

TIDAK DIPINJAMKAN KELUAR

## LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

# PERANAN PRAMUWISATA DALAM CAGAR ALAM DAN TAMAN WISATA KAWAH IJEN PADA BALAI TAMAN NASIONAL ALAS PURWO BANYUWANGI



MILIK PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JEMBER

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

Oleh :

**MAHMUD BADARUDDIN**

NIM. 960103101012

Asal : Hadiah

Terima Tgl:

No. Induk :

05 AUG 2000

10.2.440

Klass

910.206

BAD

8

**PROGRAM DIPLOMA 3 BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2000**

**PENGESAHAN**

Pengawas



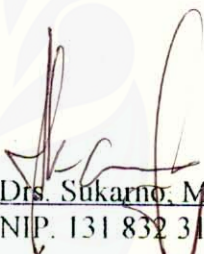
Drs. Abdulah Effendi Abbas  
Ka. Sub. Seksi Wilayah Konservasi Licin (Ijen)

Penanggung jawab



Ir. Soewignyo  
Ka. Balai Taman Nasional Alas Purwo

Dosen Pembimbing



Drs. Sukarno, M. Litt  
NIP. 131 832 316

Ketua Program DIII Bahasa Inggris



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

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. Sudjadi  
NIP. 130 516 471

**MOTTO :**

**"A thing of beauty is a joy forever"**

**( Sesuatu yang indah itu memberi kenangan  
untuk selamanya ).**



**Penulis Persembahkan Karya ini Untuk :**

- ❖ Ayahanda dan Ibunda Tercinta atas dorongan, tanggung jawab, doa dan keikhlasannya.
- ❖ Saudara-saudaraku yang kusayangi, Kak Iwan serta Mbak Yuni, Mbak Ida serta Mas Sulis, adikku Novi dan Firman atas do'a dan motivasinya.
- ❖ Teman, sahabat dan .....ku, Rosa untuk sesuatu yang sangat berharga.
- ❖ Almarhum uyaB, Penghuni Bangka VII/18A, Thanks buat Pungki untuk Komputernya, Windu, Totok, A'ang, Ajic, Ma'mun, semua personel Laksa dan Mitra komputer untuk bantuan ngeprintnya.
- ❖ Semua teman-temanku di Mastrip N.17, "Konco Lawas" di Karimata 81 (Mas Hendro, Mas Arief, Catur, Obelik, Ogik, Nopyan), dan seluruh warga DIII Bahasa Inggris '96 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang merupakan persyaratan untuk memperoleh Gelar Ahli Madya.

Dengan tulus penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Sudjadi, selaku Dekan Fakultas Sastra, Universitas Jember;
2. Bapak Drs. Albert Tallapesy, MA, selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Sri Kustiati, selaku dosen wali;
4. Bapak Drs. Sukarno M. Litt, selaku dosen pembimbing;
5. Bapak Ir. Soewignyo, selaku Kepala Balai Taman Nasional Alas Purwo;
6. Bapak Drs. Abdallah Effendi Abbas, selaku Kepala Sub. Seksi Wilayah Konservasi Licin (Ijen);
7. Semua Staff (Tehnisi dan Jagawana) di Sub. Seksi Wilayah Konservasi Licin (Ijen).

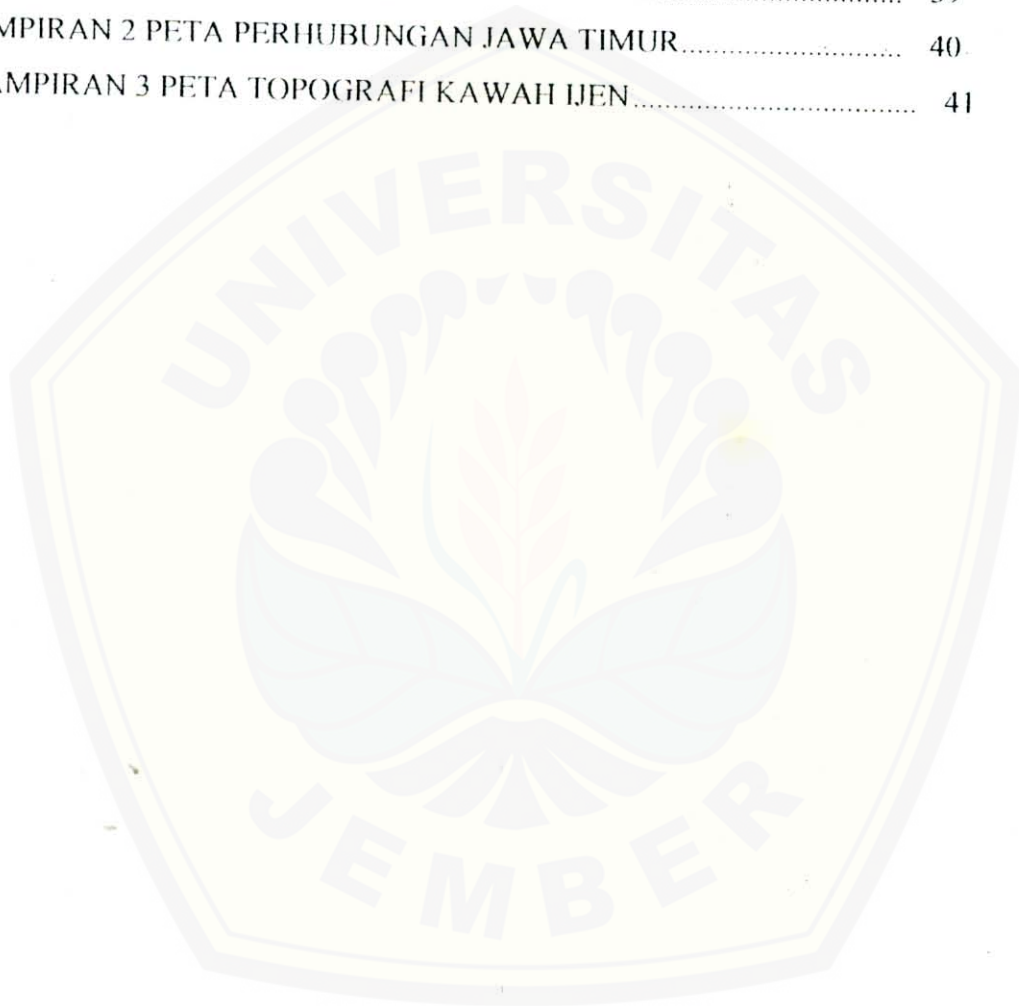
Semoga laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN MOTTO .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
ABSTRAKSI .....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3 Jangka Waktu dan Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata .....	4
1.3.1 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata .....	4
1.3.2 Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata .....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Taman Nasional .....	5
2.2 Pengertian Pariwisata .....	6
2.3 Pengertian Wisata .....	9
2.4 Pengertian Wisatawan .....	10
2.5 Pengertian Pramuwisata .....	11
2.5.1 Pengertian Pramuwisata pada Pariwisata .....	12
2.5.2 Pengertian Pramuwisata pada Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen.....	12

2.6 Pengertian Produk Wisata dan Produk Industri Pariwisata .....	12
2.7 Sumber Daya Rekreasi atau Pariwisata .....	13
2.8 Organisasi-organisasi Pariwisata .....	14
BAB III. GAMBARAN UMUM KAWAH IJEN	
3.1 Sejarah Penetapan Kawasan Taman Wisata Kawah Ijen .....	19
3.1.1 Lokasi Obyek Wisata .....	19
3.1.2 Obyek yang Menarik .....	21
3.2 Tujuan dan Manfaat Didirikannya Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen .....	22
3.3 Struktur Organisasi Balai Taman Nasional Alas Purwo .....	23
3.3.1 Struktur Organisasi Pemungut Karcis .....	24
3.3.2 Komoditi/Potensi Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen ...	25
3.4 Kegiatan Pemasaran Obyek Wisata Kawah Ijen .....	26
3.5 Aspek Pengembangan .....	27
BAB IV. Kegiatan Praktek Kerja Nyata	
4.1 Pengenalan Kegiatan Praktek Kerja Nyata di Bidang Pramuwisata.....	28
4.1.1 Pengenalan Kota Banyuwangi Sebagai Dacrah Tujuan Wisata.....	28
4.1.2 Obyek dan Daya Tarik Wisata .....	29
4.1.3 Prasarana Wisata.....	30
4.1.4 Sarana Wisata.....	30
4.1.5 Masyarakat dan Lingkungan.....	30
4.2 Promosi dan Pemasaran Obyek .....	31
4.3 Pramuwisata .....	31
4.3.1 Jenis Pramuwisata.....	31
4.3.2 Kualitas Pramuwisata .....	32
4.3.3 Kode Etik Pramuwisata .....	33
4.3.4 Pramuwisata dalam Taman Wisata Kawah Ijen .....	34

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan .....	36
5.2 Saran .....	36
DAFTAR PUSTAKA .....	38
LAMPIRAN 1 PETA CAGAR ALAM DAN TAMAN WISATA KAWAH IJEN.....	39
LAMPIRAN 2 PETA PERHUBUNGAN JAWA TIMUR.....	40
LAMPIRAN 3 PETA TOPOGRAFI KAWAH IJEN.....	41





### **ABSTRAKSI**

Untuk dapat memberikan kesenangan atau kepuasan seseorang mungkin agak sukar, tetapi sangatlah menakjubkan jika pramuwisata dapat melakukannya dengan baik. Karena itu pramuwisata untuk mengetahui keinginan dan selera wisatawan menyatukan pengetahuan, ketrampilan, dan perasaannya untuk memberikan kesenangan yang diinginkan wisatawan yang dibawa.

Di dalam memberikan pelayanannya, seorang pramuwisata membedakan pemberian pelayanan kepada wisatawan. Bagi pramuwisata sesama manusia adalah sama tanpa membedakan ras, agama, karena dalam kepariwisataan orang hanya dikenal secara universal.

Pariwisata sekarang penuh dengan persaingan. Untuk memenangkan persaingan itu bukan dengan memberikan potongan diskon yang menarik tetapi yang penting adalah pelayanan yang profesional yaitu pelayanan yang dapat memuaskan yang berkunjung ke daerah wisata. Pelayanan yang profesional hanya dapat diberikan oleh pramuwisata yang profesional pula, artinya mereka yang selalu berorientasi pada wisatawan sebagai konsumen.

*Untuk dapat menjadi seorang pramuwisata yang profesional, pramuwisata harus memiliki pengetahuan, pengalaman, yang didukung oleh kemampuan ( baik secara teoritis maupun teknis dalam pelayanan kepada wisatawan pada umumnya ) serta keyakinan diri.*

## ABSTRAKSI

Untuk dapat memberikan kesenangan atau kepuasan kepada seseorang mungkin agak sukar, tetapi sangatlah menakjubkan kita, seorang pramuwisata dapat melakukannya dengan baik. Karena itu seorang pramuwisata untuk mengetahui keinginan dan selera wisatawan dituntut menyatukan pengetahuan, ketrampilan, dan perasaannya untuk menciptakan kesenangan yang diinginkan wisatawan yang dibawa.

Di dalam memberikan pelayanannya, seorang pramuwisata tidak boleh membedakan pemberian pelayanan kepada wisatawan. Bagi seorang pramuwisata sesama manusia adalah sama tanpa membedakan ras, bangsa dan agama, karena dalam kepariwisataan orang hanya dikenal secara universal.

Pariwisata sekarang penuh dengan persaingan. Untuk dapat memenangkan persaingan itu bukan dengan memberikan potongan harga atau diskon yang menarik tetapi yang penting adalah pelayanan yang profesional, yaitu pelayanan yang dapat memuaskan yang berkunjung ke daerah tujuan wisata. Pelayanan yang profesional hanya dapat diberikan oleh pramuwisata yang profesional pula, artinya mereka yang selalu berorientasi pada kepuasan wisatawan sebagai konsumen.

Untuk dapat menjadi seorang pramuwisata yang profesional, Pramuwisata harus memiliki pengetahuan, pengalaman, yang didukung oleh kemampuan ( baik secara teoritis maupun teknis dalam pelayanan kepada wisatawan pada umumnya ) serta keyakinan diri.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember bertujuan mendidik mahasiswa menjadi tenaga profesional yang siap pakai. Para lulusan ini diharapkan dapat mahir mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan di Perguruan Tinggi ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Sesuai dengan kurikulum Program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, maka setiap mahasiswa diwajibkan untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata sebagai syarat akhir untuk meraih gelar Ahli Madya.

