

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA
PENERAPAN BAHASA INGGRIS DALAM
PELAYANAN KANTOR DEPAN
PERHOTELAN



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



Asal : Hadiah
Terima :
No. Induk :

9
Klass
420
S4H
P
e.1

Oleh

ARDIANTO TIRTO SUHARDJO

NIM. 960103101075

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2001

LEMBAR PENGESAHAN

Pengawas Penanggung Jawab :



Andyk Sunarto
General Manager



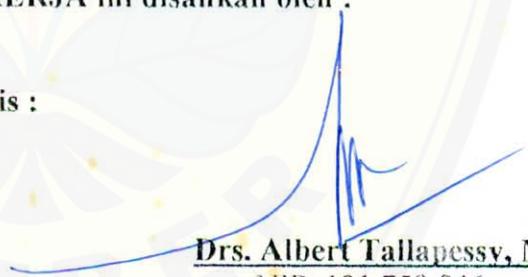
Dosen Pembimbing :



Drs. Hadiri, MA
NIP. 130 531 974

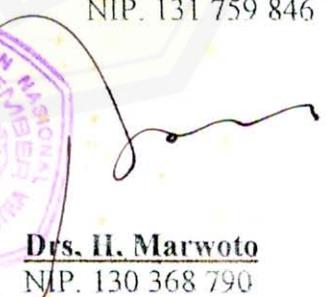
LAPORAN PRAKTEK KERJA ini disahkan oleh :

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

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur dan terima kasih kepada Bapa di surga yang telah menolong, memberi kekuatan, semangat dan damainya-Nya sehingga laporan ini dapat terselesaikan dalam memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember.

Laporan Praktek Kerja Nyata ini mengambil judul: **"PENERAPAN BAHASA INGGRIS DALAM PELAYANAN KANTOR DEPAN PERHOTELAN"**.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Marwoto sebagai Dekan Fakultas Sastra.
2. Bapak Drs. Joseph Supardjana sebagai Pembantu Dekan I.
3. Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA sebagai Ketua Jurusan.
4. Bapak Drs. Moch. Ilham sebagai Dosen Wali.
5. Bapak Drs. Hadiri, MA sebagai Dosen Pembimbing.
6. Ibu dan adikku yang selalu mendukung dan mendoakanku dengan tekun.

Jember, Juni 2001

Penulis

MOTTO

- ❑ Hai, pemalas, pergilah kepada Semut, perhatikanlah lakunya dan jadilah bijak. (Amsal 6 : 6)
- ❑ Permulaan hikmat adalah takut akan Tuhan dan mengenal Yang Maha Kudus adalah pengertian. (Amsal 9 : 10)
- ❑ Jangan pernah menghentikan apa saja yang bisa dilakukan hari ini. (Mark Twain)



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Halaman Motto	iv
Daftar Isi	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.3 Obyek dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	2
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata	2
1.3.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	2
1.3.3 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Front Office	4
2.2 Pelayanan Kantor Depan	5
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Latar Belakang Berdirinya Hotel Bandung Permai Jember	7
3.2 Lokasi dan Jenis Kamar	7
3.3 Fasilitas Hotel Bandung Permai Jember	8
3.4 Struktur Organisasi Kantor Depan Hotel Bandung Permai	9
BAB IV PENERAPAN BAHASA INGGRIS DALAM KEGIATAN PRAKTEK KERJA	
4.1 Penerapan Bahasa Inggris Dalam Kegiatan di Kantor Depan Perhotelan	13
4.2 Kegiatan Mahasiswa Dalam Membantu Receptionist	14

4.2.1 Kegiatan Mahasiswa Membantu Receptionist Menerima Tamu yang Akan Check In	14
4.2.2 Kegiatan Mahasiswa Membantu Receptionist Melayani Tamu yang Akan Check Out	15
4.2.3 Kegiatan Mahasiswa Membantu Receptionist Melakukan Morning Call	16
4.2.4 Kegiatan Mahasiswa Membantu Receptionist Menerima Pesan dari dan untuk Tamu	17
4.2.5 Kegiatan Mahasiswa Membantu Receptionist Melayani Pemesanan Kamar	18
4.2.6 Kegiatan Mahasiswa Membantu Receptionist Menjelaskan kepada Tamu tentang Fasilitas Hotel dan Pelayanannya.....	19
4.2.7 Kegiatan Mahasiswa Membantu Receptionist Menangani Keluhan Tamu	20
4.3 Kegiatan Mahasiswa Dalam Membantu Telephone Operator .	
4.3.1 Kegiatan Mahasiswa Dalam Melayani Penelpon yang Masuk	21
4.3.2 Kegiatan Mahasiswa Dalam Melayani Tamu yang akan Menelpon Keluar Hotel	21

BAB V HAL - HAL KHUSUS

5.1 Kualitas yang Diperlukan Mahasiswa Dalam Pelayanan Kantor Depan Hotel	23
5.2 Kesalahan yang Harus Dihindari Mahasiswa Dalam Pelayanan Kantor Depan Hotel	23
5.3 Sepuluh Sikap Perilaku Mahasiswa Dalam Pelayanan Kantor Depan Hotel	24
5.4 Enam Aspek Cara untuk Mengembangkan Sikap Pribadi Agar Selalu Tercermin Mengesankan	24

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	26
6.2 Saran	26

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB I
PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Seiring dengan perkembangan dan masuknya Indonesia dalam globalisasi, maka informasi dan wisatawan dapat dengan mudah keluar dan masuk Indonesia. Untuk menanganinya maka dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai.

