

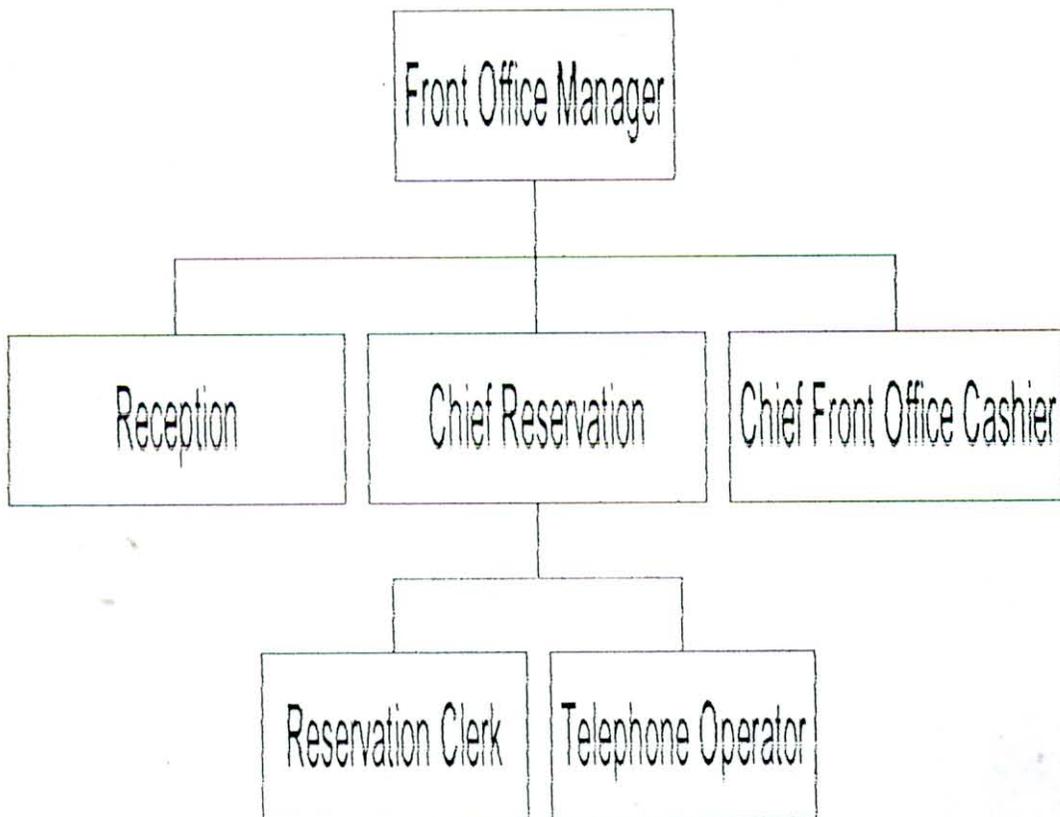
### 2.6. Struktur Organisasi Front Office Departement di Hotel Yoschi's

Setiap organisasi tersusun atas kelompok orang yang melakukan kerja sama yang dimaksudkan untuk tujuan tertentu yang mereka setuju bersama. Segi-segi yang dipentingkan ialah kegiatan mereka dan hubungan kerja antara satu dengan yang lain.

Organisasi sebuah hotel bergantung pada besar atau kecilnya hotel tersebut. Hotel kecil memiliki organisasi yang sederhana dengan jumlah karyawan yang jauh lebih sedikit kalau dibandingkan dengan hotel besar.

Dalam hal ini Hotel Yoschi's sebagai hotel kelas melati dua juga melaksanakan penyederhanaan pada struktur organisasinya. Penyederhanaan tersebut diberlakukan pada setiap departemen yang ada sehingga operasional hotel dapat dijalankan sesuai dengan yang diharapkan. Penyederhanaan ini juga dimaksudkan agar tugas dan fungsi dari tiap-tiap departemen dapat dilaksanakan dengan baik dan efisien. Sehingga seluruh departemen dapat bekerja sama antara yang satu dengan yang lain.

Sebagai gambaran tentang hal tersebut, dapat dilihat pada bagan organisasi Front Office Departement Hotel Yoschi's di bawah ini :



Gambar 2.6 : Struktur Organisasi Front Office Departement Hotel Yoschi's

## **2.7. Lokasi Hotel Yoschi's**

Hotel Yoschi's terletak di sebelah barat kota Probolinggo tepatnya di desa Wonokerto, 5 km dari objek wisata gunung Bromo. Penentuan lokasi dipandang sangat strategis karena di tepi jalan raya Wonokerto yang merupakan jalan utama menuju objek wisata gunung Bromo dan mudah di jangkau oleh kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Selain itu hotel Yoschi's juga berada tepat di depan gunung Ringgit yang di hiasi oleh pemandangan perladangan penduduk yang berundak-undak sehingga para tamu dapat menikmati keindahan panorama gunung Ringgit dari hotel Yoschi's.

## **BAB III**

### **HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA**

#### **3.1. Situasi Kantor Depan (Front Office) Hotel Yoschi's**

Lokasi Kantor Depan (Front Office) dari sebuah Hotel pada umumnya terletak di ruang depan hotel dengan maksud agar mudah diketahui/dilihat oleh tamu. Pada Hotel Yoschi's, Kantor Depan (Front Office) terletak di depan dan berdekatan dengan pintu menuju restoran dan jalan menuju ke kamar-kamar hotel.

#### **3.2. Fungsi Kantor Depan (Front Office)**

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

##### **3.2.1. Pelayanan Pemesanan Kamar (reservation Service)**

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

1. Melayani seluruh pemesanan kamar hotel dari berbagai sumber dan cara pemesanan.

2. Melaksanakan proses pekerjaan pemesanan kamar termasuk memberikan konfirmasi kamar.
3. Mengarsipkan pesanan kamar sesuai dengan tanggal, bulan kedatangan tamu.
4. Melakukan pengecekan situasi jumlah dan jenis kamar yang terjual dan yang belum terjual.

### **3.2.2. Pelayanan Penanganan Barang-barang Tamu (desk service)**

Bagian penanganan barang-barang adalah salah satu bagian yang mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Menangani barang-barang bawaan tamu pada saat tamu datang (check-in).
2. Menangani penitipan barang/kopor tamu.
3. Memberikan pelayanan informasi yang diminta oleh tamu.
4. Menjemput dan mengantarkan tamu pada waktu datang dan berangkat.
5. Menunjukkan/mengantar tamu menuju bagian penerima tamu (reception) untuk registrasi dan kemudian mengantarkan tamu menuju ke kamar.

### **3.2.3. Pelayanan Informasi (information service)**

Bagian informasi bertugas memberikan penjelasan-penjelasan tentang sesuatu yang diperlukan oleh tamu, baik tamu yang menginap di hotel maupun yang tidak menginap di Hotel Yoschi's.