Praktek Kerja Nyata merupakan suatu kegiatan yang berupa sistem pelatihan kerja atau pemagangan (Job Training) pada suatu instansi atau perusahaan baik milik pemerintah atau swasta yang berhubungan dengan bidang ilmu yang telah didapat pada perkuliahan. Tujuan Praktek Kerja Nyata ini adalah untuk melatih mahasiswa menyesuaikan diri dengan kondisi di lapangan pekerjaan pada nantinya, hal ini sangat penting karena mahasiswa dapat membandingkan antara teori yang diperoleh dalam perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan.

Sejalan dengan perubahan sosial, dunia pariwisata dituntut untuk selalu meningkatkan kualitasnya. Dalam keadaan dunia yang semakin berkembang, tingkat persaingan pariwisata semakin tinggi baik di dalam negeri maupun persaingan antar negara. Oleh karena itu, selain obyek pariwisata hal lain yang penting seiring dengan kualitas pariwisata agar tetap eksis dan berkembang (banyak diminati oleh wisatawan) adalah bagaimana tingkat service atau pelayanan. Berbicara kualitas pelayanan tentunya berkaitan dengan pramuwisata, karena tugas pramuwisata adalah profesional dalam memberikan pelayanan, informasi, petunjuk dan penjelasan tentang suatu obyek wisata selama perjalanan wisata. Dengan tugas yang demikian ini, pramuwisata menempati posisi yang strategis dalam perkembangan dunia pariwisata.

Untuk mencapai harapan di atas, sektor pariwisata memerlukan tenaga-tenaga terampil dan profesional dalam mengelolah bidang pariwisata ini. Profesi pramuwisata sebagai bagian dari pariwisata harus memahami, menguasai dan menyadari posisi serta peranannya. Tuntutan profesionalisme bagi para pramuwisata sudah merupakan suatu keharusan. Kualitas intelektual dan moral merupakan bagian terpenting bagi pramuwisata dalam menjalankan profesinya. Dalam memberikan service atau pelayanan seorang pramuwisata harus menunjukkan kualitas moral-intelektual sebagai cerminan jati diri budaya bangsa dan obyek wisata di mana ia berada.

Untuk menunjang kebutuhan tenaga yang terampil dan profesional dalam sektor pariwisata, dibutuhkan pengetahuan dan keilmuan yang baik. Dan hal ini dapat dipenuhi lewat lembaga pendidikan. Saat ini terdapat banyak lembaga pendidikan baik swasta atau negeri ikut berpartisipasi dalam rangka menyediakan atau mencetak tenaga profesional dan terampil dalam bidang pariwisata.

Fakultas Sastra Universitas Jember (khususnya program D3 Bahasa Inggris) sebagai sebuah lembaga pendidikan yang memiliki kepedulian terhadap perkembangan pariwisata menyadari betul pentingnya kemampuan dan profesionalitas ini. Untuk mempraktekkan bidang ilmu khususnya bidang ilmu English for Tourism dan Speaking yang didapat pada perkuliahan, mahasiswa Program D3 Bahasa Inggris dididik lewat Praktek Kerja Nyata sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

Dengan Praktek Kerja Nyata ini, diharapkan mahasiswa memperoleh pengalaman kerja dan mengenal dunia kerja yang sesungguhnya. Sehingga dengan bekal keilmuan yang didapat di kampus dan pengalaman langsung dalam dunia kerja akan menambah kualitas dan kemampuan atau dengan kata lain mahasiswa akan menjadi tenaga profesional yang siap pakai dan dapat bersaing dalam dunia kerja.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis mengangkat judul dalam laporan ini Peranan Pramuwisata dalam Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen pada Balai Taman Nasional Alas Purwo Kabupaten Banyuwangi.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

Tujuan dan manfaat Praktek Kerja Nyata diuraikan sebagai berikut :

### 1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. mengetahui mekanisme serta ikut serta melaksanakan kegiatan di Taman Wisata Kawah Ijen sebagai Pemandu wisata,
2. membandingkan antara teori yang diperoleh dalam perkuliahan dan kenyataan di tempat Praktek Kerja Nyata, khususnya pada bidang Kepariwisata (*English For Tourism*),
3. melatih mahasiswa untuk bekerja mandiri di lapangan dan sekaligus berlatih menyesuaikan diri dengan kondisi di lapangan pekerjaan pada nantinya,
4. melengkapi salah satu persyaratan akademik dalam mencapai gelar Ahli Madya pada Program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

### 1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. menambah keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang dapat digunakan sebagai bekal untuk terjun dalam dunia kerja,
2. mengenal lebih jauh realitas ilmu, khususnya ilmu yang berkaitan dengan bidang kepariwisataan,
3. menambah wawasan dan pengetahuan mengenai "*Tourism*" khususnya mengenai pramuwisata.

### **1.3 Jangka Waktu Dan Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata**

#### **1.3.1 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata**

Sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Praktek Kerja Nyata dilaksanakan mulai tanggal 31 Januari 2000 sampai dengan 2 Maret 2000 atau dilaksanakan selama 240 jam kerja efektif.

#### **1.3.2 Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata**

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata terdapat perencanaan yang dipakai sebagai panduan atau arah untuk direalisasikan. Perencanaan itu melalui beberapa tahapan yang saling berhubungan, antara lain:

1. mencari tempat Praktek Kerja Nyata,
2. menyerahkan surat permohonan Praktek Kerja Nyata,
3. menyerahkan surat jawaban atas permohonan Praktek Kerja Nyata,
4. melaksanakan survey lapangan pada obyek,
5. menerima penjelasan umum dari Intansi terkait,
6. menyusun catatan-catatan penting yang akan dipergunakan sebagai dasar acuan pembuatan konsep laporan Praktek Kerja Nyata,
7. pelaksanaan Praktek Kerja Nyata,
8. konsultasi secara periodik dengan pembimbing Praktek Kerja Nyata,
9. menyusun laporan Praktek Kerja Nyata.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Taman Nasional

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1990 Tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya, disebutkan bahwa Taman Nasional adalah kawasan alam yang mempunyai ekosistem asli, dikelola dengan sistem zonasi yang dimanfaatkan untuk tujuan penelitian, ilmu pengetahuan, pendidikan, menunjang budaya, pariwisata, dan rekreasi.

Manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat dengan adanya Taman Nasional adalah menonjolnya peranan pengembangan zona untuk keperluan pariwisata. Memang sesungguhnya dapat dikatakan pemandangan alam yang indah dan menakjubkan merupakan daya tarik yang sangat kuat bagi para pengunjung. Pemandangan yang indah merupakan unsur pokok bagi taman nasional harus dijaga dari gangguan dan perusakan (Soewardi, 1978).

Obyek Wisata Alam sebagaimana termuat dalam Keputusan Menteri Kehutanan Nomor 687/kpts-II/1989 Tentang Pengusahaan Hutan Wisata, Taman Nasional, Taman Hutan Raya dan Taman Wisata Laut, merupakan sebagian atau keseluruhan Kawasan Hutan Wisata, Taman Nasional, Taman Hutan Raya dan Taman Wisata Laut yang dapat diusahakan untuk wisata termasuk sarana maupun prasarana penunjang.

Menurut Mac Kinnon, et al., (1990), Taman Nasional merupakan kawasan luas yang relatif tidak terganggu dan mempunyai nilai alam yang menonjol dengan kepentingan pelestarian yang tinggi, potensi rekreasi yang besar, mudah dicapai oleh pengunjung dan manfaat yang jelas bagi wilayah tersebut. Selanjutnya menurut Gregersen dalam Alikodra (1976) menyebutkan kriteria Taman Nasional mencakup empat aspek yaitu memiliki sumber daya alam yang potensial berkaitan dengan kebutuhan masyarakat di sekitar kawasan, memiliki kelembagaan, serta terdapat

manfaat tambahan seperti terciptanya lapangan kerja atau tumbuhnya kemungkinan bagi pengembangan selanjutnya.

## 2.2 Pengertian Pariwisata

Di Indonesia konsep pariwisata sebagai konsep formal yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 tahun 1990 tentang Kepariwisata menjelaskan bahwa pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisatawan termasuk pengusaha obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait dengan bidang tersebut (Anonymous, 1990:2).

Wahab (1998a) mengemukakan bahwa batasan pariwisata hendaknya memperlihatkan anatomi dari gejala-gejala yang terdiri dari :

- a. manusia (man) yaitu orang yang melakukan perjalanan wisata,
- b. ruang (space), daerah yaitu ruang lingkup tempat melakukan perjalanan wisata,
- c. waktu (time) yaitu waktu yang digunakan selama perjalanan dan tinggal di daerah tujuan wisata.

Berdasarkan ketiga unsur tersebut Wahab merumuskan pariwisata sebagai berikut:

“Pariwisata adalah suatu aktivitas yang dilakukan secara sadar yang mendapatkan pelayanan secara bergantian antara orang-orang dari suatu daerah, negara maupun dari benua lainnya untuk sementara waktu guna mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya di mana ia memperoleh pekerjaan tetap”. Bagi suatu daerah yang menganggap pariwisata suatu industri yang menghasilkan produk yang dikonsumsi di tempat tujuan, maka dapat dianggap sebagai suatu ekspor yang tidak kentara (invisible eksport), dan manfaat yang diperoleh dapat berpengaruh positif dalam perekonomiannya, kebudayaan dan kehidupan sosial masyarakat “ (Ibid, 1998a).



Sedangkan Kirt Margenroth, memberikan batasan tentang kepariwisataan yaitu : “Kepariwisataan dalam arti sempit adalah lalu-lintas orang yang meninggalkan tempat kediamannya untuk sementara waktu, berpesiar di tempat lain semata-mata sebagai konsumen dari hasil perekonomian dan kebudayaan guna memenuhi kebutuhan hidup dan keinginan yang beraneka ragam dari pribadinya (dalam Yoeti, 1997)”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat dikatakan bahwa pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Lebih lanjut, menurut Wahab (1998b) bentuk-bentuk kegiatan pariwisata dikelompokkan menurut beberapa kriteria dibawah ini:

**a. Pariwisata Menurut Jumlah Orang yang Berpergian**

Pariwisata menurut jumlah orang yang bepergian dibedakan sebagai berikut :

1. *pariwisata individu*, yakni hanya dilakukan seorang atau satu keluarga yang bepergian, -
2. *pariwisata rombongan*, yakni sekelompok orang, yang biasanya terkait oleh hubungan-hubungan tertentu kemudian melakukan perjalanan bersama-sama,

**b. Pariwisata Menurut Maksud Berpergian.**

Pariwisata menurut maksud bepergian dibedakan sebagai berikut :

1. *pariwisata rekreasi atau santai*, yang dimaksud bepergian ini untuk memulihkan kemampuan fisik dan mental setiap peserta wisata dan memberikan kesempatan rileks bagi mereka dari kebosanan dan keletihan kerja selama di tempat rekreasi,
2. *pariwisata budaya*, maksudnya untuk memperkaya informasi atau pengetahuan tentang negara lain dan untuk memuaskan kebutuhan hiburan. Dalam hal ini termasuk pula kebutuhan hiburan, kunjungan ke pameran-

pameran dan fair, perayaan-perayaan adat, tempat-tempat Cagar Alam, Cagar Budaya dan lain-lain,

3. *pariwisata pulih sehat*, maksudnya adalah pariwisata untuk memuaskan kebutuhan perawatan medis di daerah atau tempat lain dengan fasilitas penyembuhan misalnya sumber air panas, tempat-tempat kubangan lumpur yang berkhasiat, perawatan dengan air mineral yang berkhasiat, penyembuhan secara khusus, perawatan dengan pasir hangat dan lain-lain,
4. *pariwisata sport*, maksudnya adalah pariwisata untuk memuaskan hobi orang seperti, misalnya memancing ikan, menyelam ke dasar laut, bermain ski, bertanding dan mendaki gunung,
5. *pariwisata temu wicara*, maksudnya adalah pariwisata konvensi yang mencakup pertemuan-pertemuan ilmiah seprofesi bahkan pertemuan politik.

**c. Pariwisata Menurut Alat Transportasi.**

Menurut alat transportasi, kegiatan pariwisata dibedakan sebagai berikut :

- 1). pariwisata darat,
- 2). pariwisata tirta,
- 3). pariwisata dirgantara.

**d. Pariwisata Menurut Letak Geografis.**

Menurut letak geografis, kegiatan pariwisata dibedakan sebagai berikut :

1. *pariwisata domestik nasional*, maksudnya pariwisata yang menunjukkan arus wisata yang dilakukan oleh warga dan penduduk asing yang bertugas di sana, yang terbatas dalam suatu negara tertentu,
2. *pariwisata regional*, yakni kepergian wisatawan terbatas pada beberapa negara yang membentuk kawasan pariwisata, misalnya perjalanan wisatawan dari Eropa Barat,
3. *pariwisata internasional*, maksudnya pariwisata yang meliputi gerak wisatawan dari satu negara ke negara lain di dunia.