Sarana dan prasarana ini dapat berupa media cetak, perbaikan pelayanan kepada wisatawan, perbaikan transportasi dan lain sebagainya. Sarana dan prasarana ini sudah pasti membutuhkan manusia untuk mengoperasikannya. Dan supaya berjalan dengan baik dan benar maka pasti akan menggunakan bahasa sebagai alat untuk mengkomunikasikannya.

Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional berperan sangat penting dalam era globalisasi dan pariwisata. Bila seseorang berhubungan dengan orang lain yang merupakan mancanegara, maka bahasa yang digunakan umumnya adalah Bahasa Inggris. Dimanapun mereka bertemu termasuk hotel sebagai tempat usaha mereka, mereka paling tidak harus mengerti dan mengkomunikasikan bahasa Inggris dengan orang asing itu.

Hotel sebagai tempat akomodasi yang menggunakan jasa pelayanan kepada tamu seperti "Front Office" tidak dapat lepas dari penggunaan bahasa Inggris sebagai salah satu bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi dengan tamu-tamu asing. Dilihat dari pentingnya bahasa Inggris dalam proses kerja dan pelayanan sebuah hotel, maka tidak berlebihan bila setiap karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa Inggris dalam profesinya.

Seperti Front Office Departement/Departemen Kantor Depan, maka pastilah setiap tamu yang datang ke hotel akan berurusan dengan departemen ini. Dari pelayanan departemen inilah para tamu bisa melihat dan menentukan citra hotel tersebut.

Dengan kenyataan demikian tentang pentingnya bahasa Inggris dalam pelayanan perhotelan yang tidak mungkin bisa diabaikan, maka penulis mengambil judul "PENERAPAN BAHASA INGGRIS DALAM PELAYANAN KANTOR DEPAN PERHOTELAN" sebagai laporan Praktek Kerjanya.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan Praktek Kerja Nyata adalah :

- a. Menjadikan PKN sebagai sarana untuk melatih dan meningkatkan kemampuan dalam penguasaan Bahasa Inggris
- b. Mengetahui dan mempelajari operasional kerja Front Office sebagai pusat kegiatan hotel
- c. Mencapai salah satu persyaratan akademik guna mencapai gelar sarjana ahli madya D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat Praktek Kerja Nyata adalah :

- a. Mempraktekan ilmu yang telah dipelajari di program DIII bahasa Inggris fakultas sastra univesitas Jember.
- b. Menambah keahlian ketrampilan dan pengalaman yang dapat digunakan untuk bekal ketika terjun ke dalam dunia kerja.

1.3 Obyek dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata

Obyek Praktek Kerja Nyata yang dipergunakan untuk Praktek Kerja Nyata dilakukan di PT. Hotel Bandung Permai Jember yang berlokasi di jalan Hayam Wuruk nomor 38 Jember. Hotel Banadung Permai adalah satu-satunya hotel berbintang tiga yang cukup baik dan besar, memiliki empat lantai dan pelayanan yang cukup baik di kota Jember.

1.3.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan selama satu bulan (240 jam kerja) yaitu mulai tanggal 1 Agustus sampai 31 Agustus 2000.

Satu hari kerja dibagi menjadi 3 shift yaitu:

- a. Shift pagi : mulai pukul 07.00 – 15.00
- b. Shift sore : mulai pukul 15.00 – 23.00
- c. Shift malam : mulai pukul 23.00 – 07.00

Jadwal pemberian shift ditentukan pihak hotel dalam hal ini adalah Assistant Front Office Manager.

1.3.3 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Mahasiswa yang melaksanakan Praktek Kerja Nyata di hotel Bandung Permai harus mematuhi semua peraturan dan tata tertib yang berlaku di perusahaan dari hari pertama praktek sampai selesainya.

Prosedur pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sebagai berikut:

- a. Mahasiswa praktek diharuskan mengenakan kemeja lengan panjang putih dan celana/rok (bagi wanita) berwarna gelap, serta mengenakan dasi dan tanda pengenal.
- b. Mahasiswa praktek harus masuk kerja sesuai jadwal shift yang telah ditentukan dan mengisi kartu absensi pada saat masuk dan pulang di kantor security.
- c. Mahasiswa praktek harus membiasakan diri dengan etika kerja dan profesionalisme, yang mungkin tidak pernah dilakukan. Misalnya dalam hal menerima telepon, memberi pelayanan yang baik dan sopan pada tamu yang semuanya membutuhkan keprofesionalan.
- d. Bila ada hal-hal yang tidak dimengerti, mahasiswa praktek harus menanyakan kepada senior untuk memberikan keterangan dan penjelasan.

Semua prosedur diatas dibuat demi kelancaran proses kerja yang terkadang menimbulkan masalah diluar dugaan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Front Office

Front office merupakan bagian hotel yang terlaetak di bagian depan hotel yang merupakan pusat kehidupan dari sebuah hotel. Di bagian inilah penerapan bahasa baik bahasa Inggris maupun bahasa yang lain diperlukan.

Menurut buku Front Office karangan Richard Sihite, S.Sos, definisi Front Office adalah bagian atau departemen yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar baik melalui pemesanan (Reservation) maupun pendaftaran dan juga bertanggung jawab dalam penunjukkan kamar. Front Office merupakan salah satu departemen yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu-tamu.

Front Office merupakan bagian yang penting dalam hotel karena di tempat inilah pusat utama dari kegiatan hotel. Disinilah tempat yang paling sibuk daripada departemen yang lain. Selain itu departemen ini merupakan departemen yang berfungsi sebagai pembentuk citra hotel, karena para tamu akan sering berhubungan dengan departemen ini. Karena itu kualitas pada orang yang bekerja di departemen ini sangat penting. Penguasaan bahasa juga sangat berperan.