### **3.2.4. Pelayanan Penerimaan Tamu (reception)**

Bagian penerima tamu (reception) adalah bagian yang melakukan pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap di Hotel Yoschi's. Adapun ruang lingkup tugas bagian penerima tamu meliputi :

1. Melayani penerimaan kedatangan tamu (check-in dan check-out) perorangan, rombongan dan tamu-tamu penting (VIP).
  - a. Penanganan Check-in



- Individual check-in

Individual check-in yaitu tamu yang datang ke lokasi hotel secara perorangan, tidak dengan group atau rombongan, baik melalui reservation lebih dahulu maupun langsung datang ke hotel. Tamu yang akan datang langsung ke hotel akan disambut secara langsung oleh petugas reception atau bell boy dan kemudian barang-barang bawaan akan diantar langsung menuju counter front office. Petugas receptionist akan langsung menyambut tamu dan menanyakan apakah reservation atau belum.

Langkah-langkah penanganan Individual check-in :

1. Meminta identitas tamu secara lengkap dan benar, bila perlu SIM, KTP dan Passport.
2. Untuk tamu yang sudah dikenal merupakan langganan tetap (reguler costumer) cukup tanda tangan dan petugas akan mengisi formulir pendaftaran sesuai dengan data (file) yang sudah ada.
3. Selalu mengadakan pemeriksaan (checking) atas daftar nama-nama tamu yang ada pada guest book.
4. Untuk tamu yang sudah memesan kamar (booking) supaya pesanan kamar sesuai dengan permintaan dan konfirmasi harga.
5. Untuk tamu yang akan menginap di hotel dalam keadaan full house atau overbooked akan dibantu mencari hotel lain setaraf dengan hotel tersebut.
6. Berilah informasi kepada tamu-tamu yang check-in tentang
  - Peraturan hotel setempat
  - Fasilitas yang dimiliki hotel
  - Harga kamar

7. Penyampaian kunci kamar bersama kartu tamu kemudian diserahkan kepada petugas bellboy untuk diantarkan ke kamar tamu tersebut.

- Group check-in

Persiapan yang diadakan dalam penanganan group baik yang diatur oleh biro perjalanan (Travel Agent) atau perusahaan (Convention Group) adalah sangat penting demi kelancaran prosedur check-in.

Langkah-langkah penanganan group check-in :

1. Petugas menyapa tamu group yang baru turun dari kendaraan dan mengucapkan selamat datang di hotel.
2. Mempersilahkan ketua rombongan (tour leader) membawa rombongan memasuki lobby hotel, sedangkan barang-barang tamu langsung diurus oleh bellboy.
3. Ketua rombongan (tour leader) memeriksa kembali pesanan kamar sesuai dengan daftar tamu pada tiap kamar (rooming list) serta mengisi satu formulir pendaftaran (registration card) saja yang diisi oleh ketua rombongan (tour leader).
4. Bellboy mengurus barang-barang tamu dan dikumpulkan atas nama yang sama dan diberi tanda.
5. Meminta daftar (list) tamu kepada ketua rombongan untuk dicocokkan dengan data dalam reservation card.
6. Bellboy mengantarkan barang-barang tamu untuk diantarkan ke kamar masing-masing dan menjelaskan kepada tamu cara penggunaan peralatan yang ada dalam kamar.
7. Penyerahan kunci kamar kepada tamu.

8. Receptionist menulis nama-nama tamu dan nomor kamar pada rekening (bills), kemudian digunakan sebagai laporan kepada Front Office Cashier.

b. Penanganan Check-out

Cara-cara penanganan check-out tamu-tamu hendaklah harus memberikan kesan yang baik dalam arti bahwa penanganannya haruslah cepat, sehingga para tamu tidak terlalu lama menunggu. Penanganan tamu check-out akan melibatkan :

1. Concierge (bellboy) yaitu yang bertugas menangani barang-barang tamu.
2. Reception yang menangani kunci kamar.
3. Front Office Cashier yaitu yang menangani billing system.

- Individual check-out

Langkah-langkah individual check-out, yaitu :

1. Bellboy siap menuju kamar dan kemudian mengetuk pintu kamar dengan hati-hati sambil mengatakan "Bellboy, Please!" dan menunggu di pintu sampai dibukakan oleh tamu.
2. Membawakan barang-barang bawaan jika diminta.
3. Mengadakan pemeriksaan fasilitas kamar yang telah digunakan oleh tamu dan melaporkan kepada Front Office Department.
4. Front Office segera menghubungi bagian rumah tangga (house keeping), restaurant cashier dan room service.
5. Front Office segera membuat bill tamu dan menyerahkan kepada tamu untuk diperiksa sebelum dibayar.
6. Tamu segera memeriksa rekening tamu kemudian membayarnya serta mengembalikan kunci kamar.

7. Bellboy mengkonfirmasi barang-barang tamu, apakah tidak ada barang-barang tamu yang ketinggalan dan mengantarkannya ke kendaraan tamu untuk diangkat dalam bagasi.

- Group Check-out

Langkah-langkah penanganan group check-out, yaitu :

1. Untuk penanganan grup check-out selalu mengadakan kontak dengan petugas reception sehubungan dengan program :
    - Membangunkan tamu tidur (wake up call)
    - House luggage collection
    - Waktu keberangkatan (departure time)
  2. Untuk keberangkatan satu group, bellboy tidak perlu bersama-sama ke lobby dengan tamu, karena untuk satu orang bellboy tidak mungkin akan membawa barang-barang tamu sekaligus, akan tetapi memeriksa setiap kamar telah ditinggalkan tamu.
  3. Sedangkan master bonnya (bill) yang akan ditagih sesuai dengan kupon (voucher) yang dilampirkan dalam nota (bill) tersebut ditanda tangani oleh ketua group (tour leader) setelah diteliti terlebih dahulu.
  4. Tour leader dan bellboy akan membaca jumlah barang anggota rombongan apakah sudah benar sesuai dengan jumlah sebelumnya.
  5. Bellboy mengucapkan terima kasih atas kunjungannya dan kemudian mengucapkan selamat jalan dan mengharap kedatangannya lain waktu.
2. Melaksanakan pendaftaran tamu-tamu yang menginap.
  3. Memberikan penjelasan tentang fasilitas kamar bila diminta oleh tamu.
  4. Menangani proses keberangkatan tamu.

5. Menyiapkan/membuat laporan penjualan kamar.
6. Pengarsipan, termasuk tentang suka-duka tamu tersebut selama menginap di Hotel Yoschi's yang kemudian digunakan sebagai evaluation feedback, guest record/history.
7. Menangani keluhan-keluhan tamu.

#### **3.2.5. Kasir Kantor Depan Hotel (Front Office Cashier)**

Bagian Kasir Kantor Depan Hotel (Front Office Cashier) mempunyai tugas dan tanggung jawab utama menangani pembayaran seluruh transaksi yang dilakukan oleh tamu di dalam hotel Yoschi's.

### **3.3. Peranan Kantor Depan (Front Office) Hotel**

Disebutkan bahwa fungsi utama dari Front Office adalah menjual kamar kepada tamu, disamping peranan utamanya sebagai penjual, Front Office juga memiliki peranan-peranan yang lain, yaitu :

#### 1. Peran sebagai Administrator

Peranan front Office sebagai administrator adalah meliputi semua tugas pekerjaan administrasi, seperti pencatatan pemesanan kamar, pendaftaran tamu-tamu yang menginap, pembuatan laporan kamar, guest history dan sebagainya.