#### e. Pariwisata Menurut Tingkat Harga dan Tingkat Sosial.

Menurut tingkat harga dan tingkat sosial, kegiatan pariwisata dibedakan sebagai berikut :

- 1). pariwisata lux,
- 2). pariwisata taraf menengah,
- 3). pariwisata taraf jelata.

Berdasarkan tempat kegiatan rekreasi yang dilakukan, maka ada rekreasi yang dilakukan di dalam ruangan (indoor) dan di luar ruangan (outdoor) yang disebut juga rekreasi alam (Soedargo dan Basuni, 1998).

Rekreasi alam memerlukan ruang (open space) dan sumber daya alam (natural resources) yang tidak sedikit, untuk dapat memenuhi kesenangan orang. Bahkan memerlukan sumber daya alam yang sedikit sekali mengalami modifikasi (oleh manusia), utamanya adalah yang masih asli atau alamiah (Soedargo dan Basuni, 1980).

Selanjutnya Fobes, (1961), menyatakan bahwa suatu tempat dapat dikatakan sebagai tempat rekreasi bila:

- memiliki keindahan yang bersifat unik sehingga dapat mengundang kekaguman umum,
- memiliki keaslian yang alami atau proses-prose alam yang masih berjalan lancar,
- bersifat alami,
- berupa jalan-jalan yang menelusuri aliran sungai (bagi pejalan kaki),
- berupa bumi perkemahan,
- berupa areal untuk piknik,
- berupa areal untuk menetap sementara, misalnya hotel, villa dan sebagainya,
- berupa areal untuk tamasya (jauh dari kesibukan kota).

### 2.3 Pengertian Wisata

Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut dilakukan sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati obyek wisata (Undang-Undang No. 9 Tahun 1990 Pasal 1).

Menurut Cohen dalam Roose. Ada tujuh ciri-ciri perjalanan wisata yang membedakan wisatawan dengan orang-orang lain yang juga bepergian, antara lain :

- a. *sementara*, yaitu wisata untuk membedakan dari perjalanan tiada henti yang dilakukan oleh petualang (tramp) dan pengembara (nomad),
- b. *sukarela*, yaitu wisata atas kemauan sendiri untuk membedakan dari perjalanan terpaksa yang harus dilakukan orang yang diasingkan (exile) dan pengungsi (refugee),
- c. *perjalanan pulang pergi*, yakni wisata untuk membedakan dari perjalanan satu arah yang dilakukan orang pindah ke negara lain,
- d. *relatif lama*, yakni wisata untuk membedakan dari perjalanan pesiar,
- e. *tidak berulang-ulang*, yakni wisata untuk membedakan dari perjalanan berkali-kali yang dilakukan orang yang memiliki rumah istirahat (holiday house owner),
- f. *tidak sebagai alat*, yakni wisata untuk membedakan dari perjalanan sebagai cara untuk mencapai tujuan lain seperti, perjalanan dalam rangka menjalankan usaha, perjalanan yang dilakukan pengusaha dan orang berziarah,
- g. *untuk sesuatu yang baru dan perubahan*, yakni wisata untuk membedakannya dari perjalanan untuk tujuan-tujuan lain seperti misalnya menuntut ilmu. (Roose,1998).

## 2.4 Pengertian Wisatawan

Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata (Undang-undang No. 9 Tahun 1990). Sedangkan menurut Bukart dan Medlick. Mereka mengamati ada empat ciri-ciri utama dari wisatawan yaitu:

1. wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan ke suatu tempat dan tinggal di berbagai tempat tujuan,
2. tempat tujuan wisatawan berbeda dari tempat tinggal dan tempat kerjanya sehari-hari, karena wisatawan tidak sama dengan kegiatan penduduk yang berdiam dan bekerja di tempat tujuan wisatawan,
3. wisatawan bermaksud pulang kembali dalam beberapa hari atau bulan karena itu perjalanannya bersifat sementara dan berjangka pendek,
4. wisatawan melakukan perjalanan bukan untuk mencari tempat tinggal untuk menetap di tempat tujuan atau bekerja untuk mencari nafkah.

Ada dua jenis wisatawan yakni, Wisatawan Nusantara (*wisnu*) dan Wisatawan Manca Negara.

- Wisatawan Nusantara (*wisnu*) adalah orang yang melakukan kegiatan wisata yang berasal dari Indonesia atau merupakan penduduk asli Indonesia.
- Wisatawan Manca Negara (*Wisman*) adalah orang yang melakukan kegiatan wisata yang berasal dari luar Indonesia atau merupakan orang asing.

## 2.5 Pengertian Pramuwisata

Secara umum pengertian pramuwisata (*tour guide*) adalah seseorang yang dibayar untuk menemani wisatawan dalam perjalanan mengunjungi, melihat objek serta atraksi wisata. Di dalam *International Travel Dictionary* yang diterbitkan oleh *The Academic Internationale du tourisme of Monte Carlo Prinipality Of Monaco*, pengertian pramuwisata dijelaskan sebagai berikut : “ From the tourist point of view, the tour guide is a person employed, either directly, by the traveller, an official or

private tourist organization or travel Agent to inform directly an advice the tourist before and during the journey”.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM. 82/PW.102/MPPT-82 tanggal 17 September 1988, yang dimaksud pramuwisata adalah : “seorang yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk tentang objek wisata, serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan”.

Pengertian pramuwisata dapat dilihat dari beberapa prespektif. Pramuwisata di pandang dari sisi tempat ia bertugas, maka seorang pramuwisata tidak lain adalah karyawan yang mewakili perusahaannya, dalam rangka memberikan pelayanan dan sekaligus sebagai petugas pelayanan pemasaran dari paket wisata yang telah dijual kepada wisatawan (after sales service). Sedangkan dari sudut ia sebagai warga negara Indonesia khususnya yang bergerak dalam bidang kepariwisataan, maka ia bertindak sebagai ‘duta bangsa’ yang diharapkan dapat memberikan informasi dan penjelasan tentang apa dan bagaimana Indonesia sebagai suatu negara, adat-istiadat serta potensi ekonomi yang dimilikinya, di samping obyek dan atraksi wisata yang dimilikinya.

Dari pengertian di atas maka dapat dikatakan, karena tugasnya maka seorang pramuwisata adalah seorang petugas khusus yang profesinya memberikan penjelasan, petunjuk, dan pemanduan kepada wisatawan yang sedang melakukan perjalanan wisata.

### **2.5.1 Pengertian Pramuwisata pada Pariwisata**

Pramuwisata pada pariwisata adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan mengenai kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan penduduk secara umum, yang mempunyai ijin untuk memberikan bimbingan, penjelasan dan penerangan kepariwisataan dengan menggunakan satu atau beberapa bahasa tertentu kepada wisatawan baik secara perorangan atau kelompok (Yoeti, Guiding Sistem, Suatu Penuntun Praktis, 1996).

### **2.5.2 Pengertian Pramuwisata Pada Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen**

Pengertian pramuwisata pada Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen adalah pramuwisata yang memiliki pengetahuan khusus dan mendalami tentang keanekaragaman genetika flora dan fauna, konservasi, geomorphologi, landscip, memiliki surat izin untuk membimbing perjalanan dengan memberikan penerangan kepada wisatawan baik perorangan atau kelompok dengan menggunakan satu bahasa atau beberapa bahasa tertentu.

### **2.6 Pengertian Produk Wisata dan Produk Industri Pariwisata**

Produk umumnya diartikan sesuatu yang dihasilkan melalui suatu proses produksi. Produk wisata bukanlah suatu produk yang nyata atau material. Produk ini merupakan suatu rangkaian jasa yang tidak hanya mempunyai segi-segi yang bersifat ekonomis, tetapi juga sosial, psikologis dan alami, meskipun produk wisata itu sendiri sebagian besar dipengaruhi oleh tingkah laku ekonomi. Produk-produk pariwisata terdiri atas angkutan wisata, akomodasi wisata dan atraksi wisata serta lainnya.

Dengan demikian Produk Wisata adalah keseluruhan pelayanan yang diperoleh, dirasakan dan dinikmati wisatawan semenjak meninggalkan tempat tinggalnya sampai ke daerah wisata yang dipilihnya dan kembali kerumah di mana ia berangkat semula (Yoeti, 1996).

Sedangkan Produk Industri Pariwisata adalah suatu industri yang tidak berdiri sendiri, tetapi terdiri dari serangkaian perusahaan atau divisi pada suatu perusahaan yang menghasilkan bermacam-macam jasa yang dibeli oleh wisatawan dalam bentuk paket. Atau dapat dikatakan bahwa produk industri pariwisata merupakan produk wisata berupa jasa dari beberapa perusahaan atau divisi-divisi suatu perusahaan, termasuk sarana pokok, sarana pelengkap ataupun sarana penunjang kepariwisataan (Ibid, 1996).

## 2.7 Sumber Daya Rekreasi/Pariwisata \*

Menurut (Gold, 1980), Sumber Daya Rekreasi adalah segala sesuatu yang berupa daratan, perairan dan fasilitas yang dapat memberikan kepuasan untuk rekreasi. Sumber Daya Alam untuk rekreasi antara lain berupa daratan, perairan atau karakteristik alam lainnya yang digunakan untuk rekreasi. Sumber daya rekreasi ini dapat berupa sebuah areal atau lahan, baik yang ditumbuhi maupun yang tidak ditumbuhi oleh tumbuh-tumbuhan, atau dapat juga berupa badan air atau aliran air, atau karakteristik alam lainnya, seperti gua yang terletak jauh dari permukaan. Karakteristik alam tersebut baik yang dapat dimodifikasi ataupun yang tidak dapat dimodifikasi atau diperbaharui oleh manusia (Clawson dan Knetsch, 1966).

Selanjutnya menurut Gold (1980), Sumber daya rekreasi meliputi: geologi, iklim, bentuk lahan, vegetasi tanah, kualitas keindahan, kehidupan liar, tempat-tempat bersejarah, kesempatan yang berkaitan dengan rekreasi. Selanjutnya disebutkan bahwa dalam inventarisasi sumber daya rekreasi, yang terpenting adalah membuat satu hubungan dan definisi yang menggambarkan bagaimana, di mana dan kapan informasi tersebut dapat digunakan dalam proses perencanaan dan desain. Setiap tempat dapat dinilai melalui karakteristik sumber daya, landskap dan kapasitas ekologi yang memberikan dampak yang berbeda terhadap penggunaan desain dan manajemen.

## 2.8 Organisasi-Organisasi Pariwisata

Organisasi-organisasi pariwisata dibagi menjadi dua, organisasi pariwisata tingkat nasional dan organisasi pariwisata tingkat internasional.

### A. Tingkat Nasional

Organisasi pariwisata tingkat nasional terdiri dari :

#### 1. Himpunan Pariwisata Indonesia (HPI)

Organisasi ini berkantor pusat di Jakarta. Maksud dan tujuan HPI adalah menghimpun para pramuwisata dan melakukan pembinaan dan pengembangan



pramuwisata. Tujuan pembinaan dan pengembangan pramuwisata ini dimaksudkan untuk mengetahui tenaga pramuwisata sesuai dengan kebutuhan baik di dalam jumlah, golongan maupun penyebarannya.

Dari sini diharapkan adanya keseimbangan antara permintaan dan penawaran. Demikian pula kesejahteraan materiil dan spiritual, agar tidak terjadi perbedaan antara pramuwisata yang menjadi karyawan perusahaan (*payroll guide*) dan yang bukan (*freelance guide*), dengan memperhatikan kepentingan dan kebutuhan masing-masing serta untuk mewujudkan keserasian dalam pelaksanaan sesama pramuwisata.

## **2. Himpunan Perusahaan Perjalanan Indonesia (HPPI/ASITA)**

ASITA/HPPI berdiri pada tahun 1971 di Jakarta. Maksud dan tujuan didirikannya organisasi ini adalah untuk mengusahakan, memajukan dan melindungi kepentingan industri perjalanan pada umumnya dan kepentingan anggota pada khususnya serta menyempurnakan pemberian berbagai jasa untuk kepentingan para wisatawan, penyempurnaan pelayanan angkutan darat, laut dan udara dan peningkatan mutu pelayanan sesuai dengan program dan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang kepariwisataan.