Di Front Office ini mahasiswa yang mempunyai kesempatan dalam berhubungan langsung dengan para tamu. Di sinilah bahasa Inggris punya kesempatan yang besar untuk diterapkan, karena kita akan berhubungan langsung dengan para tamu. Karena itu peningkatan kualitas di departemen ini sangatlah penting, selain dapat mempengaruhi citra hotel para tamu juga merasa dilayani dengan baik.

Sedangkan menurut arti katanya, Front Office berarti kantor depan, yang secara arti kata berarti kantor yang posisinya berada di bagian depan hotel. Setiap tamu yang masuk, secara langsung akan pertama kali bertemu dan berurusan dengan Front Office ini. Dan kebanyakan hotel menempatkan Front Office ini di bagian depan hotel untuk mempermudah melayani tamu dan mempermudah tamu menikmati fasilitas yang disediakan.

2.2 Pelayanan Kantor Depan

Kantor depan merupakan pusat pelayanan hotel kepada para tamu. Pelayanan utama dari departemen ini adalah melayani kebutuhan tamu. Departemen ini bertanggung jawab melayani tamu dengan baik, menanggapi keluhan mereka, mempersiapkan kamar, fasilitas yang mereka butuhkan. Dan untuk dapat melayani kebutuhan tamu dengan baik maka kualitas orang yang bekerja di departemen ini perlu ditingkatkan termasuk penguasaan bahasa sebagai alat komunikasi.

Ada beberapa jenis pelayanan di Front Office yang disediakan untuk melayani kebutuhan tamu. Menurut buku Front Office karangan Richard Sihite, S.Sos, jenis-jenis pelayanan itu antara lain :

1. Receptionist

Pelayanan ini bertugas melayani tamu akan kebutuhan kamar, keluhan, menerima dan menyampaikan pesan, morning call dan banyak juga yang lain.

2. Telepon Operator

Pelayanan ini bertugas melayani tamu akan kebutuhan untuk menelepon atau untuk menerima telepon.

3. Bell Boy

Pelayanan ini bertugas melayani tamu akan penunjukkan posisi kamar dan pembawaan barang.

2.3 Penerapan Bahasa Inggris

Penerapan bahasa Inggris di kantor depan sangatlah dibutuhkan. Menurut definisi Front Office, bahasa sebagai alat komunikasi sangat ditekankan. Penguasaan bahasa khususnya dalam hal ini bahasa Inggris sangatlah berperan dalam kantor depan hotel, karena penguasaan bahasa juga dapat mempengaruhi citra hotel tersebut.

Ditinjau dari sudut komunikasi, penguasaan bahasa utamanya bahasa Inggris berperan besar, karena di Front Office kita memiliki kesempatan besar dalam berhubungan langsung dengan tamu. Kita harus bisa mengkomunikasikan bahasa Inggris dengan baik agar tamu dapat menikmati kualitas dan menerima informasi dengan benar. Menurut definisinya kata komunikasi berarti cara-cara

berhubungan yang ditujukan kepada orang lain atau kepada massa dengan menggunakan alat komunikasi baik telepon atau secara tak langsung maupun secara langsung.

Bila dilihat dari definisi Front Office maupun jenis pelayanan kantor depan serta definisi kata komunikasi jelas bahwa penerapan bahasa Inggris dengan baik dan benar sangat berperanan besar. Karena melalui bahasa Inggris yang digunakan kita harus bisa membangkitkan rasa ingin tahu, perasaan yang menyenangkan yang membuat tamu lebih dapat menikmati waktunya di hotel tersebut.

Menurut Dr. James J. Spillane, S.J dalam bukunya Pariwisata Indonesia cara menggunakan bahasa Inggris dalam percakapan haruslah mampu mengungkapkan kata-kata yang mampu menumbuhkan suasana bersahabat, positif, yang harus diucapkan dengan jelas. Karena itu penerapan bahasa Inggris dengan baik dan benar sangat penting dalam menghadapi tamu dari mancanegara yang membuat para tamu tersebut "betah" karena menumbuhkan suasana yang bersahabat dan positif.

Menurut survey Dr. James J. Spillane, S.J para wisatawan mancanegara banyak mengeluh tentang penerapan dan penggunaan bahasa asing khususnya bahasa Inggris yang sangat kurang. Seringkali terjadi kesalahpahaman antara para tamu dengan pihak hotel karena kurangnya kemampuan menerapkan bahasa Inggris. Seringkali juga bahwa kata-kata yang diucapkan tidak jelas yang membuat tamu tidak bisa menangkap informasi yang diberikan. Karena itu sangatlah penting meningkatkan kualitas penggunaan dan penerapan bahasa Inggris dalam pelayanan suatu kantor depan sebuah hotel.



BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Latar Belakang Berdirinya Hotel Bandung Permai Jember

Pertama kali berdiri yaitu pada tahun 1983, Hotel Bandung Permai masih berupa restoran dan belum bergerak di bidang perhotelan. Pada mulanya hotel ini bernama Hotel Bandung Permai Jember. Meskipun berada di Jember tetapi hotel ini memiliki tempat-tempat wisata yang indah.

Kemudian pada tahun 1984 hotel ini dibangun dengan pemiliknya Bapak Andjar Wiyono dan dibantu oleh Bapak Mulyono Hamid sebagai direktur. Pada tahun 1986, hotel dibeli oleh seorang pengusaha bernama Bapak Ongkohardjo dengan putra-putrinya sebagai pengelola. Selama pengelolaan hotel dipegang oleh putra putrinya itu keadaan hotel tidak menampakkan perkembangan yang baik dan bahkan dapat dikatakan mengalami kemunduran.