#### 2. Peran sebagai Pemegang Buku (bookkeeper)

Peranan Front Office juga dikatakan sebagai pemegang buku, hal tersebut karena salah satu fungsi bagian Front Office adalah menerima pembayaran tamu, membuat laporan penjualan kamar, menyusun anggaran biaya operasional dan sebagainya.

#### 3. Peran sebagai Pelayan

Peranan Front Office sebagai pelayan adalah memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik bagi para tamu sehingga dapat menimbulkan kesan

yang baik dihadapan tamu-tamu, misalnya pada saat pendaftaran (registrasi) dilakukan secara cepat, penetapan jenis dan harga kamar yang tepat, memberikan informasi yang akurat.

### **3.4. Teknik Menjual Kamar**

Bagian Kantor Depan (Front Office) Hotel mempunyai fungsi menjual kamar, oleh karena itu petugas Front Office terutama bagian penerima tamu (reception) harus menguasai teknik-teknik di dalam menjual. Seorang petugas yang telah menguasai teknik-teknik menjual diharapkan mampu mempengaruhi tamu agar mau membeli (menyewa) kamar dengan harga yang mahal. Seorang petugas penerima tamu harus mampu memahami sifat dan perilaku atau kebiasaan-kebiasaan tamu yang berbeda-beda bangsa. Untuk menawarkan kamar kepada tamu haruslah dilakukan dengan prosedur yang baik, sopan, ramah-tamah, pandai berdiplomasi sehingga dapat meyakinkan untuk membayar dengan harga yang tinggi.

Adapun teknik menjual kamar adalah dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

#### **1. Pendekatan (Approach)**

Yang dimaksud adalah seorang petugas penerima tamu harus selalu melakukan pendekatan kepada para tamu dengan cara menyambut tamu yang datang dengan ramah-tamah, sopan, senyum. Langkah pendekatan ini bermaksud untuk mendapatkan kesan pertama (first impression) yang baik dari tamu.

#### **2. Penjelasan dan Penetapan Harga Kamar (Presentation and Pricing)**

Bagi tamu yang baru pertama kali menginap di Hotel Yoschi's, terlebih dahulu dijelaskan tentang keadaan kamar yang ada seperti : letak/lokasi kamar, keuntungan yang dapat diperoleh bila menginap di kamar tersebut. Dengan menjelaskan fasilitas-fasilitas yang terdapat di kamar secara lengkap maka apabila diajukan harganya diharapkan tamu tidak akan terkejut karena

mungkin terlalu mahal. Dalam menawarkan kamar, dimulai dari kamar dengan harga yang tertinggi, bila tamu keberatan karena terlalu mahal maka ditawarkan kamar yang harganya setingkat lebih rendah, demikian seterusnya sampai harga kamar yang termurah.

### 3. Mengatasi tamu yang merasa keberatan (Handling Objection)

Kadang kala tamu mengalami kesulitan dalam menentukan kamar yang akan disewa sehingga bagian penerima tamu (reception) Hotel Yoschi's membantu menentukan kamar mana yang sebaiknya dipilih oleh tamu.

### 4. Menutup Penjualan (Closing the Sale)

Untuk menutup penjualan atau transaksi yang terjadi, bagian penerima tamu (reception) Hotel Yoschi's segera memberikan kartu pendaftaran (registration card) kepada tamu agar diisi secepatnya dan sebelum tamu tersebut berubah pikiran.

## 3.5. Pemasaran Kamar

Dalam mengembangkan usaha pemasaran, bagian Kantor Depan Hotel mempunyai tugas mempromosikan sekaligus menjual kamar sebagai salah satu produk utama hotel. Pada Hotel Yoschi's promosi dilaksanakan, selain oleh bagian Kantor Depan (Front Office) juga dilakukan sendiri oleh General Manager Hotel Yoschi's. Beliau mengadakan kerja sama dengan travel-travel agent dan biro-biro perjalanan yang ada di Bali, Lombok dan Yogyakarta dan kota-kota besar seperti Jakarta dan Surabaya. Di daerah kunjungan wisata tersebut pihak Hotel Yoschi's banyak melakukan kerja sama. Disamping itu pihak Hotel Yoschi's juga melakukan kegiatan promosi di luar negeri, seperti di Jerman dan Australia. Promosi di luar negeri dikerjakan sendiri oleh ibu Uschi Neeglar, istri dari General Manager Hotel Yoschi's sekaligus sebagai pemilik dari Hotel Yoschi's.

### 3.5.1. Promosi Hotel Yoschi's

Pengenalan dan promosi Hotel dilakukan oleh bagian kantor depan Hotel Yoschi's. Disamping itu Bapak Digdoyo selaku General Manager beserta ibu Uschi juga ikut mempromosikan usaha mereka. Dalam promosinya, Hotel Yoschi's bekerja sama dengan berbagai pihak terkait yang bergerak di bidang perhotelan dan pariwisata, antara lain :

#### 1. Biro Perjalanan (Travel Agent)

Pihak Hotel Yoschi's bekerja sama dengan biro-biro perjalanan (travel agent) di kota-kota tujuan wisata, seperti : Bali, Lombok, Yogyakarta dan kota-kota besar seperti Surabaya dan Jakarta. Hotel Yoschi's juga mengeluarkan voucher discount special untuk travel-travel yang mempunyai hubungan kerja sama.

#### 2. Publikasi melalui Internet

Seiring dengan perkembangan teknologi, maka pihak Hotel Yoschi's melakukan promosi melalui situs-situs internet sebagai salah satu bukti bahwa Hotel Yoschi's mengikuti perkembangan teknologi.

#### 3. Buku Panduan Wisata Internasional (guide book)

Profil Hotel Yoschi's terdapat di dalam buku panduan wisata (guide book) yang di keluarkan di Eropa dan ini dilakukan langsung oleh ibu Uschi.

#### 4. Yellow Pages

Hotel Yoschi's juga bekerja sama dengan pihak Yellow Pages (perusahaan periklanan) yang mempromosikan Hotel Yoschi's dengan menempatkan profil Hotel Yoschi's pada setiap buku telepon yang di keluarkan oleh PT. Telkom.



### 3.6. Kebijakan "Overbooking"

Overbooking adalah suatu kebijakan yang menerapkan penerimaan pemesanan kamar lebih banyak dari jumlah kamar yang disediakan. Kebijakan tersebut dilakukan oleh pihak Hotel Yoschi's untuk mengantisipasi atau untuk menggantikan tamu-tamu yang sudah memesan kamar tetapi tidak jadi datang tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada pihak Hotel Yoschi's. Apabila hal tersebut sering terjadi maka dapat merugikan pihak hotel.