## **3. Perhimpunan Hotel dan Restoran (PHRI)**

Perhimpunan ini didirikan dan berkantor di Jakarta, pada tahun 1969. Maksud dan tujuan organisasi ini adalah memajukan dan mengembangkan industri perhotelan, restoran dan catering dalam arti seluas-luasnya serta membantu pemerintah dalam usaha mengembangkan perekonomian nasional pada umumnya dan industri kepariwisataan pada khususnya.

## **B. Tingkat Internasional**

Organisasi-organisasi pariwisata tingkat internasional terdiri dari :

### **1. World Tourism Organization (WTO)**

Organisasi ini merupakan organisasi antara pemerintah yang bertujuan mempromosikan dan memajukan kepariwisataan guna membantu pembangunan ekonomi, perdamaian, kemakmuran, keadilan dan hak asasi manusia. Untuk merealisasikan misi dan tujuan tersebut WTO mengadakan kerja sama antar negara dan turut berpartisipasi dalam kegiatan National Development Programme (UNDP) di mana WTO menjadi badan peserta dan pelaksanaannya dari UNDP.

Keanggotaan dalam WTO terdiri dari tiga macam :

a. Full Member

Badan pemerintah yang menangani kepariwisataan nasional.

b. Associate Member

Badan Pemerintah yang menangani kepariwisataan daerah.

c. Affiliate Member

Organisasi-organisasi non komersial swasta maupun badan usaha swasta yang bergerak dalam bidang riset, promosi, media pariwisata dan sebagainya.

Pemerintah yang diwakili oleh Direktorat Pariwisata menjadi anggota WTO sejak tahun 1972.

### **2. International Air Transport Association (IAAT)**

IAAT adalah organisasi penerbangan yang menyelenggarakan pengangkutan internasional yang menetapkan standar biaya, dokumen, frekuensi dan route penerbangan. Organisasi ini berdiri pada tahun 1945 dengan kantor pusat di Genewa (Swiss).

Tujuan IAAT adalah untuk mempromosikan dan memajukan angkutan udara/jaringan penerbangan yang berhubungan langsung dengan angkutan udara internasional, mengadakan kerja sama yang baik diantara perusahaan penerbangan maupun dengan organisasi/badan lainnya.

Keanggotaan IAAT terdiri dari dua macam, yaitu :

- a. Active Member, hanya dapat diwakili oleh perusahaan penerbangan nasional yang menyelenggarakan penerbangan Internasional.
- b. Association Member, selain active member juga biro-biro perjalanan yang ditunjuk oleh IAAT untuk menjadi agenda perusahaan penerbangan.

### **3. Pacific Area Travel Association (PATA)**

PATA merupakan organisasi pariwisata di kawasan Samudra Pasifik yang bersifat non-profit. Organisasi ini dibentuk pada tahun 1951 di Hawaii dan berkantor pusat di San Fransisco, Amerika Serikat. Untuk menjalin komunikasi yang efektif dengan kantor pusat dalam melaksanakan tugasnya, di negara-negara anggota PATA dibentuk suatu badan yang dinamakan PATA CHAPTER.

Saat ini terdapat dua macam PATA CHAPTER, yaitu :

- a. Promotion Chapter, yang bertujuan menyelenggarakan kegiatan penerangan dan promosi wisata.
- b. Regional Chapter, yang bertujuan memajukan kepentingan bersama di daerah tujuan wisata tertentu di kawasan Samudera Pasifik.

Sedangkan tujuan utama PATA adalah meningkatkan daya tarik kawasan Samudera Pasifik sebagai salah satu daerah tujuan wisata, disamping memajukan, mempromosikan serta memberikan perjalanan ke dan di antara kawasan pasific.

Keanggotaan PATA terbuka bagi organisasi atau badan-badan pemerintah, perusahaan swasta dan asosiasi yang ada kaitannya dengan kepariwisataan. Indonesia telah menjadi anggota PATA sejak tahun 1957.

### **4. ASEAN Tourism Association (ASENTA)**

ASENTA merupakan organisasi kepariwisataan negara-negara ASEAN dibentuk sejak 1971. Berdasarkan konsitusi bersama, kantor pusatnya ada di Jakarta atau di tempat lain di negara ASEAN yang ditentukan oleh Dewan Pengurus. Organisasi ini bertujuan membantu mengembangkan kepariwisataan di wilayah ASEAN, membantu menawarkan bantuan kepada pemerintah atau badan

internasional sehubungan dengan masalah-masalah kepariwisataan, berusaha mewujudkan standar pelayanan dan fasilitas serta konsultasi bagi anggota organisasi, serta memberikan rekomendasi berkaitan dengan langkah yang akan diambil anggota ASEAN.



### BAĀ III

#### GAMBARAN UMUM KAWAH IJEN

Bab ini menjelaskan secara terperinci tentang gambaran umum Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen tempat penulis mengadakan Praktek Kerja Nyata. Hal-hal yang dijelaskan pada bab ini mengenai sejarah penetapan Kawasan Taman Wisata Kawah Ijen, lokasi obyek wisata, obyek yang menarik, tujuan dan manfaat didirikannya Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen, struktur organisasi Balai Taman Nasional Alas Purwo, struktur organisasi pemungut karcis pada Balai Taman Nasional Alas Purwo, komoditi dan potensi Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen, kegiatan pemasaran obyek wisata Kawah Ijen, kegiatan pemasaran obyek wisata Kawah Ijen serta aspek pengembangan Taman Wisata Kawah Ijen.

#### 3.1 Sejarah Penetapan Kawasan Taman Wisata Kawah Ijen

Kawasan Taman Wisata Kawah Ijen merupakan kawasan Cagar Alam dan Taman Wisata yang dikelola oleh Balai Taman Nasional Alas Purwo, terletak kurang lebih 36 km sebelah barat kota Banyuwangi. Kawasan Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen ditetapkan dengan Surat Keputusan Gubernur Jendral Hindia Belanda No. 46 tanggal 9 Oktober 1930 Stbl. No. 736 dengan luas 2.560 Ha, sedangkan Menteri Pertanian dengan surat keputusan nomor 1017/kpts-II/Um/12/1981, tanggal 10 Desember 1981, menetapkan sebagian dari kawasan Cagar Alam Kawah Ijen seluas 92 Ha menjadi Taman Wisata.

##### 3.1.1 Lokasi Obyek Wisata

Kawasan Taman Wisata Kawah Ijen ini masuk dalam wilayah Kelurahan Glagah yang letaknya masih jauh dari obyek wisata. Dari Kelurahan Glagah masih  $\pm$  8 km menuju Desa Licin, dari Desa Licin ke pintu masuk (paltuding)  $\pm$  18 km. Untuk menuju Kawah Ijen ditempuh dengan jalan kaki  $\pm$  3 km. Di pintu masuk

disediakan tempat parkir kendaraan pengunjung yang ingin ke Kawah Ijen, dan memasuki pos I yang merupakan pos yang bertugas mengecek wisatawan yang akan memasuki Kawah Ijen. Perjalanan ke Kawah Ijen dapat ditempuh dengan 3 alternatif yaitu :

No.	Nama Tempat	Jarak dalam km	Lama Perjalanan
1.	<i>Alternatif 1</i>		
	Banyuwangi – Licin	15	30 menit (kendaraan roda 2 atau 4)
	Licin – paltuding	18	60 menit(kendaraan roda 2 atau 4)
	Paltuding – Kawah Ijen	3	90 menit (jalan kaki).
2.	<i>Alternatif 2</i>		
	Situbondo – Wonosari	23	30 menit (kendaraan roda 2 atau 4)
	Wonosari - Sempol	55	90 menit (kendaraan roda 2 atau 4)
	Sempol – Paltuding	15	30 menit (kendaraan roda 2 atau 4)
	Paltuding – Kawah Ijen	3	90 menit (jalan kaki).
3.	<i>Alternatif 3</i>		
	Bondowoso – Sempol	58	96 menit (kendaraan roda 2 atau 4)
	Sempol – Paltuding	15	30 menit (kendaraan roda 2 atau 4)
	Paltuding – Kawah Ijen	3	90 menit (jalan kaki).

Dari ketiga alternatif tersebut, pengunjung dapat memilih jalan yang mudah untuk menuju ke kawah ijen. Paltuding adalah pos I sebelum menuju ke Kawah Ijen, semua pengunjung baik yang membawa kendaraan maupun yang tidak membawa harus melewati paltuding sebagai pos I. Bila sampai di paltuding kendaraan masuk ke Pos I untuk memarkir kendaraan dan pengunjung harus mengisi buku tamu, lalu perjalanan bisa diteruskan dengan jalan kaki untuk menuju ke Kawah Ijen. Selama perjalanan wisatawan dapat menyaksikan atraksi – atraksi beberapa satwa seperti rusa, landak, merak dan beberapa jenis burung.

### 3.1.2 Obyek yang menarik

Banyak wisatawan yang berkunjung ke Kawasan Taman Wisata Kawah Ijen untuk menikmati pemandangan pegunungan dan lanscap kawah yang mempesona dan dapat juga melakukan kegiatan untuk penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan, pendidikan dan kegiatan lainnya yang menunjang budidaya.

Kawah Ijen berbentuk oval dengan luas kawah 45 Ha dengan diameter 950 m. Kawah Ijen airnya berwarna kehijau-hijauan berkombinasi dengan bibir kawah berwarna abu-abu dan kuning keemasan serta hitam. Kawah Ijen juga merupakan tambang belerang yang masih aktif mengeluarkan gas belerang. Wisatawan yang berkunjung dapat melihat secara langsung cara kerja penambang belerang dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh penambang belerang dari bibir kawah.

Kawasan Taman Wisata Kawah Ijen memiliki ekosistem hutan hujan tropika basah dataran tinggi. Jenis tumbuhan yang dominan yang terdapat di lereng gunung adalah Cemara Gunung (*casuarina junghuhniana*), jenis tumbuhan lainnya adalah Jamuju (*podocarpus*), Pasang (*Lithocarpus sp*) dan lain lain. Sedangkan jenis tumbuhan yang banyak ditemukan di sekitar perjalanan menuju ke bibir kawah adalah Fasinium (*Vaccinium Varingiaefolia*) dan bunga Edelwies (*Cervus timorencis*). Jenis hewan yang dapat ditemukan di kawasan Cagar Alam dan Taman Wisata adalah Macan Tutul (*panthera pardus*), Landak (*Hysterik brochuro*), Merak (*Pava muticus*), Ayam Hutan (*Gollus sp*), Babi Hutan (*Sus scrofa*) dan berbagai jenis burung.

Di samping sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan, pendidikan dan menunjang budidaya, Taman Wisata Kawah Ijen juga merupakan tempat rekreasi dan pariwisata alam yang menarik. Selain menikmati pemandangan alam, wisatawan dapat juga melihat proses pembentukan dan penambangan belerang.

### 3.2 Tujuan dan Manfaat Didirikannya Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen

Pengelolaan Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen bertujuan untuk melestarikan sumber daya alam hayati dan ekosistemnya. Pelestarian tersebut meliputi :

1. perlindungan sistem penyangga kehidupan,
2. pengawetan keanekaragaman jenis tumbuhan dan satwa,
3. pemanfaatan secara lestari sumber daya alam hayati dan ekosistemnya.