Sehingga kemudian pada 1 Mei 1997, pengelolaan hotel oleh Bapak Ongkohardjo diberikan kepada Bapak Eddy Lukmanto sebagai direktur dan Bapak Andik Sunarto sebagai General Manager. Penanganan hotel oleh seorang G.M yang berpengalaman akan memberikan manfaat bagi hotel. Dan ternyata memang begitu. Pertama-tama memang tidak langsung membaik, namun diusahakan perbaikan dan untuk meningkatkan pemasukan pendapatan hotel, diambil langkah-langkah pembenahan sarana dan prasarana hotel.

Pada 6 Juni 1997, hotel kedatangan rombongan tamu dari Australia yang menginap selama kurang lebih 12 hari, dan mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Mulai bulan Juni hingga Desember 1997 tingkat hunian kamar mulai meningkat dan pada awal tahun 1998, Hotel Bandung Permai berhasil meraih piala Adi Karya Kencana sebagai pemenang kedua tk Propinsi.

3.2 Lokasi dan Jenis Kamar

Hotel Bandung Permai Jember memiliki 4 lantai dan terdiri atas 59 kamar yang terdiri atas:

- a. 40 Kamar Standart yang terletak di lantai II, III, IV. Merupakan kamar yang fasilitas dan ratenya paling rendah yaitu Rp. 120.000,00 per malam.

- b. 14 Kamar Superior yang terletak di lantai I. Merupakan kamar yang fasilitasnya setingkat diatas standart dan ratenya Rp. 170.000,00 per malam.
- c. 3 Kamar Junior Suite yang terletak di lantai II, III, IV. Memiliki fasilitas seperti bed room, separated bath room and dining room, dan ratenya Rp.270.000,00 per malam.
- d. 2 Kamar Executive Suite yang terletak di lantai II. Termasuk kamar yang paling mewah dengan fasilitas seperti dining room, bath room and working table dan ratenya Rp. 350.000,0 per malam.

Untuk semua jenis kamar diatas, semuanya dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas:

- Air Conditioner
- Bath Tub
- Televisi (saluran nasional dan internasional)
- Refrigerator

3.3 Fasilitas Hotel Bandung Permai Jember

Fasilitas penunjang lain yang dimiliki oleh Hotel Bandung Permai Jember selain kamar-kamar adalah:

1. Paradiso Room
Ruang rapat formal dengan bentuk persegi panjang dengan kapasitas 20–30 orang.
2. Hevana Room
Ruangan yang disewakan untuk acara-acara penting yang memuat 100–200 orang.
3. Nirwana Hall
Ruangan besar seperti aula yang disediakan untuk acara-acara penting maupun pesta dengan kapasitas 400–800 orang.
4. Maribaya Restaurant
Menyediakan masakan Indonesia, Eropa dan China selama 24 jam.
5. Lounge Bar
Melayani fresh drink & light meals dari pukul 18.00–23.00

6. Tirta Nirwana Swimming Pool

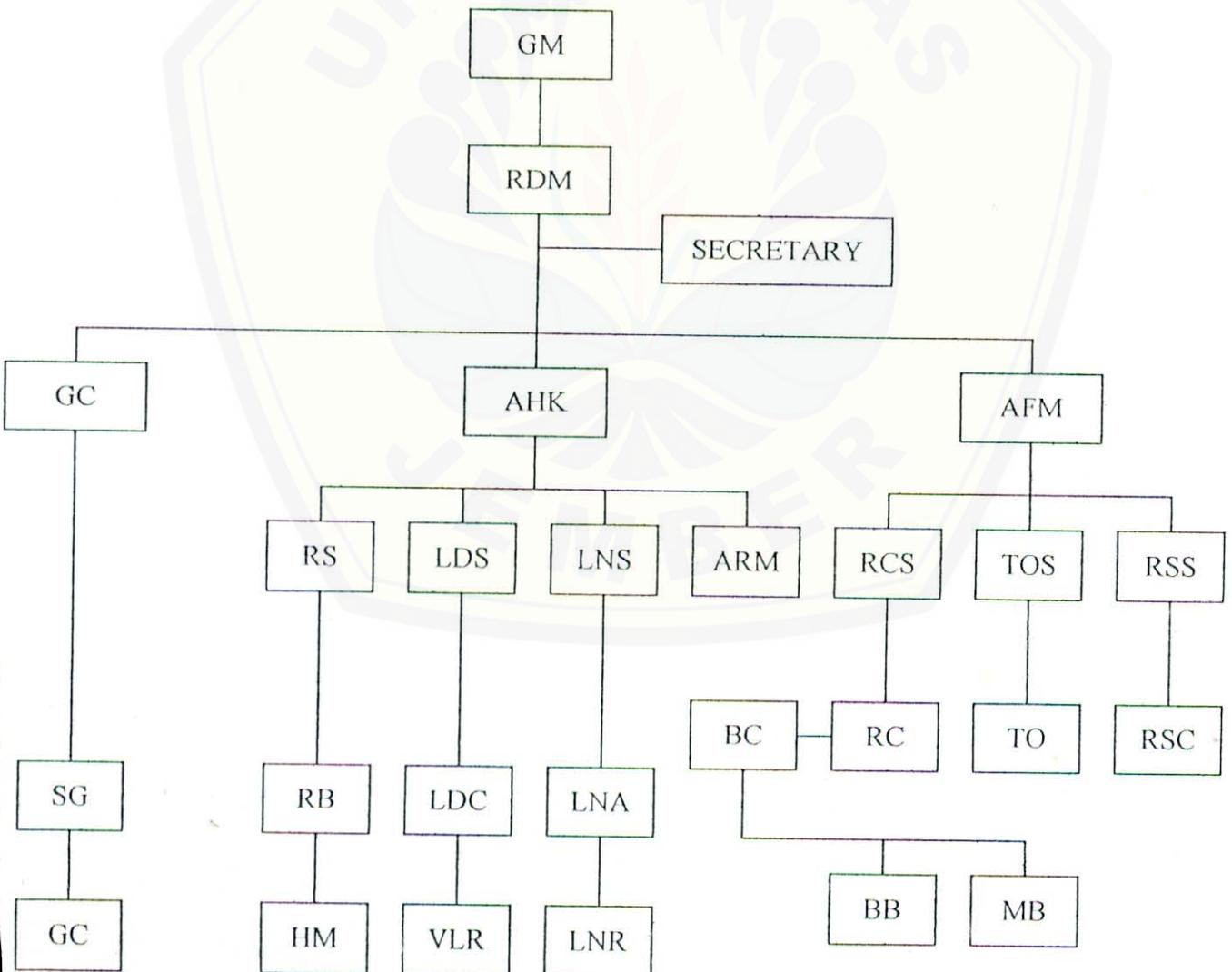
Kolam renang ini adalah salah satu fasilitas gratis bagi tamu hotel, sedangkan untuk umum sesuai dengan tarif yang ditetapkan.