Kebijakan overbooking tersebut tentunya mempunyai resiko yang sangat besar yaitu apabila seluruh tamu yang membuat pemesanan kamar datang semua, maka akan terjadi kekurangan kamar. Apabila hal tersebut terjadi, pihak Hotel Yoschi's telah menjalin kerja sama dengan hotel-hotel lain yang setaraf dengan Hotel Yoschi's untuk kemudian saling mengirimkan tamu yang tidak mendapatkan kamar dengan biaya transportasi ditanggung sepenuhnya oleh pihak hotel yang mengirimkan tamu.

### 3.7. Penanganan Keluhan Tamu

Kotornya kamar, kurangnya fasilitas, lambatnya penanganan kedatangan/keberangkatan tamu merupakan sumber datangnya keluhan-keluhan tamu. Tamu selalu menginginkan segala kebutuhannya dapat dipenuhi oleh pihak hotel tempat mereka menginap, hal tersebut sangatlah wajar mengingat bahwa tamu mengharapkan mendapatkan pelayanan yang seimbang dengan biaya yang telah mereka keluarkan selama mereka menginap. Oleh sebab itu, apapun jenis keluhan tamu harus dapat diselesaikan dengan baik.

Keluhan-keluhan tamu dapat dibagi menjadi 3 kategori, yaitu :

1. Technical problem adalah keluhan tamu yang disebabkan oleh perlengkapan maupun peralatan hotel yang tidak berfungsi dengan baik.
2. Attitudinal problem adalah keluhan tamu yang disebabkan oleh sikap dan sopan santun dari karyawan yang kurang dan tidak baik.

3. Service problem adalah keluhan tamu yang disebabkan oleh pelayanan yang tidak baik atau kurang baik.

Untuk menangani keluhan tamu di atas, perlu dibutuhkan kesabaran dan ketenangan. Dengan adanya keluhan tersebut, sering kali timbul perasaan tidak enak apalagi kalau tamu marah yang disebabkan kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh departemen-departemen terkait. Soal adanya keluhan, tamu dipersilahkan duduk dan diusahakan berpisah dengan tamu lainnya agar tamu lain tidak mendengar keluhan tersebut.

Langkah-langkah yang diambil dalam menangani keluhan tamu antara lain :

1. Mendengarkan dengan baik keluhan tamu

Keluhan tamu yang ada didengarkan dengan baik sampai selesai, sehingga permasalahan dapat diketahui dengan jelas. Dengan kata lain, kita mendengarkan secara pasif agar perasaan kesal tamu dapat dikeluarkan semuanya dengan sesekali menggunakan kata-kata yang mengandung rasa simpati yang seakan-akan ikut merasakan apa yang dikeluhkan oleh tamu.

2. Membuat Kesimpulan

Berusaha membuat kesimpulan tentang inti persoalan secara nyata untuk dapat mengetahui persoalan yang sebenarnya dan mencari penyebab utama terjadinya keluhan.

3. Menentukan Alternatif Pemecahan

Dalam hal ini kita membuat beberapa alternatif pemecahan dan kemudian memilih salah satu alternatif yang paling tepat yang dapat diterima oleh tamu yang bersangkutan.

4. Segera Melaksanakan Alternatif yang telah dipilih

Bila alternatif pemecahannya telah ditetapkan, maka kita segera bertindak untuk melaksanakan alternatif pilihan tersebut dan menunjukkan bahwa kita benar-benar serius menangani keluhan mereka.

5. Menyampaikan persoalan kepada yang lebih berwenang

Bila persoalan yang dikeluhkan tamu di luar kewenangan petugas Kantor Depan (Front Office) maka persoalan tersebut akan disampaikan kepada atasan yang lebih berwenang untuk kemudian dicarikan pemecahannya.

6. Memperhatikan pesan/catatan yang diberikan tamu

Bila saran-saran yang dikemukakan tamu memungkinkan untuk dilaksanakan, maka akan diterima dengan baik. Hal ini memungkinkan menurunkan emosi tamu.

7. Tidak membeda-bedakan tamu

Kita memberikan tanggapan yang sama pada tamu-tamu yang mengeluh dan tidak membedakan tamu yang satu dengan tamu yang lain, karena hal tersebut dapat menyebabkan tamu menjadi tersinggung.

## **BAB IV**

### **HAL-HAL KHUSUS**

#### **4.1. Hal-hal positif yang menunjang pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

1. Adanya prosedur yang mudah baik dari pihak fakultas maupun pihak perusahaan dalam hal ini pihak Hotel Yoschi's selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
2. Adanya bimbingan dari pihak fakultas dan pihak hotel selama kami melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
3. Adanya hubungan baik antara siswa/siswi trainee dengan para karyawan hotel serta orang-orang di sekitarnya.
4. Kemampuan berbahasa Inggris, mendukung kelancaran berkomunikasi dengan tamu tamu asing yang menginap di Hotel Yoschi's.

#### **4.2. Hambatan-hambatan dan kesulitan-kesulitan yang menjadi kendala dan kurang menunjang kegiatan Praktek Kerja Nyata**

1. Kurang terlatihnya kemampuan berbicara dengan menggunakan bahasa Inggris membuat kami mengalami kesulitan dalam berbicara dengan tamu-tamu asing.
2. Situasi dan stabilitas negara yang pada akhir-akhir ini kurang baik membuat tingkat hunian hotel menjadi menurun.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa sejalan dengan berkembangnya industri pariwisata, maka secara otomatis kebutuhan akan sarana akomodasi juga mengalami peningkatan yang cukup tajam, untuk itu didirikanlah hotel-hotel yang beragam jenisnya. Dengan fasilitas yang dimiliki, hotel-hotel tersebut berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Sebagai sarana akomodasi yang memadai, hotel berupaya untuk melaksanakan operasionalnya secara efisien. Hal ini tampak sekali pada hotel kelas melati. Untuk melaksanakan efisiensi kerja, maka hotel kelas melati seperti Hotel Yoschi's melaksanakan penyederhanaan pada struktur organisasi dimana salah satunya adalah Front Office Departement.

Front Office Departement merupakan pusat operasional hotel, hal ini cukup beralasan karena :

1. Front Office Departement merupakan tempat bertemunya arus komunikasi dengan berbagai pihak. Hubungan antara tamu dengan staf hotel atau antara departemen yang satu dengan yang lain, pada umumnya melalui Front Office Departement.
2. Mengingat hotel sebagai penyedia sarana akomodasi, maka Front Office Departement memiliki kewajiban untuk ikut serta mempromosikan serta menjual sarana akomodasi tersebut, sehingga hotel mampu mendapatkan keuntungan yang maksimal. Dengan demikian, maka Front Office Departement menjadi salah satu

departemen yang dapat meningkatkan tingkat hunian hotel dan mampu menghasilkan uang secara langsung.

Dengan posisi strategis yang dimiliki oleh Front Office Departement, maka tugas-tugas Front Office menjadi beragam bentuknya. Tugas-tugas tersebut antara lain :

1. Memberikan penerangan kepada para tamu.
2. Melayani para tamu menangani kunci kamar.
3. Melayani para tamu dalam hal hubungan telepon.
4. Melayani para tamu mengenai transaksi pembayaran.
5. Melayani para tamu dalam hal complaint (keluhan) tentang fasilitas dan pelayanan hotel.
6. Ikut mempromosikan dan menjual kamar-kamar serta fasilitas hotel lainnya.