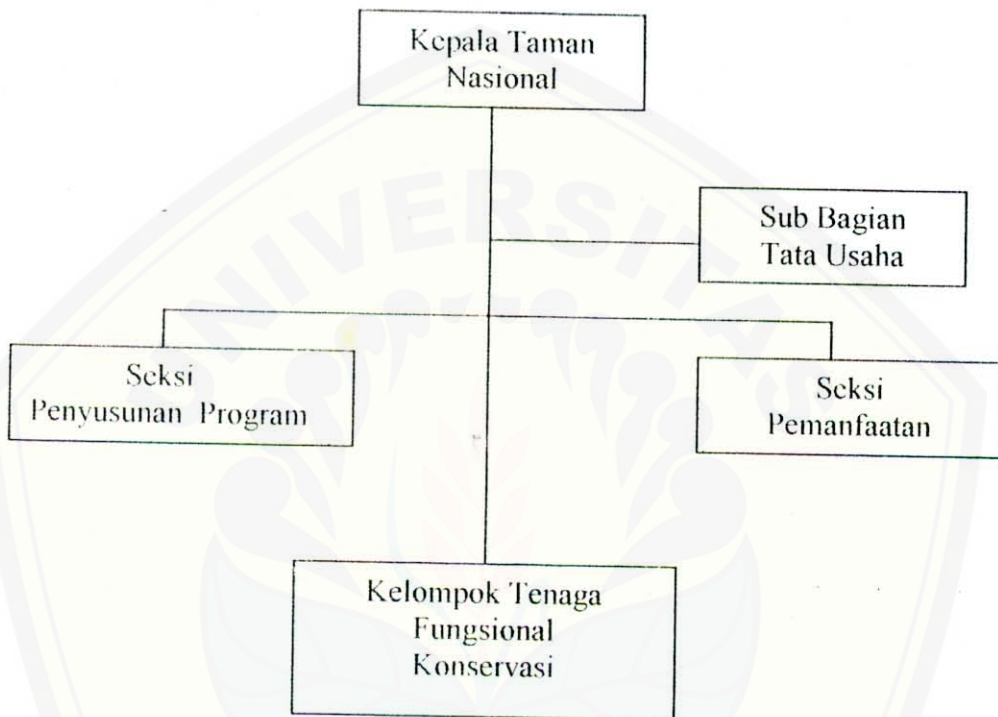
Sedangkan manfaat keberadaan Cagar Alam dan Kawasan Taman Wisata Kawah Ijen antara lain:

1. terlindunginya dan terpeliharanya keaslian dan keanekaragaman genetica di dalam kawasan Cagar Alam dan Hutan Wisata Kawah Ijen dari gangguan manusia baik secara langsung atau tidak langsung,
2. terlindunginya dan terpeliharanya keaslian, kekhasan dan keindahan potensi Cagar Alam dan Hutan Wisata Kawah Ijen, seperti geomorphologi, landscip, budaya maupun arkeologi yang terkandung di dalamnya,
3. sebagai tempat penelitian, pendidikan dan ilmu pengetahuan dan tempat rekreasi,
4. meningkatkan dan menjaga keindahan dan keaslian maupun proses-proses alam sehingga dapat dinikmati oleh masyarakat dan generasi mendatang.



### 3.3 Struktur Organisasi Balai Taman Nasional Alas Purwo

Balai Taman Nasional Alas Purwo mempunyai maksud dan tujuan yang ingin dicapai, oleh sebab itu diperlukan tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian. Supaya tujuan dapat tercapai dengan baik diperlukan struktur organisasi. Adapun Bagan Struktur Organisasi selengkapnya adalah sebagai berikut :



BERDASARKAN SK. MENHUT NO.185/Kpts-II/1997/TGL. 31-3-1997

Tugas-tugas:

1. Kepala Taman Nasional

Tugasnya melaksanakan pengelolaan Taman Nasional sesuai dengan prinsip konservasi dan berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

2. Sub. Bagian Tata Usaha

Tugasnya melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, surat-menyurat, perlengkapan dan rumah tangga.

### 3. Seksi Penyusunan Program

Tugasnya melakukan penyusunan rencana dan program pelaksanaan pengembangan umum nasional serta menyusun laporan pelaksanaannya.

### 4. Seksi Pemanfaatan

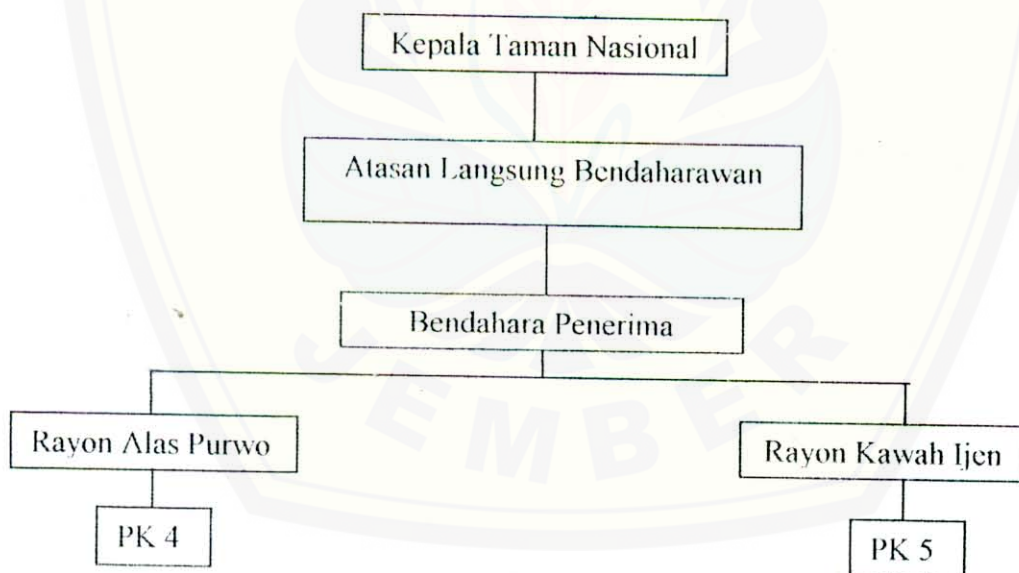
Tugasnya melakukan pemanfaatan dan promosi serta memberikan informasi.

### 5. Kelompok Tenaga Kerja Konservasi

Tugasnya melakukan pemangkuan kawasan, perlindungan, pengawetan dan pelestarian flora, fauna dan ekosistem.

#### 3.3.1 Struktur Organisasi Pemungut Karcis

Secara administratif di kawasan Taman Nasional Alas Purwo terdapat bagian pemungutan karcis masuk. Bagian tersebut merupakan bentuk retribusi guna kelancaran pengelolaan serta merupakan kontribusi anggaran. Adapun bagan struktur organisasi pemungut karcis selengkapnya adalah :



Keterangan: PK = Pemungut karcis

Tugas-tugas:

1. Kepala Taman Nasional

Bertugas untuk melaksanakan pengelolaan Taman Nasional.

2. Atasan Langsung Bendaharawan

Bertugas menerima laporan dari bendaharawan.

3. Bendaharawan Penerima

Bertugas menerima karcis masuk wisata dari keseluruhan Taman Wisata

4. Rayon-rayon

Bertugas memantau dan menerima hasil dari karcis masuk sesuai dengan rayonnya sendiri-sendiri

5. Pemungut Karcis

Bertugas untuk mengecek karcis-karcis yang keluar.

### 3.3.2 Komoditi/ Potensi Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen

Kawasan cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen memiliki potensi yang merupakan komoditi pariwisata diantaranya :

- keanekaragaman species flora dan fauna,
- keindahan panorama Kawah Ijen yang airnya senantiasa berubah-ubah sesuai dengan perubahan cuaca,
- obyek-obyek yang spesifik dan unik untuk dikunjungi, antara lain :
  - di bibir Kawah Ijen menikmati pemandangan air kawah serta tambang belerang dan kegiatan yang dilakukan penambang belerang,
  - ke dam pembendung atau pintu air kawah yang di bangun sejak jaman Belanda,
  - aliran kawah di atas bebatuan Banyupait,
  - berdiri didepan Pondok Bunder sambil menikmati pemandangan Gunung Ranti dan Pos Paltuding.

### 3.4 Kegiatan Pemasaran Obyek Wisata Kawah Ijen

Dalam pariwisata kegiatan pemasaran sangat diperlukan guna menunjang kegiatan pariwisata, pelayanan jasa pada pariwisata sebagai sarana untuk dapat mempermudah wisatawan yang akan berkunjung. Pada obyek wisata Kawah Ijen pihak pengelola (PHPA) harus mengerti dan memahami selera wisata, untuk mengetahui kegiatan pemasaran pada obyek wisata Kawah Ijen ini mencakup 4P (product, price, place, promotion). Kegiatan pemasaran tersebut diuraikan sebagai berikut :

#### ▪ Kebijakan Produk

Kawasan Taman Wisata Kawah Ijen merupakan obyek wisata yang menarik dalam menyajikan keanekaragaman flora dan fauna serta sebagai tempat pengambilan belerang sebagai pelengkap. Ada beberapa macam jasa guna mempermudah wisatawan yang akan berkunjung. Adapun fasilitas produk yang ada di Kawah Ijen adalah :

- tempat rekreasi berupa kawah yang berbentuk danau, flora dan fauna,
- tempat berkemah di bumi perkemahan (camping ground).

Fasilitas obyek tambahan :

- fasilitas penginapan (produk wisata, pesanggrahan),
- fasilitas rumah makan,
- toilet (MCK),
- tempat parkir,
- pemandu wisata yang bertugas memandu wisata selama perjalanan ke Kawah Ijen, pemandu ini di ambil dari club Pencita Alam.

#### ▪ Kebijakan Promosi

Dalam menjalankan kegiatan pemasaran, Kawah Ijen yang dikelola oleh Taman Nasional melakukan bentuk-bentuk promosi berupa pembuatan brosur, sedangkan promosi yang lain ditangani oleh pemerintah pusat, dalam promosinya

pada televisi ketika ada hal-hal atau sesuatu kegiatan yang ada di Kawah Ijen baru akan disiarkan di televisi atau media lain. Untuk itu dengan melakukan intensitas promosi, maka pihak pengelola mengadakan kegiatan-kegiatan yang bisa menunjang pariwisata khususnya wisata Kawah Ijen.

#### ▪ **Kebijaksanaan Saluran Distribusi**

Penggunaan saluran distribusi bertujuan untuk menjangkau konsumen secara luas. Dalam kegiatan distribusi ini pengelola wisata selalu berhubungan dengan perantara atau penyalur. Kawah Ijen, di samping sebagai obyek wisata juga tempat penelitian bagi ilmuwan ataupun anak sekolah, mahasiswa dan juga penyalur atau perantara baik secara individu ataupun biro perjalanan.

### **3.5 Aspek Pengembangan**

Dalam meningkatkan pelayanan sesuai dengan perkembangan para wisatawan baik domestik ataupun asing, Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen mengembangkan fasilitas dan pelayanan berupa :

- perbaikan sarana dan prasarana rekreasi (Lapangan parkir, Renovasi MCK),
- pemasangan instalasi listrik dengan tenaga genset,
- menyediakan obyek wisata sesuai dengan disiplin ilmu yang diminati para peneliti,
- menambah jenis flora dan fauna,
- mengadakan kegiatan manajemen populasi dan manajemen habitat dalam mendukung kelangsungan perkembangan flora dan fauna dengan dasar ilmiah dan asas konservasi,
- mengoptimalkan kawasan wisata dalam rangka mengendalikan tekanan masyarakat,
- meningkatkan intensitas kerja sama dengan instansi terkait atau lembaga lainnya serta masyarakat sekitarnya.

## BAB IV

### KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

Bab ini menjelaskan secara terperinci tentang kegiatan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan di Balai Taman Nasional Alas Purwo Sub. Seksi Wilayah Konservasi Licin ( Cagar Alam dan Taman Wisata Kawah Ijen ), hal-hal yang dijelaskan pada bab ini mengenai pengenalan kegiatan praktek kerja nyata di bidang pramuwisata, promosi dan pemasaran obyek wisata Kawah Ijen, pramuwisata (guide) dan pramuwisata dalam Taman Wisata Kawah Ijen.

#### 4.1 Pengenalan Kegiatan Praktek Kerja Nyata di Bidang Pramuwisata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan di Kawasan Taman Wisata Kawah Ijen merupakan kegiatan formal dalam rangka mengenal lebih dekat tentang obyek, produk dan cara kerja pramuwisata. Kegiatan sebagai guide atau pramuwisata dalam lokasi ini diharapkan dapat memberikan bekal pengalaman dan pengetahuan pada peserta Praktek Kerja Nyata yang nantinya akan terjun dalam dunia kerja, sebagaimana tujuan Praktek Kerja Nyata.

##### 4.1.1 Pengenalan Kota Banyuwangi Sebagai Daerah Tujuan Wisata

Kota Banyuwangi selain terkenal dengan seni gandrung-nya juga merupakan kota tujuan wisata, khususnya Wisata Alam. Kota yang terletak paling ujung timur pulau Jawa (Jawa Timur) ini memiliki banyak obyek wisata, yang diantaranya adalah kawasan Taman Wisata Kawah Ijen. Lokasi Taman Wisata Kawah Ijen tepatnya masuk dalam wilayah kelurahan Glagah yang letaknya masih jauh dari obyek wisata. Dari Kelurahan Glagah masih  $\pm 8$  km menuju desa Licin, dari desa Licin ke pintu masuk (paltuding)  $\pm 18$  km, untuk menuju Kawah Ijen dengan jalan kaki  $\pm 3$  km. Dari kota Banyuwangi lokasi wisata ini dapat di tempuh  $\pm 2$  jam yang jaraknya  $\pm 20$  km.