7. Parking Area

Tempat parkir yang disediakan dengan kapasitas 80–100 mobil.

3.4 Struktur Organisasi Kantor Depan PT. Hotel Bandung Permai Jember

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR DEPAN
HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER**



Keterangan :



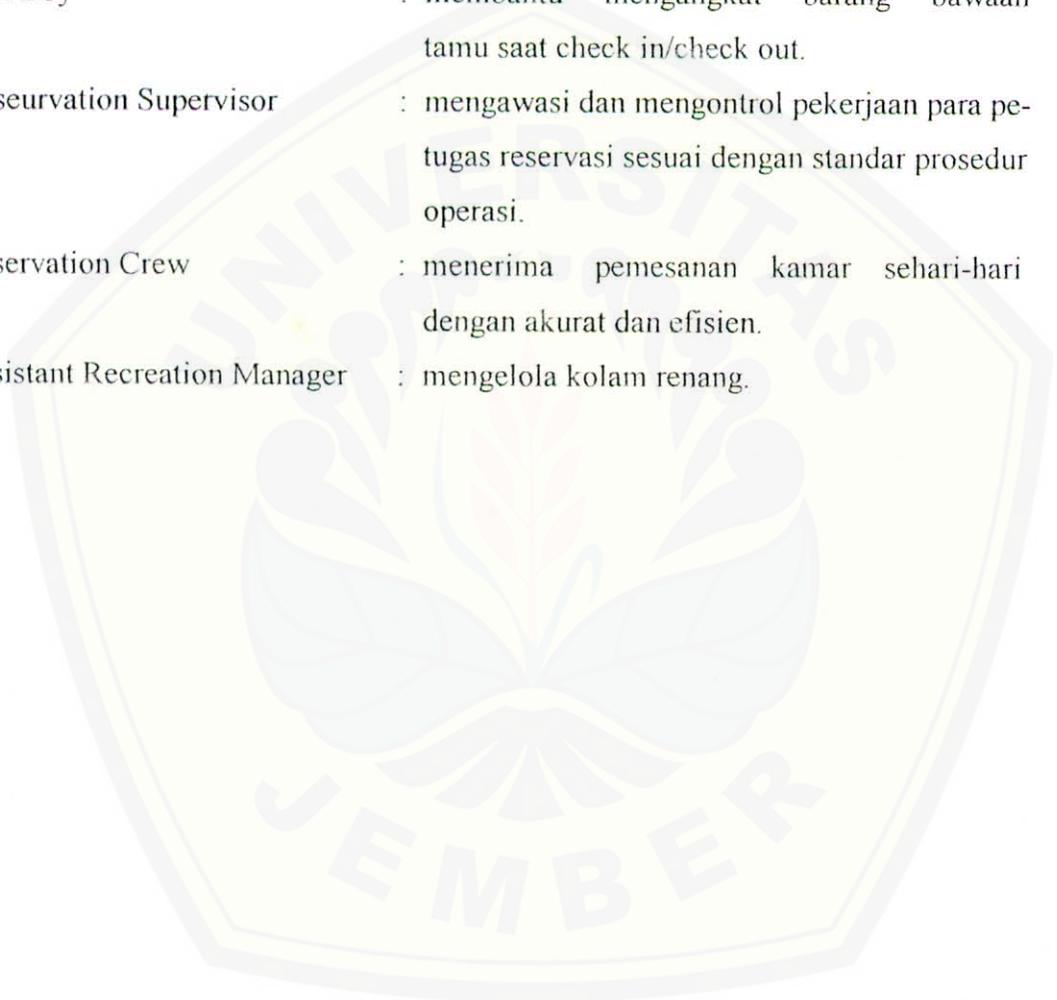
GM	: General Manager
RDM	: Room Division Manager
GC	: Garden Crew
AHK	: Assistant House Keeper
RS	: Room Supervisor
RB	: Room Boy
HM	: House Man
LDS	: Laundry Supervisor
LDC	: Laundry Crew
MB	: Mailing Boy
TOS	: Telephone Operation Supervisor
TO	: Telephone Operator
VLR	: Vallet Runner
LNS	: Linen Supervisor
LNR	: Linen Runner
AFM	: Assistant Front Office Manager
RCS	: Reception Supervisor
BC	: Bell Captain
RC	: Receptionist
BB	: Bell Boy
RSS	: Reservation Supervisor
RSC	: Reservation Crew
ARM	: Assistant Recreation Manager

Tugas di setiap staf sebagai berikut :

General Manager	: mengarahkan dan mengawasi seluruh bawahan secara langsung dan menjamin bahwa operasional sehari-hari di kantor depan berjalan lancar.
Room Division Manager	: mengarahkan dan mengawasi Front Office dan House Keeping.