Dengan adanya kerja sama antara departemen yang satu dengan departemen yang lain, diharapkan nantinya hotel dapat melaksanakan operasionalnya dengan baik dan lancar, sehingga hotel dapat menunjang sektor pariwisata yang terus-menerus mengalami perkembangan. Dengan demikian diharapkan nantinya mampu memberikan masukan bagi devisa negara.

## **5.2. Saran**

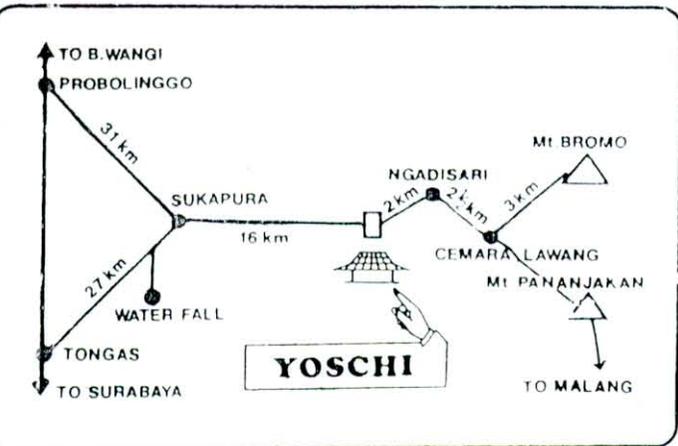
Dalam memasuki suatu bidang kerja, kita dituntut untuk mempersiapkan diri dengan berbagai keterampilan. Jiwa profesionalisme serta loyalitas yang tinggi terhadap suatu perusahaan sangat penting bagi kemajuannya. Selain itu untuk mendapatkan hasil yang optimal kita harus bekerja sebaik mungkin.

## DAFTAR PUSTAKA

- I Nengah Wirya Dharma, BA, I Ketut Putra Suartana, BA, 1990, **Pengantar Dasar-dasar Kantor Depan**, P4B, Denpasar.
- Shiona Harkess and Michael Whely, 1994, **English for Service Staff**, Nelson.
- Nick Melver, 1996, **The Sadrina Project, Bahasa Inggris Untuk Pariwisata**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Brosur Hotel Yoschi's
2. Formulir Pendaftaran Tamu (Guest Registration Card)
3. Rekening/Bill
4. Bukti Pesanan Tiket (Ticket Reservation)
5. Pelayanan Telepon Hotel Yoschi's (Yoschi's Telephone Service)
6. Jasa Pencucian (Yoschi's Laundry Service)
7. Penyewaan Jeep (Sunrise - Transport)
8. Kartu Diskon (Voucher Discount)
9. Daftar Harga Kamar Hotel Yoschi's (Hotel Room Rate)
10. Peta Pendakian (Hiking Map) :
  - a. Peta no 1 : Rute Hotel Yoschi's ke Ngadisari.
  - b. Peta no 2 : Rute Pendakian Gunung Ringgit.
  - c. Peta no 3 : Rute Pendakian Menuju Gua Lawa.
  - d. Peta no 4 : Rute Menuju Gunung Bromo.
  - e. Peta no 5 : Peta Gunung Bromo dan Sekitarnya.



**YOSCHI**  
**HOTEL BAR & RESTAURANT**  
 TOURIST SERVICE CENTRE TOUR & TICKET RESERVATION  
 MONEY CHANGER  
 1 Wonokerto street 2 Km From Ngadisari Telp. (0335) 541018 Fax. 541046  
 PROBOLINGGO - INDONESIA

Surrounded by beautiful mountain scenery you can recover from the tropical heat, relax and enjoy the wonderful panorama, the pleasant climate and fresh air.

Discover the area, go hiking, visit the great Mount Kincut, Bateave and the waterfall Mada Kari Pura.

There is more to see than just Mount Bromo.

## YOSCHI BROMO

You will find us 2 km before Ngadisari, 100 m up from the shuttle busstop from Yogya and Bali. Yoschi - the place with a special atmosphere where most of the guests stay longer than one night.

WE OFFER Economy Room with no WC  
 Standard Room with WC and Cold Water  
 and Cottages All with WC, Hot Shower, Inside  
 ( Family Cottage, Deluxe, VIP )

YOSCHI RESTAURANT Service Indonesian and European food, potatoe dishes, yogurt, brown bread, porridge etc

MONEY CHANGER accepts cash and Traveller Cheques various currencies.

BOOK EXCHANGE, MASSAGE, LAUNDRY - SERVICE  
 TELEPHONE SERVICE, NEWS PAPERS

SUNRISE - TOURS to Bromo and the viewpoint Mount Penanjakan  
 hiking maps of our area are available

We wish you a pleasant stay in YOSCHI and we hope you will recommend us to others.

Thanks YOK & USCHI & Staff

## FORMULIR "A" DAFTAR TAMU / GUEST REGISTRATION CARD

Nama Akomodasi Name of Accomodation		<b>Y O S C H I</b>		No. Seri
Alamat Address				
1. WONOKERTO STREET 2 KM FROM NGADISARI TELP. (0335) 23387 PROBOLINGGO - INDONESIA				
Datang tanggal Arrival date		Datang dari Coming from		Berangkat tgl Departure date
				Pergi ke Going to
Nama lengkap Full name				
Kebangsaan Nationality		Nomor Paspor Passport Number  No. STMD		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"/> Business
				<input type="checkbox"/> Official
Alamat Rumah Home Address			Pelabuhan pendaratan di Indonesia Port of entry in Indonesia	
Visa Visum			Tanda tangan Receptionis Receptionist Signature	
<input type="checkbox"/> Transit			<input type="checkbox"/> Tourist	
<input type="checkbox"/> Official			<input type="checkbox"/> Business	
<input type="checkbox"/> Stay			<input type="checkbox"/> Stay	
			Tanda tangan tamu Guest Signature	





**MATA MEMU**  
TICKET RESERVATION  
&  
TOUR TRAVEL

TICKET RESERVATION  
BUKTI PESANAN TICKET

nama : John HENDRICK  
alamat : SPG, NO. 2 RT 7  
JALAN KOTA KAYU, PRUNTA

POS	BAGGAGE
	CHECKED Pos
	Rp 2

DATE/ISSUED BY  
Tgl. Dikeluarkan  
oleh :  
[Signature]

no. tiket : 1001  
no. penumpang : 1  
no. tempat tidur : 1

DATE TANGGAL	TIME JAM	SEAT No. No. Kursi
<u>10/1/2011</u>	<u>10.00 AM</u>	<u>1/1</u>
TIME REPORT WAKTU LAPOR	AI / DI	
<u>10.00 AM</u>		

FARE/TARIF  
Rp  
40000  
(Tongkat, makanan, ds)



YOSCHI TELEPON SERVICE

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

Officer Signature

Guest Signature

( \_\_\_\_\_ ) ( \_\_\_\_\_ )

## YOSCHE'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. . \_\_\_\_\_

N a m e . \_\_\_\_\_

Total pieces . \_\_\_\_\_

Total price . \_\_\_\_\_

Date . \_\_\_\_\_

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

USCHI & YOK

# 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

# **OSCHI HOTEL**

NOKERTO I. SKP BROMO PROBOLINGGO 67254  
(0335) 541018 Fax 541046

## Voucher

No. ....