Dengan keindahan dan keaslian serta keunikan, Kawah Ijen memiliki daya tarik tersendiri, sehingga mampu menarik para wisatawan berkunjung ke sana, baik yang berasal dari dalam negeri maupun wisatawan asing. Karena lokasi kawasan ini berada di ujung timur yang juga dibatasi oleh laut, juga memberikan nilai lebih pada Kawah Ijen sendiri. Para wisatawan dapat menikmati selain keindahan obyek tersebut juga dapat menikmati suasana di luar daerah tersebut, apalagi obyek wisata ini termasuk wisata alam yang berada di dataran tinggi, sehingga pemandangan luar pun bisa dinikmati.

#### 4.1.2 Obyek dan Daya Tarik Wisata

Daya tarik obyek wisata merupakan faktor terpenting sebagai pendorong kehadiran pengunjung/wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata. Semakin menarik dan unik suatu obyek wisata maka semakin meningkat wisatawan yang hadir ke tempat wisata tersebut. Untuk menarik wisatawan berkunjung ke tempat wisata harus ada yang menguasai obyek dan daya tarik wisata alam, budaya dan minat khusus dari wisatawan.

Secara umum daya tarik obyek wisata Taman Wisata Kawah Ijen diantaranya adalah :

- Sumber daya alam yang indah dan asli,
- Sarana dan prasarana penunjang untuk melayani para wisatawan yang datang,
- Aksesibilitas yang tinggi untuk mengunjunginya,
- Kawah Ijen yang memiliki kekhasan tersendiri,
- Keanekaragaman flora dan fauna.

#### 4.1.3 Prasarana Wisata

Prasarana wisata adalah sumber daya alam dan sumber daya buatan manusia yang mutlak dibutuhkan dalam perjalanannya mengunjungi daerah tujuan wisata, seperti jalan, listrik, air, fasilitas komunikasi, dan lain sebagainya. Pembangunan prasarana wisata yang mempertimbangkan kondisi dan lokasi meningkatkan aksesibilitas suatu obyek wisata yang pada akhirnya meningkatkan daya tarik wisata itu sendiri. Taman Wisata Kawah Ijen melaksanakan pembangunan prasarana dengan perencanaan yang mantap secara bersama dengan instansi terkait terutama dengan Dinas Pariwisata.

#### 4.1.4 Sarana Wisata

Sarana wisata merupakan kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan wisata. Pembangunan sarana wisata harus selaras dengan kebutuhan wisatawan, baik secara kualitatif dan kuantitatif. Untuk memenuhi kebutuhan wisatawan maka diperlukan upaya kerja sama dengan berbagai pihak yang terkait disamping perlu terus menerus meningkatkan sarana wisata baik secara kuantitatif ataupun kualitatif. Dengan demikian maka tujuan peningkatan mutu, kualitas dan kuantitas wisatawan akan terus meningkat.

#### 4.1.5 Masyarakat dan Lingkungan

Masyarakat di sekitar obyek wisata Kawah Ijen perlu mengetahui berbagai jenis dan kualitas pelayanan di sekitar daerah wisata. Atau dengan kata lain sejauh mana hubungan atau kerja sama dengan masyarakat sekitar agar terjalin hubungan yang harmonis sehingga kawasan wisata tersebut merupakan milik bersama. Berkaitan dengan hal ini maka Taman Wisata Kawah Ijen menjalin kerja sama dengan pemerintah atau lembaga non formal untuk secara terus menerus menyelenggarakan berbagai sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat serta



menampung aspirasi masyarakat sekitar obyek wisata. Seperti dalam gerakan sadar wisata. Implikasi lainnya dengan kerja sama yang baik ini akan menumbuhkan sikap tanggung-jawab bersama sehingga kelestarian dan keindahan kawasan wisata dapat terjaga, hal lain yang dapat dipetik adalah kesadaran ini dapat menjadi sarana promosi obyek wisata tersebut.

#### 4.2 Promosi dan Pemasaran Obyek

Promosi dan pemasaran obyek Taman Wisata Kawah Ijen dilakukan melalui:

- Menyebarluaskan informasi obyek wisata baik melalui biro perjalanan, media elektronik, media massa, brosur dan lainnya.
- Meningkatkan promosi melalui kerjasama dengan instansi-instansi pariwisata baik pemerintah ataupun non-pemerintah.

#### 4.3 Pramuwisata

Pramuwisata adalah orang yang pertama yang menemani wisatawan. Melalui pramuwisata, wisatawan dapat mengenal lebih jauh tentang obyek wisata yang dikunjungi dengan memberikan informasi, penjelasan dan petunjuk tentang segala sesuatu yang ada di obyek tersebut. Pramuwisata adalah orang yang secara profesional memberikan pelayanan, informasi, petunjuk dan penjelasan tentang suatu obyek wisata dan selama perjalanan wisata yang diselenggarakan kepada wisatawan.

##### 4.3.1 Jenis Pramuwisata

Di dalam prakteknya pramuwisata umumnya dapat dibedakan baik dari segi keahlian, tempat atau obyek wisata dan obyek tempat bertugas. Secara umum dapat kita kenal jenis pramuwisata, yang diantaranya adalah :

1. Pramuwisata Umum (*General Guide*), adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan mengenai kebudayaan, kekayaan alam, dan aspirasi kehidupan bangsa (masyarakat) secara umum; yang memiliki ijin

untuk memberikan bimbingan perjalanan atau penerangan kepariwisataan dengan menggunakan satu atau beberapa bahasa tertentu terhadap wisatawan, baik secara perorangan atau kelompok.

2. Pramuwisata Khusus (*Special Guide*), adalah pramuwisata yang mempunyai kemampuan khusus mengenai obyek wisata seperti, kebudayaan, arkeologi, sejarah, teknik, perdagangan, keagamaan, ilmiah, margasatwa, perburuan dan lain-lain; yang memiliki ijin khusus untuk membimbing perjalanan dan memberikan penerangan kepada wisatawan baik perorangan atau kelompok dengan mempergunakan satu atau beberapa bahasa tertentu.
3. Pramuwisata Pengemudi (*Guide Driver*), adalah pramuwisata yang mempunyai kartu tanda pramuwisata untuk memberikan bimbingan dan penerangan umum mengenai obyek wisata, kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan bangsa kepada para wisatawan di samping kedudukannya sebagai pengemudi kendaraan umum seperti, taxi, bus, *touring choarch* dan lain-lain.

#### 4.3.2 Kualitas Pramuwisata

Sebagai seorang guide. Pramuwisata akan selalu berhadapan dan berinteraksi dengan berbagai tipe wisatawan baik wisatawan domestik ataupun wisatawan manca negara dari berbagai negara dengan latar belakang budaya, adat kebiasaan dan tingkah laku yang berbeda. Oleh karena itu seorang pramuwisata harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas. Karena bagaimanapun wisatawan ingin mengetahui kualitas pramuwisata selama melakukan perjalanan wisata.

Kualitas pelayanan itu sangat relatif, akan tetapi dalam memberi pelayanan kepada wisatawan atau berhubungan dengan orang-orang yang berbeda-beda, maka kualitas yang diberikan dan diharapkan mampu bersikap, bertingkah laku dan

menunjukkan sikap profesional. Tingkah laku pramuwisata dalam memberikan pelayanan seperti unsur-unsur di bawah ini atau keterpaduan dari kesemuanya :

- Mempunyai perhatian terhadap orang lain (have interest to other people),
- Mempunyai kepribadian yang menyenangkan (Pleasant Personality),
- Berpenampilan yang meyakinkan (Smart Appearance),
- Tulus hati (Integrity),
- Bersikap sabar dan dapat dipercaya (Confidence),
- Berlaku sopan dan suka membantu (Polite Manner and Helpful),
- Mengerti masalah yang dihadapi orang yang dilayani,
- Bertindak efisien dan efektif,
- Memiliki keterampilan yang profesional,
- Memiliki rasa humor (Sense of Humor).

#### 4.3.3 Kode Etik Pramuwisata

Pramuwisata sebagai profesi dalam melakukan pekerjaannya memiliki ketentuan dan batas-batas yang harus diikuti atau pegangan dan pedoman. Pedoman atau pegangan ini biasanya dikenal dengan istilah kode etik. Sebagai pegangan kode etik pramuwisata bersifat mengikat dalam melakukan panduan wisata. Isi kode etik tersebut adalah :

1. pramuwisata harus mampu menciptakan kesan penilaian yang baik atas daerah, bangsa dan kebudayaannya,
2. pramuwisata dalam menjalankan tugasnya harus menguasai diri, tenang, segar, bersih, rapih serta berpenampilan yang simpatik,
3. pramuwisata harus mampu menciptakan suasana gembira dan sopan menurut kepribadian bangsa Indonesia,
4. pramuwisata harus mampu memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama kepada wisatawan dengan tidak meminta tips, tidak menjajakan barang dan tidak meminta komisi.

5. pramuwisata harus mampu memahami latar belakang wisatawan serta mengupayakan untuk meyakinkan wisatawan agar mematuhi hukum, peraturan, adat-istiadat yang berlaku, ikut melestarikan obyek (mencegah vandalisme),
6. pramuwisata harus mampu menghindari timbulnya pembicaraan serta pendapat yang mengundang perdebatan mengenai kepercayaan, adat istiadat, RAS, dan sistem politik sosial asal negara wisatawan,
7. pramuwisata harus mampu memberikan keterangan mengenai obyek wisata yang baik dan benar. Apabila ada hal-hal yang belum dapat dijelaskan, maka pramuwisata harus mencari keterangan mengenai hal tersebut dan selanjutnya menyampaikannya kepada wisatawan dalam kesempatan berikutnya,
8. pramuwisata tidak dibenarkan mencemarkan nama baik perusahaan, teman seprofesinya dan unsur pariwisata lainnya,
9. pramuwisata tidak dibenarkan untuk menceritakan masalah pribadinya yang menimbulkan rasa belas kasihan dari wisatawan,
10. pramuwisata pada saat perpisahan mampu memberikan kesan yang baik agar wisatawan ingin berkunjung kembali.

#### **4.3.4 Pramuwisata dalam Taman Wisata Kawah Ijen**

Dalam sebuah obyek wisata pramuwisata mempunyai peranan yang menentukan dalam pencapaian kepuasan pengunjung atau wisatawan yang menyertainya. Pramuwisata akan menjadi sahabat atau teman selama perjalanan wisatanya. Sehingga dalam proses pemanduan pada wisatawan tersebut diharapkan mampu memberikan penjelasan dan keterangan-keterangan atau informasi yang perlu diketahui mengenai obyek yang dikunjungi.

Secara umum peranan pramuwisata sebelum dan selama proses pemanduan berlangsung di obyek wisata Taman Wisata Kawah Ijen antara lain :

1. mengetahui apa-apa yang akan dilakukan saat tiba di lokasi dan ketentuan atau syarat-syarat dalam memasuki obyek wisata,
2. mampu memahami karakter, kebudayaan wisatawan,
3. memiliki wawasan yang luas dan keterampilan bahasa yang baik dan menguasai obyek Taman Wisata Kawah Ijen,
4. mampu membagi waktu yang tepat untuk setiap persinggahan sehingga waktu dalam proses pemanduan di Taman Wisata Kawah Ijen efisien,
5. kebersihan dan keamanan obyek harus diperhatikan,
6. pramuwisata (guide) harus mampu memberikan informasi yang benar dan baik dengan sikap yang sopan dan mampu memberikan penjelasan secara tepat mengenai segala hal yang dilihat dan ditanya oleh wisatawan dalam proses pemanduan, serta dapat memberikan pelayanan terhadap berbagai permintaan wisatawan,
7. menghindari sikap ragu dalam memberikan penjelasan, karena akan mengurangi rasa kurang percaya kepada guide,
8. pramuwisata (guide) tidak boleh membiarkan wisatawan memonopoli pembicaraan dalam proses pemanduan, pramuwisata (guide) harus dapat memberikan kesempatan dan perhatian yang merata terhadap wisatawan,
9. pramuwisata (guide) tidak boleh membuat wisatawan merasa kecewa dan cemburu atas sikap dan perlakuan pramuwisata (guide) yang tidak adil,
10. pramuwisata (guide) harus bersikap menarik, ramah dan cepat memberikan pertolongan kepada wisatawan bila dibutuhkan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Kawasan Taman Wisata Kawah Ijen merupakan obyek wisata yang memiliki prospek untuk berkembang baik sebagai pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian dan tempat wisata baik untuk wisatawan domestik ataupun wisatawan manca negara.
2. Kebijakan dan langkah-langkah pengembangan Kawasan Taman Wisata Kawah Ijen dalam baik mengenai obyek yang menarik ataupun saran dan prasarana serta efektivitas pemasaran dan promosi merupakan target utama untuk meningkatkan pelayanan dan daya tarik wisata .
3. Pramuwisata memiliki peranan penting dalam meningkatkan promosi dan kepuasan pengunjung atau wisatawan
4. Kemampuan pramuwisata berbahasa, menjelaskan dan menyampaikan informasi sangat menentukan sukses tidaknya tugas seorang pramuwisata, pemasaran, produk wisata Kawasan Taman Wisata Kawah Ijen.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan Praktek Kerja Lapangan yang penulis lakukan di Kawasan Taman Wisata Kawah Ijen dan berdasarkan hasil peninjauan terhadap potensi yang ada, baik sumber daya alam (SDA) maupun manusianya (SDM) sebagai sektor pariwisata, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak pengelola diharapkan dapat meningkatkan penguasaan dan pemanfaatan yang optimal pada SDA baik dari aspek aset pendapatan maupun dari aspek lingkungan atau kelestarian.