Chief Gardener	: merawat taman.
Secretary	: memproses pekerjaan administrasi di Front Office Departement serta membantu operasional Front Office dalam hal surat-menyurat.
Assistant House Keeper	: wakil kepala bagian House Keeping dan mengatur keadaan kamar hotel.
Room Supervisor	: mengawasi dan mengontrol kamar hotel.
Room Boy	: membersihkan kamar.
House Man	: membersihkan, menyiapkan kamar dan koridor.
Laundry Supervisor	: mengawasi pelaksanaan bagian binatu.
Laundry Crew	: melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan binatu.
Mailing Boy	: membantu menangani surat-surat yang masuk dan keluar.
Telephone Operation Supervisor	: mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan para operator telepon.
Telephone Operator	: melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan penggunaan telepon.
Vallet Runner	: mengambil cucian.
Linen Supervisor	: mengawasi bagian cucian dan memilih cucian mana yang baik dan jelek.
Linen Attendant	: melaksanakan tugas-tugas administrasi dari Laundry Crew.
Linen Runner	: mengantar cucian ke loker-loker karyawan.
Assistant Front Office Manager	: menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawab Front Office Manager bila yang bersangkutan berhalangan.
Reception Supervisor	: mengawasi dan mengkoordini para receptionis agar dapat menjalankan fungsinya melayani tamu.

- Bell Captain : mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan sehari-hari sesuai dengan standar pelayanan hotel.
- Receptionist : melayani tamu terutama pada saat kedatangan sehingga dapat diperoleh kesan baik.
- Bell Boy : membantu mengangkat barang bawaan tamu saat check in/check out.
- Reservation Supervisor : mengawasi dan mengontrol pekerjaan para petugas reservasi sesuai dengan standar prosedur operasi.
- Reservation Crew : menerima pemesanan kamar sehari-hari dengan akurat dan efisien.
- Assistant Recreation Manager : mengelola kolam renang.



BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN



6.1 Kesimpulan

Setelah saya melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata dan melihat kenyataan bahwa bahasa Inggris memegang peranan yang sangat penting bila bekerja di kantor depan hotel dan berhubungan langsung dengan tamu dari luar negeri, maka sangatlah penting bila sebelum bekerja harus memiliki bekal dan kemampuan yang memadai untuk berkomunikasi dan menjalin percakapan dalam bahasa Inggris.

Praktek Kerja Nyata ini yang merupakan sebuah program yang wajib ditempuh seorang mahasiswa program Diploma III Bahasa Inggris yang di dalamnya mahasiswa berhadapan secara langsung dengan dunia kerja yang sesungguhnya merupakan hal yang sangat penting. Sebab mahasiswa akan dituntut untuk bisa menyesuaikan diri dengan perusahaan tempat dia berpraktek dan bersikap profesional sesuai dengan kedudukan dan posisinya di perusahaan itu serta mempersiapkan mahasiswa untuk nantinya bekerja di suatu perusahaan.

Karena itu diperlukan kesungguhan bagi mahasiswa untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata yang nantinya akan membekali dirinya kelak di kemudian hari. Disamping itu mahasiswa D III dituntut harus siap menerapkan bahasa Inggrisnya di manapun dia diterjunkan.

6.2 Saran

Sesuai dengan pengalaman yang saya peroleh selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata, maka dengan segala kerendahan hati saya menyampaikan beberapa saran yang diharapkan nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan bersama demi berkembangnya program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra dan meningkatnya kualitas bagi para lulusannya.

Saran-saran tersebut adalah:

- Sangat penting adanya kerja sama yang baik antara Fakultas dan perusahaan tempat mahasiswa berpraktek. Karena akan menimbulkan rasa percaya diri, aman dalam melaksanakan Praktek Kerja.