Name Of Guest : .....

Nationality : .....

Room, Rate : .....

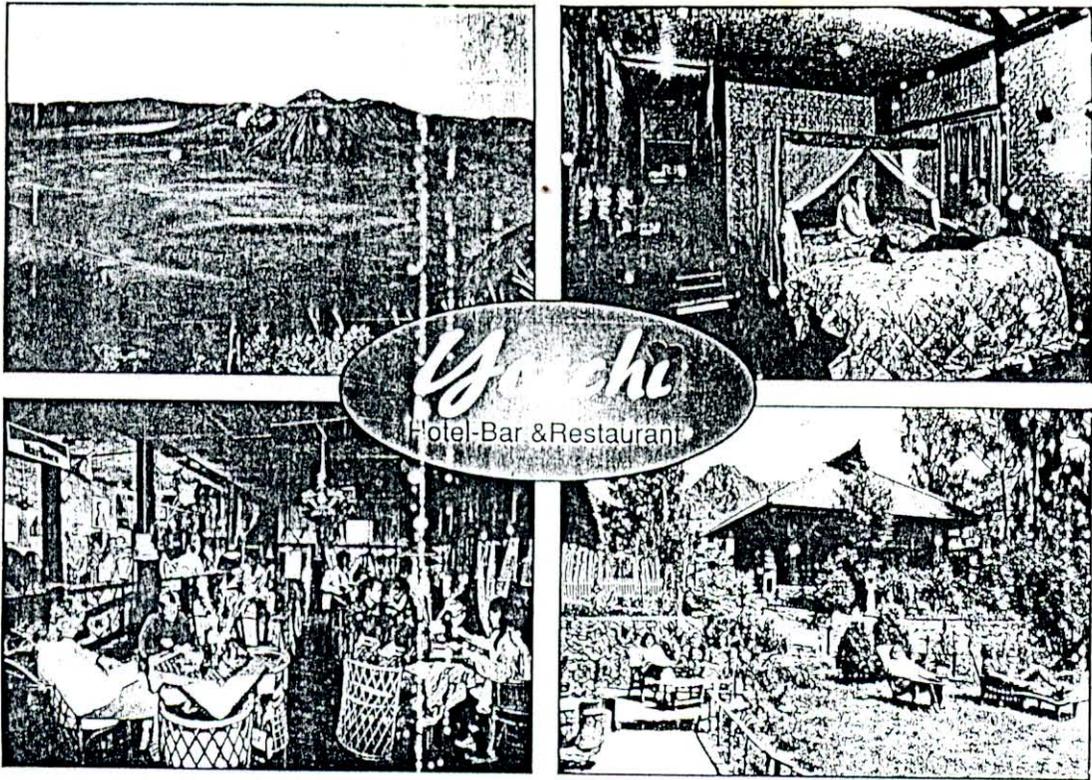
Payment : .....

Arr / Dept : .....

Others : .....



Place, date of issue



## 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 a 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

<i>ECONOMY ROOM</i>	Rp.	45.000
<i>STANDARD ROOM</i>	Rp.	75.000
<i>DELUXE COTTAGE</i>	Rp.	165.000
<i>FAMILY COTTAGE</i>	Rp.	210.000