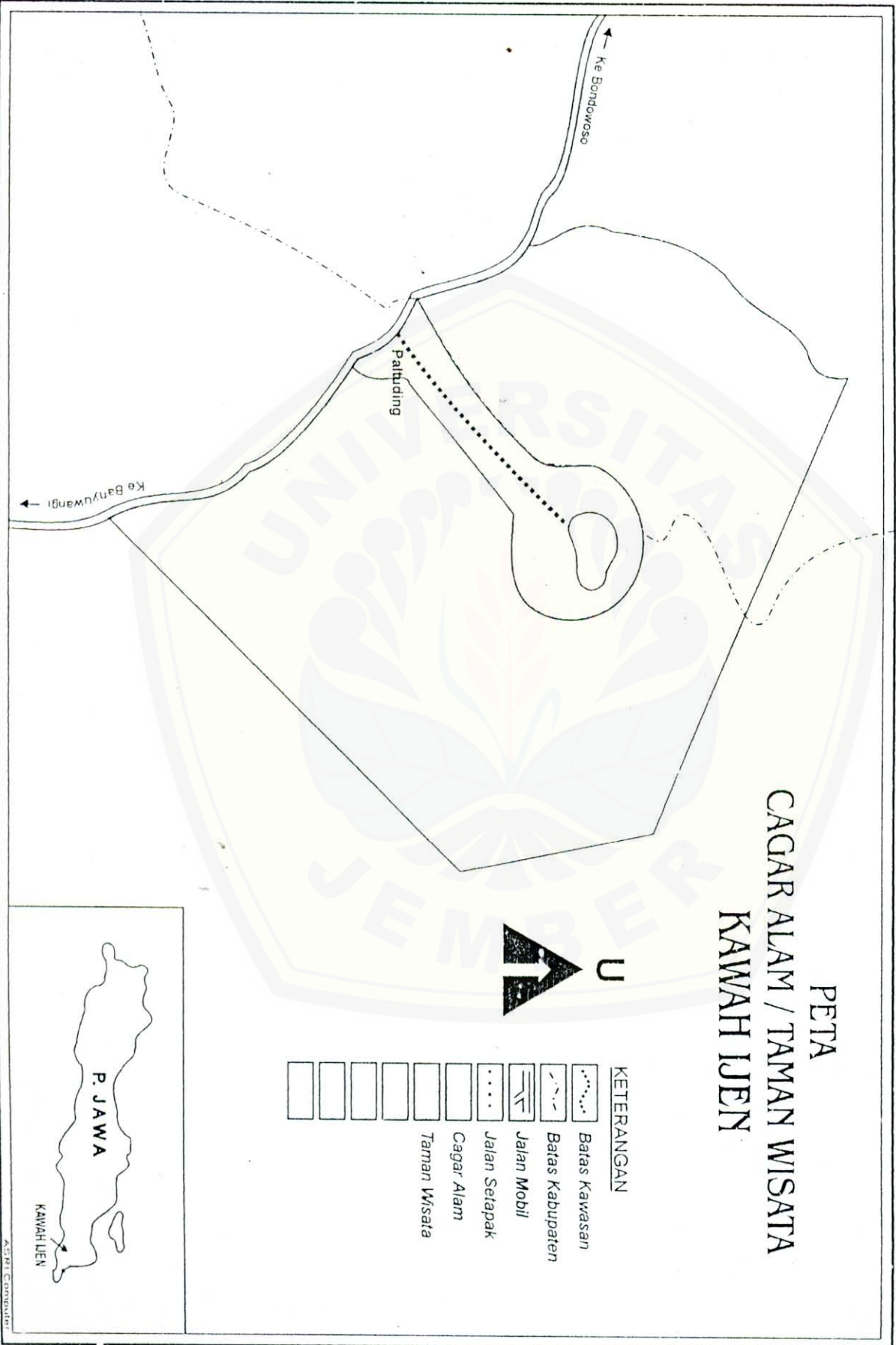
2. Pihak pengelola diharapkan dapat meningkatkan penguasaan dan pemanfaatan yang maksimal pada SDM dalam kemampuan, kinerja, dan pelayanan karyawan sebagai agen pariwisata.
3. Pengelola dapat meningkatkan dukungan infrastruktur seperti fasilitas transportasi, distribusi, dan akomodasi.



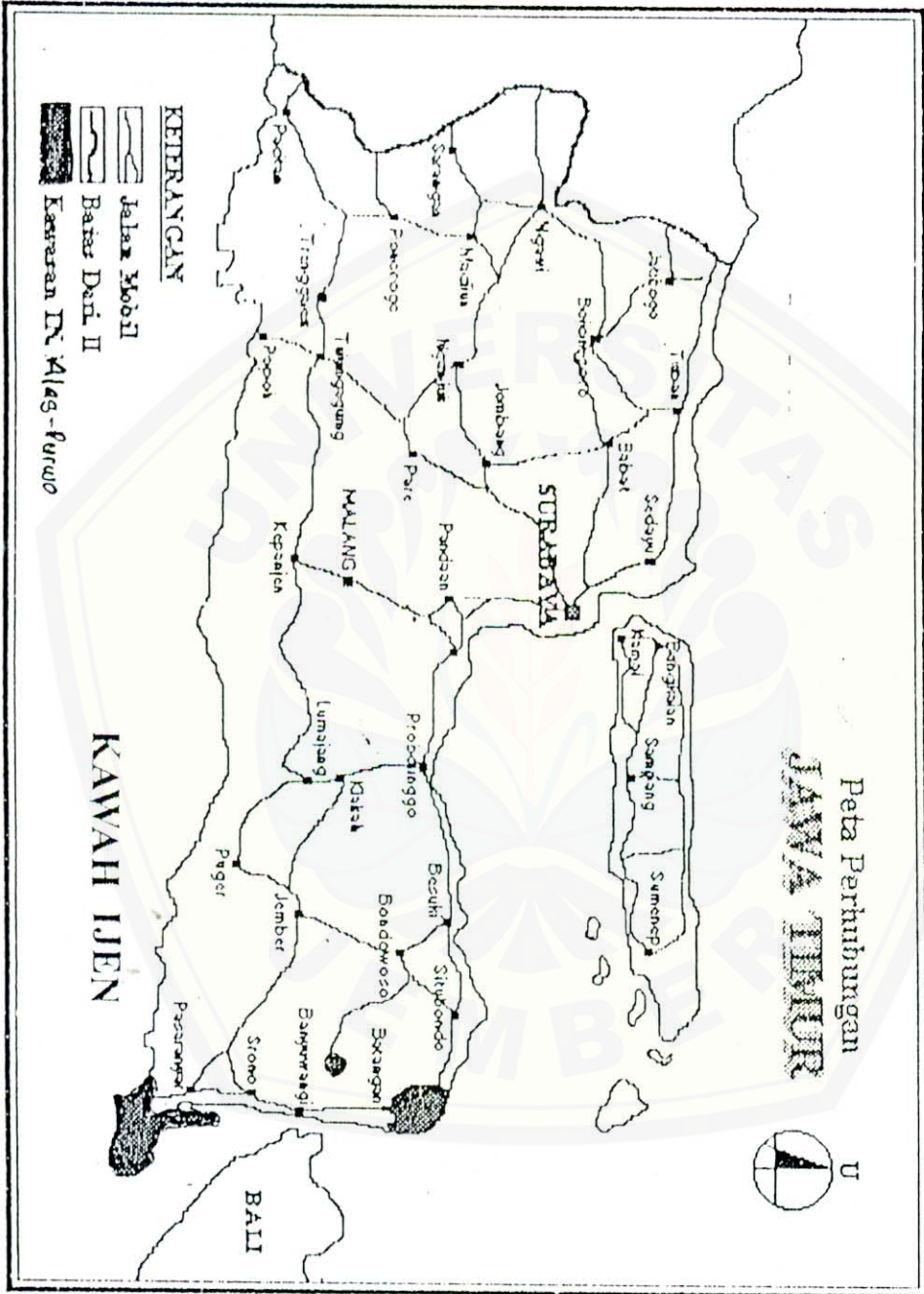
## DAFTAR PUSTAKA

- Alikodra, H.S., 1979, *Konservasi Alam dan Pengelolaan Margasatwa*, Bagian I, Sekolah Pasca Sarjana, IPB, Bogor.
- Clawson, M. dan J.L. Kncseth, 1969, *Economic of Outdoor Recreation*, The Johns Hopkins Press, Beltimore, Washington D.C.
- Fobes, D.R., 1961, *Forestry Hand Books (Second Edition)*, The Ronald Press Company, New York.
- Departemen Kehutanan, 1990, *Undang-Undang RI no 5 Tahun 1990 Tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya*, Departemen Kehutanan, Jakarta.
- Ditjen PHPA, 1986, *Pedoman Tertib Pelestarian Kawasan Konservasi Daratan*, Departemen Kehutanan, Direktorat Jendral Perlindungan Hutan dan Pelestarian Alam, Bogor.
- Gold, S.M., 1980, *Recreation Planning and Design*, Mc Graw-Hill Book Company, New York.
- Mackinnon, *et.al.*, 1990, *Pengelolaan Kawasan yang Dilindungi di Daerah Tropika*, (terjemahan Harry Harsono), Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Socdargo, S. dan B. Sambas, 1988, *Beberapa Pengertian dan Terminologi dalam Rekreasi*, Media Konservasi Vol. II, April 1988, Jakarta.
- Wahab, S., 1995, *Manejemen Pemasaran Produk Pariwisata*, Jakarta.
- Yoeti, A.O., 1985, *Pemasaran Pariwisata*, Cetakan Kedua, Penerbit Angkasa Bandung, Jakarta.
- ....., 1996, *Guiding Sistem, Suatu Penuntun Praktis*, Pradnya Paramita, Jakarta.