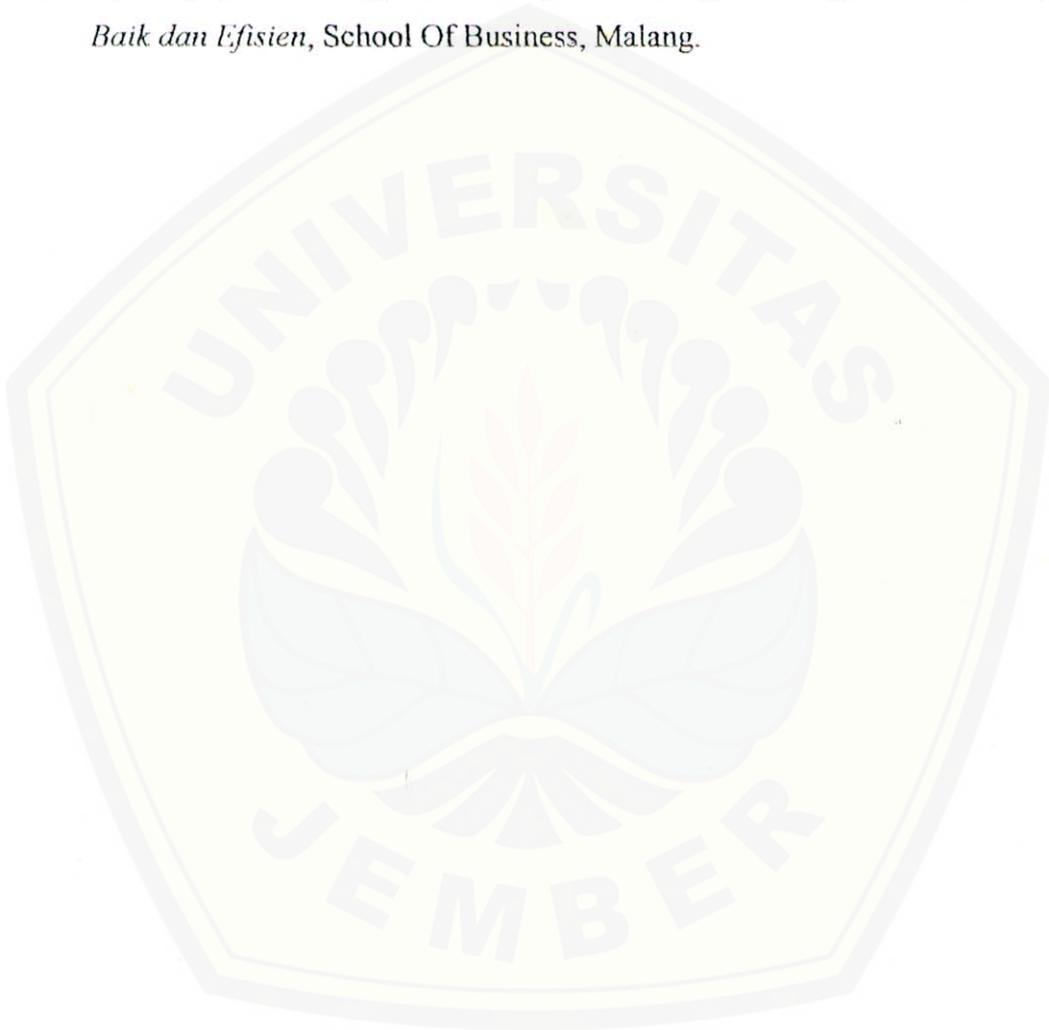
Digital Repository Universitas Jember

- Materi perkuliahan yang diberikan di Fakultas juga dirasakan kurang. Hal ini dirasakan bila melaksanakan praktek materi seperti English for hotel terlalu bersifat umum dan kurang mengarah bidangnya, sehingga ketika mahasiswa terjun mengalami kebingungan dan cukup sulit memahami tugas-tugasnya.
- Meningkatkan koordinasi yang baik antara pihak Fakultas, hotel dan mahasiswa yang berpraktek kerja sehingga pihak Fakultas dapat memonitor kegiatan mahasiswa di praktek kerjanya.



DAFTAR PUSTAKA

- J. Spillane, Dr. James, S.J, 1994 : *Pariwisata Indonesia Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*, Kanisius, Yogyakarta.
- Sihite, Richard, S.Sos, 2000 : *Front Office, SIC*, Jakarta.
- Senduk, Anneke, 1992, : *English for Hotel Services*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Sunarto, Andyk, 1996 : *Bagaimana Menjadi Seorang Front Office Member Yang Baik dan Efisien*, School Of Business, Malang.



GENERAL INFORMATION

GUEST ROOM

70 Centrally Air Conditioned rooms with individual temperature control, private bath tub, shower with hot and cold water, channeled music, radio, telephone, refrigerator and TV video and parabolic system

LOCATION

By the Gateway of the city, easily reached from the main business centre, interesting places, government offices and entertainment centres

MARIBAYA COFFEE SHOP

Serving Indonesian European and Chinese food
open 24 hours

LOUNGE BAR

Serving fresh drinks and light meals
from 06:00 p.m. - 11:00 p.m.

NIRWANA CONVENTION HALL

Available for Big Events with capacity of 800-1000 delegates

PARADISO ROOM

A discussion room
Available for 20 - 30 delegates

OTHER FACILITIES

Business centre, Karaoke, Weekend Pub, Drug Store, Fitness Centre, Laundry Service, Parking Area of 80 - 100 cars, Safe Deposit Box, Swimming Pool for Children and Adult.

CREDIT CARDS

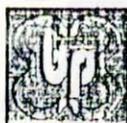
BCA, MASTERCARD, VISA

ELECTRIC POWER

220 volt 50 cycle

RESERVATION

Phone : 62 0331 - 484 528, 484 530, 484 532
Fax : 62 0331 - 486 500

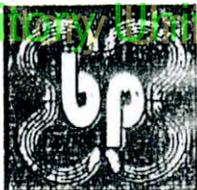


hotel

BANDUNG PERMAI

Jl. Hayamwuruk No. 38

☎ 0331 - 484 528, 484 530, 484 531, 484 532 Fax : 0331 - 486 500
Jember - East Java - Indonesia



hotel

BANDUNG PERMAI

RATE SHEET

(Effective June 1, 2000)

Room Rate (Quoted in Rupiah)

Standard	120.000,-
Superior	170.000,-
Junior Suite	270.000,-
Executive Suite	350.000,-
Extra Bed	50.000,-

Above Rates are subject to 10 % service charge, included breakfast (Indonesian) served in a buffet style at the coffee shop from 05:00 - 09:00 a.m

LONG STAYING & GROUP RATES

Available upon request

FAMILY PLAN

No Extra for a maximum two children under 12 years old sharing the room with parents.