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

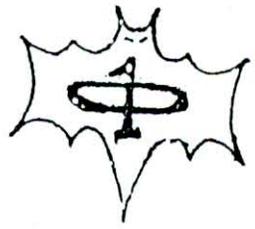
**FOR FURTHER INFORMATION PLEASE CONTACT:**

PHONE : (0335) - 541018

FAX : (0335) - 541046

**WONOKERTO 1 BROMO PROBOLINGGO 67254 INDONESIA**

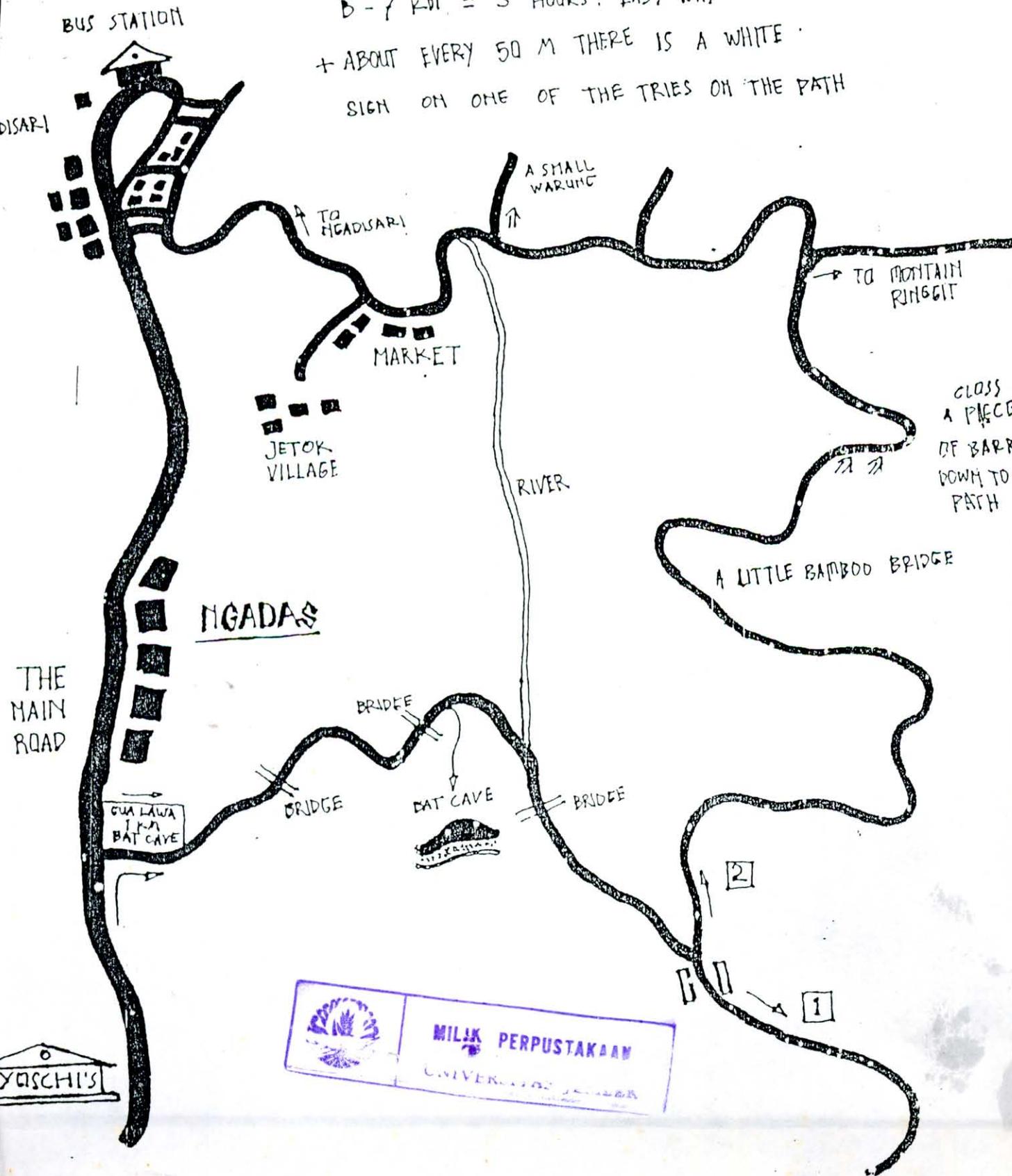
# HIKING



## EXPLANATION

## YOSCHI'S - NGADISARI

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



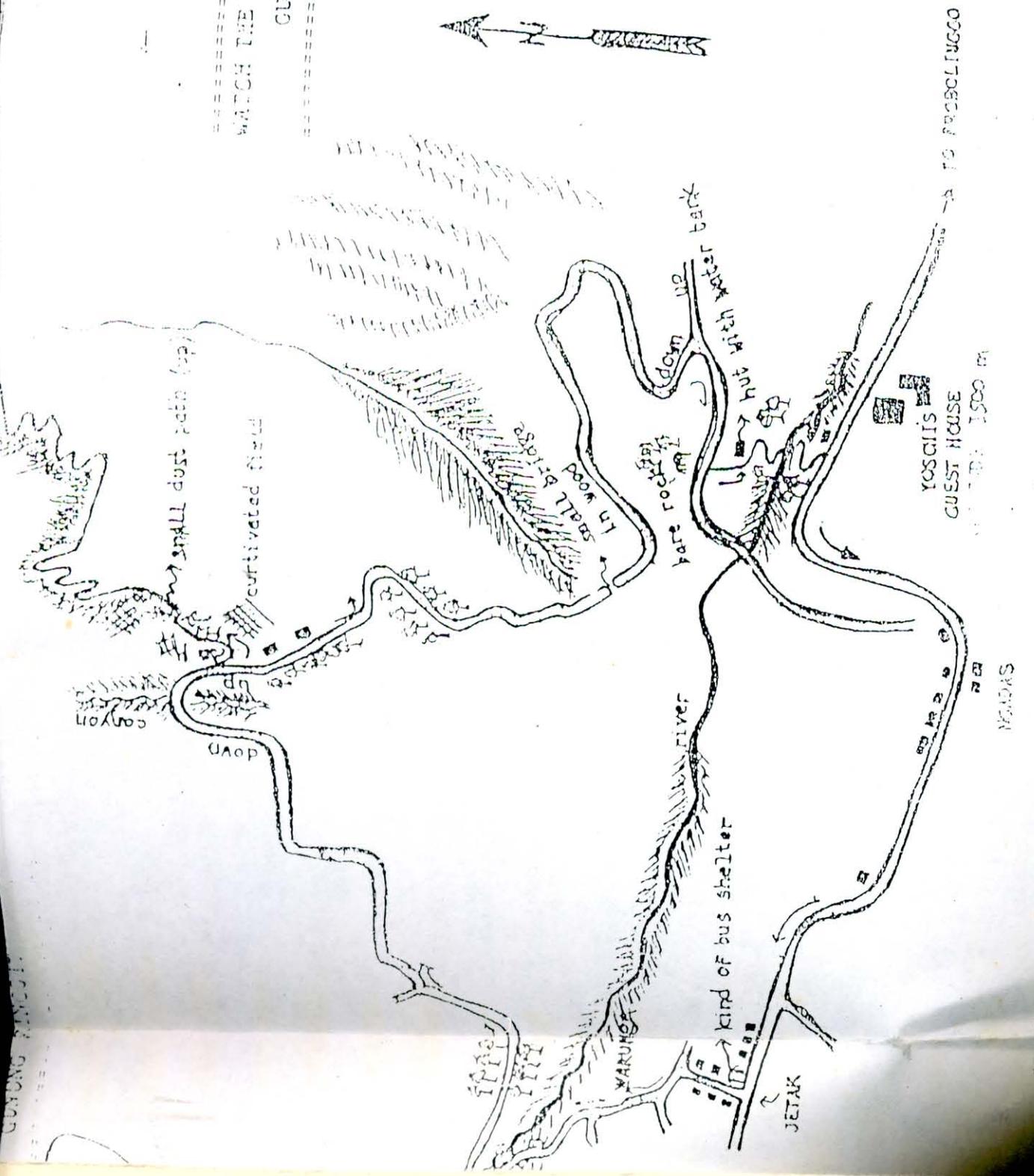
YOSCHI'S

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

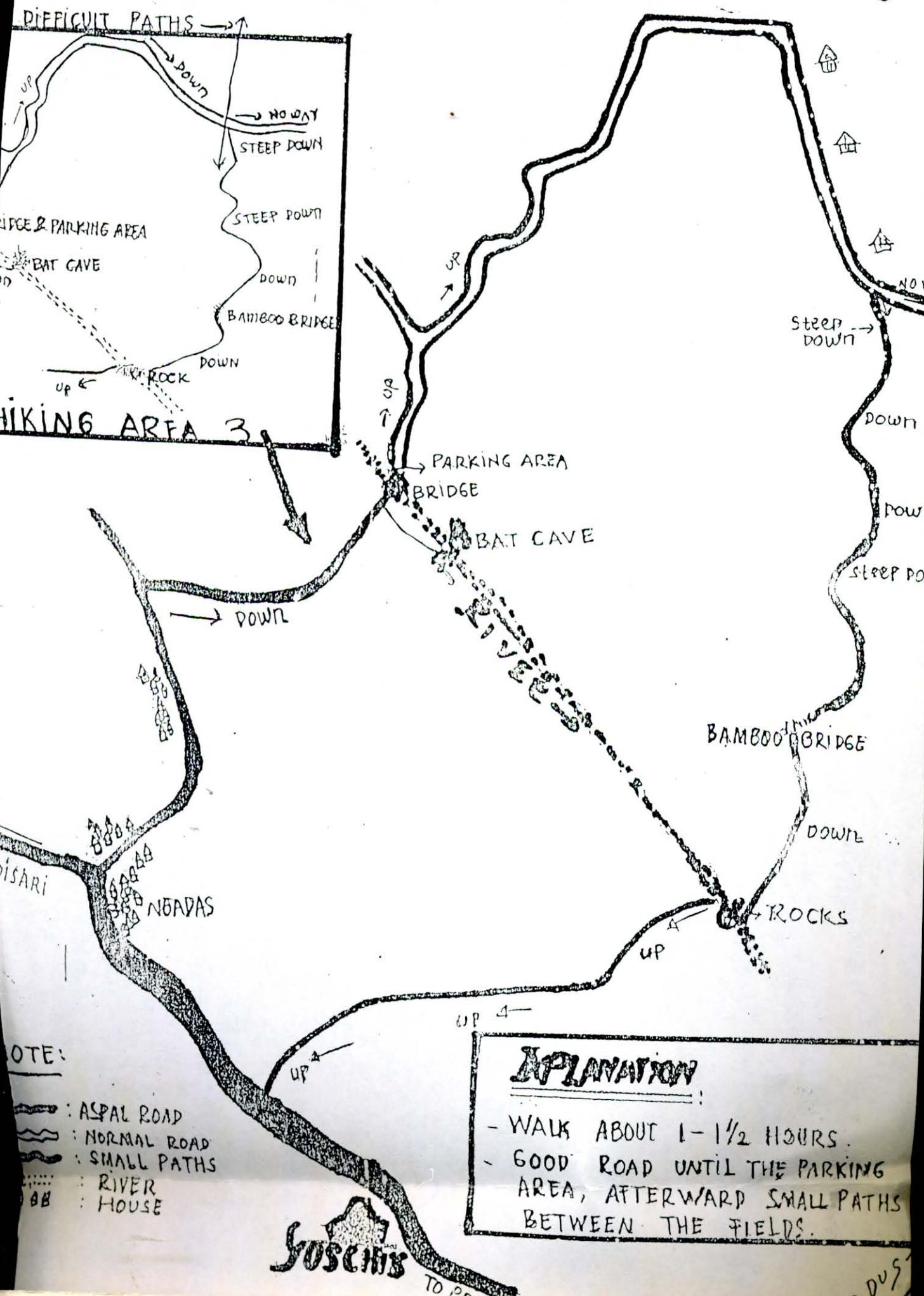
Way up, via JETAK, approx 2 hours  
( fast walking 1h15 )