CHEK - OUT TIME

Check out time is 01:00 p.m. A 50 % of published rates will be charged for late check out between 01:00 p.m. - 06:00 p.m. and full charge after 06:00

P. 01





**HOTEL BANDUNG PERMAI
JEMBER**

M E S S A G E

TO _____ ROOM _____

DATE _____ TIME _____

DURING YOUR ABSENCE

M _____

FROM _____ TEL _____

CALLED BY PHONE	PLEASE CALL
CAME TO SEE YOU	WILL RETURN
WILL CALL AGAIN	URGENT

MESSAG _____

RECEIVED BY _____



HOTEL BANDUNG PERMAI

JALAN HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135 JATIM
 TELEPHONE : (0331) 481528-481530-481531-481532
 FACSIMILE : (0331) 486509

REGISTRATION

<u>N A M E</u>	M R
<u>N A M A</u>	M R S
	M I S S

<u>KEBANGSAAN</u> NATIONALITY	<u>DATANG DARI</u> COMING
<u>PASSPORT</u>	<u>ISSUED BY</u>
<u>PEKERJAAN</u> PROFESSION	<u>MAKSUD KUNJUNGAN</u> <input type="checkbox"/> OFFICIAL <input type="checkbox"/> BUSINESS <input type="checkbox"/> PLEASURE
<u>ALAMAT PEKERJAAN</u> BUSINESS AFFILIATION / ADDRESS	<u>TUJUAN BERIKUT</u> NEXT DESTINATION
<u>ALAMAT RUMAH</u> HOME ADDRESS	

I N
O U T

ROOM	PERSON	RATE INCL. TS	RS	PEMBAYARAN ACCOUNT	TANDA TANGAN SIGNATURE	C - ERK
			CR			
			WI			

OUR CHECK - OUT - TIME IS 01.00 PM





HOTEL BANDUNE PERMAI
 JALAN HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135-JATIM
 TELP. (0331) 484528 (HUNTING) FAX. (0331) 486500

MISC - CHARGE

No 001124

Dept. :

Date :

Room No. :

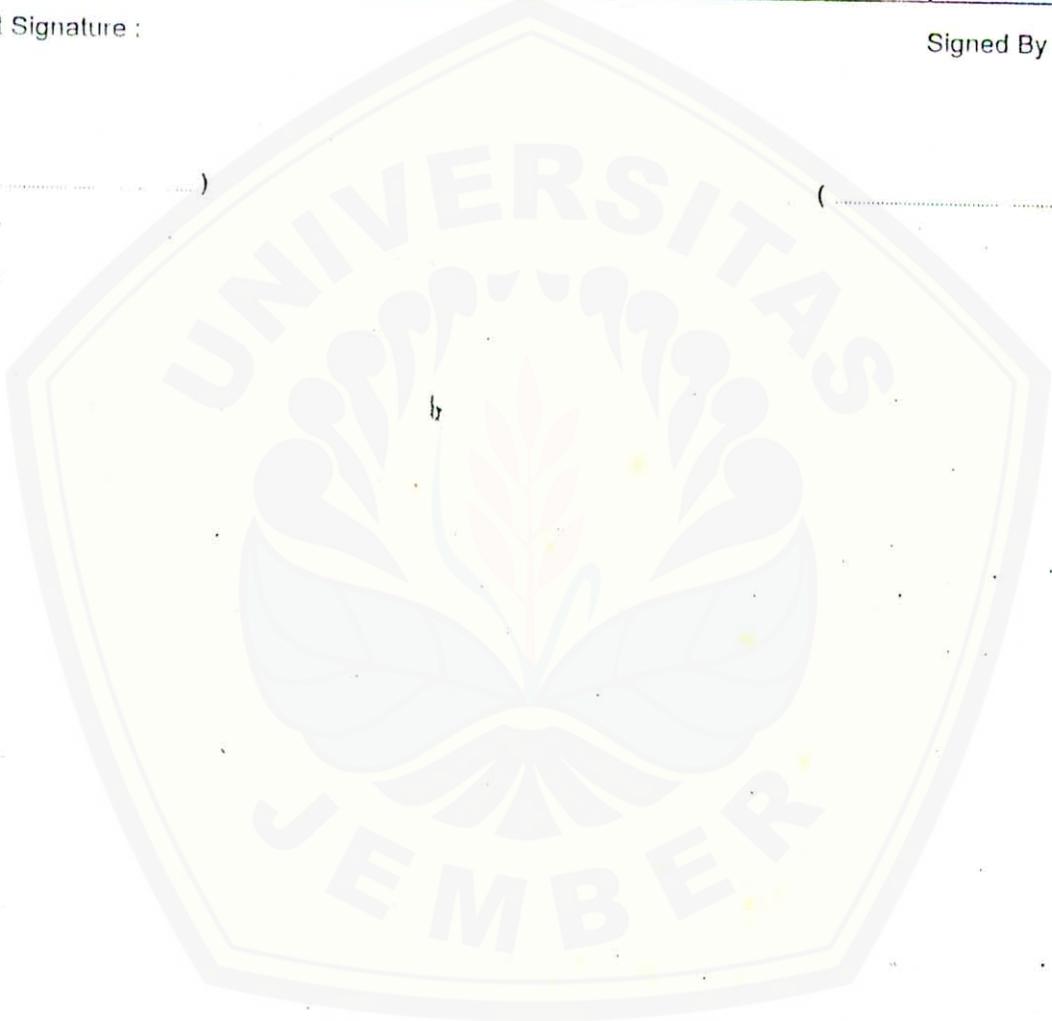
Explanation	Rp.		

Guest Signature :

Signed By :

(.....)

(.....)





HOTEL BANDUNG PERMAI
 JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135 - JATIM
 TELEPHONE : (0331) 84520-84530-84531-84532
 FACSIMILE (0331) 86500 TELEX 31564 HBPJ-IA

RESERVATION

N A M E : _____
 DATE IN : _____ TM. _____
 DATE OUT : _____ TM. _____

RESERVED BY	ROOM TYPE	NO. RM	RATE
PHONE	SGL.		
ACCT.	DBL. TWN		
CL	SUITE		
DATE	TIME		

by