Way down, approx 1h30

at sunrise, spectacular view on Mount, Bromo, Senaru and on Ngadisari Village



# BUSCHIS HIKING MAP NO. 3



- NOTE:
- ASPAL ROAD
  - NORMAL ROAD
  - SMALL PATHS
  - RIVER
  - HOUSE

**EXPLANATION:**

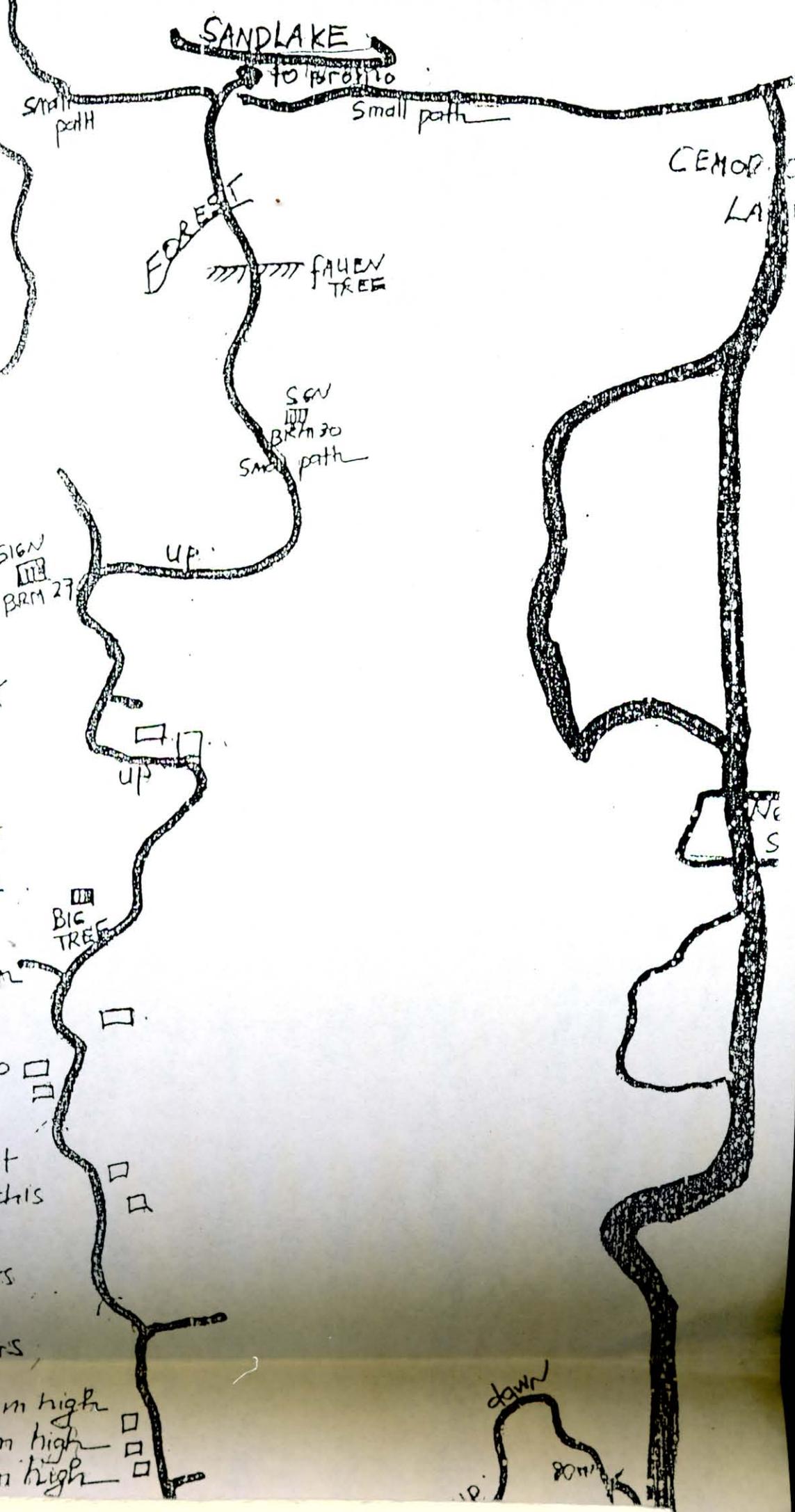
- WALK ABOUT 1-1 1/2 HOURS.
- GOOD ROAD UNTIL THE PARKING AREA, AFTERWARD SMALL PATHS BETWEEN THE FIELDS.

BUSCHIS  
TO P...

MF DUS

YOSCHI'S  
HIKING  
NO. 4

to Bukit  
Lingker and  
Sandlake  
easy to find  
Very 50 m  
lighted CROSS X  
in the tree  
about 7-8 km  
the way to 2 hrs  
to the caldera  
from there to  
Bromo and then  
Cemora Lawang  
direct to Cemora  
Lawang  
and up without  
Bromo (until Yoschi's  
foot)  
at 4-4 1/2 hrs  
to Bromo  
at 6-6 1/2 hrs  
HI'S ≈ 1700 m high  
Cemora ≈ 2400 m high  
Bromo ≈ 2350 m high



SANDLAKE

to Bromo

Small path

Small path

FOREST

FALLEN TREE

Small path  
SIGN BRM 27

UP

UP

BIG TREE

CEMORA LA

down

20m

# PROBOLINGGO

## PLACES OF INTEREST