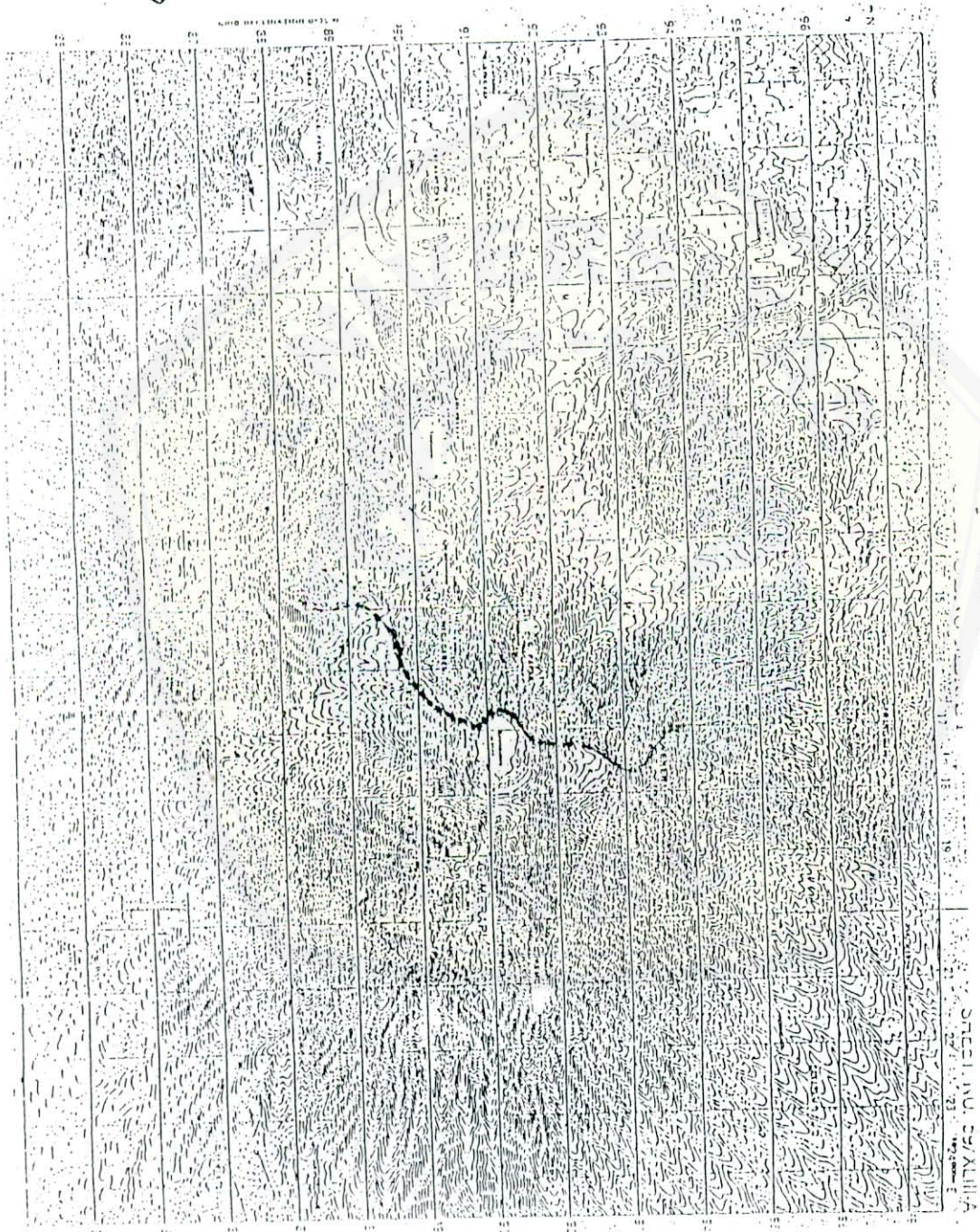




Lampiran. 2

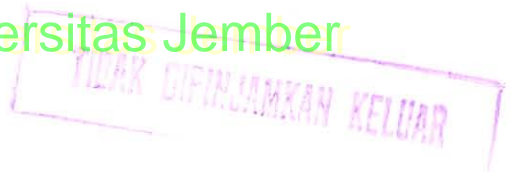


PETA TOPOGRAFI KAWAH IJEN



KETERANGAN

- : WILAYAH KAWAH IJEN
- : BATAS KABUPATEN
- BANYUWANGI - BONDOWONO



# LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

## KINERJA OPERASIONAL FRONT OFFICE DEPARTMEN PADA HOTEL YOSCHI'S. WONOKERTO PROBOLINGGO



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

Oleh :

Efendi Eko Nuryanto

NIM. 970103101016

Asal	: Hadiah	Klasifikasi 647 EKO R
	: Pembelian	
Terima Tgl:	13 - JULI 2000	
No. Induk :	PTI.2000.10.2.293	

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER

2000

HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas/Penanggung jawab :




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. Sudjadi  
NIP : 130 516 475

## MOTTO

Ada dua kemerdekaan, kemerdekaan semu; yaitu dimana seseorang bebas melakukan apa yang diinginkannya; dan kemerdekaan sejati, dimana seseorang bebas melakukan apa yang harus dilakukannya

( **Charles Kingsley** )

Jangan katakan pada saya seberapa keras anda telah bekerja. Katakanlah pada saya seberapa banyak anda telah selesaikan

( **Walter Elliot** )

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 Kakek dan nenekku;
- 3 Seluruh keluargaku tercinta;
- 4 Teman-teman seperjuangan ;
- 5 Alma Materku.



## KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Allah SWT serta taufik dan hidayahnya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan Praktek Kerja Nyata ini pada Hotel Yoschi's. Adapun maksud dan tujuan penyusunan laporan ini untuk memenuhi persyaratan tugas akhir dalam menyelesaikan studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Perlu kiranya dikemukakan bahwa didalam penyusunan laporan ini bukan hanya kerja penulis semata, melainkan juga memperoleh dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1 Bapak Drs. Sudjadi, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember;
- 2 Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA dosen pembimbing dan ketua program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
- 3 Bapak Digdoyo D.P, General Manager Hotel Yoschi's, yang telah memberikan ijin Praktek Kerja Nyata di Hotel Yoschi's;
- 4 Semua karyawan-karyawati Hotel Yoschi's yang memberikan bantuan dan bimbingan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Yoschi's;
- 5 Ibu dan Ayah serta Adikku yang tiada hentinya memberikan semangat;
- 6 Sahabat-sahabatku serta teman-temanku seperjuangan yang telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Yoschi's;
- 7 Teman-teman D III Bahasa Inggris Angkatan 1997.

Menyadari akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis, tentunya masih banyak kekurangan dalam tulisan ini. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan langkah selanjutnya.

Sebagai akhir kata semoga laporan ini bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jember, April 2000

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.2 Kegunaan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Objek Dan Jangka Waktu Pelaksanaan.....	3
1.4.1 Objek Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.6 Bidang-Bidang Ilmu yang membantu kegiatan PKN.....	4

**BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Pengertian Hotel.....	5
2.2 Gambaran Umum Front Office Departmen.....	5
2.2.1 Pengertian Front Office Departmen.....	5
2.2.2 Lokasi Front Office Departmen.....	6
2.2.3 Peran Dan Fungsi Front Office Departmen.....	6
a. Peranan Front Office Departmen.....	6
b. Fungsi Front Office Departmen.....	8
2.3 Siklus Dan Perputaran Kegiatan Tamu.....	8

**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah singkat berdirinya Hotel Yoschi's .....	11
3.2 Tujuan didirikannya Hotel Yoschi's .....	12
3.3 Lokasi Hotel .....	12
3.4 Klasifikasi Hotel Yoschi's .....	13
3.5 Departemen-Departemen yang ada pada Hotel Yoshi's .....	13
3.6 Fasilitas-Fasilitas Hotel Yoschi's .....	15
3.6.1 Fasilitas Utama Hotel .....	15
3.6.2 Fasilitas Penunjang Hotel .....	15
3.7 Pembagian Jam Kerja Hotel .....	16
3.8 Kesejahteraan Karyawan .....	16
3.9 Struktur Organisasi Front Office Departmen Hotel Yoschi's .....	17

**BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA**

4.1 Reservation section .....	18
4.1.1 Media Pemesanan Kamar .....	18
4.1.2 Sumber-Sumber Reservasi .....	19
4.1.3 Konfirmasi / Kepastian Pemesanan Kamar .....	19
4.1.4 Mengatasi Pembatalan Resevation .....	19
4.2 Reception .....	20
4.3 Telephone Operator .....	22
4.4 Front Office Cashier .....	23
4.5 Information Source .....	23
4.6 Menangani Keluhan Tamu .....	24
4.7 Hubungan Kerja Antara Front Office dengan Departmen Lain di Hotel .....	25

**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

Indonesia sebagai salah satu negara di kawasan Asia dengan iklim tropis dan merupakan sebuah negara yang sangat ramai dalam hal pembangunan infrastruktur dan industri. Iklim tropis memberikan potensi bagi alam Indonesia dalam dunia kepariwisataan. Keadaan alam yang indah dapat menjadikan potensi kepariwisataan di Indonesia terkenal di seluruh dunia. Banyak sekali wisatawan mancanegara datang mengunjungi negeri kita yang tidak kalah dengan negara lain. Dengan kondisi seperti ini hotel sebagai sarana tempat tinggal sementara mempunyai prospek yang cerah.

Sejalan dengan berkembangnya Industri Pariwisata dan meningkatnya arus kunjungan wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Dengan demikian secara otomatis kebutuhan akan sarana akomodasi juga mengalami peningkatan yang cukup tajam. Untuk memenuhi peningkatan kebutuhan sarana akomodasi tersebut, maka didirikan hotel-hotel yang beragam jenisnya.

Hotel merupakan sarana akomodasi yang utama pada saat ini. Sebagai sarana akomodasi hotel melengkapi sarana-sarana tersebut dengan fasilitas-fasilitas yang bermacam-macam. Contohnya: lapangan tennis, swimming pool, sport center dan lain sebagainya. Fasilitas-fasilitas ini disediakan dengan maksud untuk memberikan pelayanan yang baik serta memberikan rasa nyaman bagi para tamu yang akan menggunakan fasilitas tersebut.

Dengan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan tamu akan menjaga kelancaran kegiatan operasional hotel. Disamping itu juga hotel memiliki beberapa departemen-departemen atau bagian-bagian, dimana setiap departemen memiliki tugas dan fungsi berbeda-beda. Salah satu departemen yang memegang peranan penting dalam pelaksanaan operasional hotel sehari-hari adalah *Front Office Department*.

*Front Office Department* merupakan pusat operasional hotel. Hal ini cukup beralasan karena di tempat inilah terjadi arus komunikasi dengan berbagai pihak. Hubungan antara tamu dengan staf hotel atau hubungan antara departemen yang satu dengan departemen yang lain pada umumnya melalui bagian *Front Office*. Dengan demikian tugas-tugas *Front Office* (kantor depan) lebih menyangkut banyak pihak. Mengingat penyedia sarana akomodasi, maka *Front Office Department* berkewajiban untuk ikut mempromosikan dan menjual sarana akomodasi tersebut. Dalam hal ini *Front Office Department* sangat menentukan dalam mendapatkan keuntungan yang maksimal bagi hotel. Oleh karena itu dalam penulisan laporan penulis memilih judul “**KINERJA OPERASIONAL FRONT OFFICE DEPARTMENT PADA HOTEL YOSCHI’S**”.

## 1.2. Perumusan Masalah

*Front Office Department* sebagai pusat operasional hotel (*centre of hotel activities*) mungkin tidak terlalu berlebihan sehingga dengan latar belakang itulah penulis ingin melihat :

1. Sejauh mana tugas operasional *Front Office Department* dalam mempengaruhi kinerja suatu hotel ?
2. Hubungan antara *Front Office Department* dengan bagian-bagian lain di hotel !

## 1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

### 1.3.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan diadakannya Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui mekanisme kerja *Front Office Department* sebagai pusat dari sebuah hotel.
2. Sarana melatih dan meningkatkan dalam penguasaan bahasa asing khususnya bahasa Inggris.
3. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan penerapan ilmu yang didapat di bangku kuliah pada dunia kerja, dalam hal ini hotel.

### 1.3.2. Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Adapun kegunaan dari diadakannya Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. Melengkapi persyaratan akademis pada Program D-III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Sebagai sarana atau media latihan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah khususnya di bidang perhotelan.
3. Untuk memperoleh pengalaman dan pengetahuan dalam pelaksanaan kerja dari *Front Office Department*.

### 1.4. Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

#### 1.4.1. Objek Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Objek atau lokasi pelaksanaan dari Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di hotel Yoschi's yang terletak di Jalan Wonokerto, Probolinggo. Sedangkan kegiatan utama selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata difokuskan pada *Front Office Department* dan pengetahuan tambahan pada *Food and Beverage Department*.

#### 1.4.2. Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan oleh Program D-III Bahasa Inggris Fakultas sastra Universitas Jember, yaitu : minimal 240 jam efektif. Sedangkan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini telah melalui rencana sampai dengan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

### 1.5. 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.

#### 1.6. 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 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

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Hotel

Pengertian hotel berdasarkan surat keputusan Menparpostel yaitu SK:KM 34 / HK 103 / MPPT - 87, sebagai berikut :

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan”. (Endar Sugiarto, 1997:1).

Definisi hotel menurut Dirjen Pariwisata pada surat keputusan menteri perhubungan nomor : PM/PW/301/Phb/77 tanggal 12 Desember 1977 bab I,pasal I adalah :

“Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.”

#### 2.2 Gambaran Umum Front Office Department

##### 2.2.1 Pengertian Front Office Department

*Front office department* merupakan bagian terpenting dari hotel. Kantor ini tidak hanya memberikan pelayanan komunikasi antar departemen yang ada di hotel, tetapi juga merupakan bagian pertama dan terakhir yang langsung berhubungan dengan tamu hotel. Secara fungsional, yang dimaksud *front office department* adalah suatu bentuk pelayanan segala informasi terdepan dari suatu usaha industri perhotelan yang disajikan kepada berbagai corak ragam pelanggan.

Berdasarkan alasan tersebut, petugas *front office* memegang peranan khusus dalam mengembangkan usaha industri perhotelan. Kualitas-kualitas yang diperlukan untuk menjadi petugas Front office antara lain: menarik, berkepribadian yang baik, sikap sopan dan ramah terhadap penjualan kamar melalui metode sistematis mulai dari pemesanan kamar diikuti pendaftaran dan persetujuan kamar oleh tamu.(S.Andrew : 1989)



### 2.2.2 Lokasi Front Office Department

Lokasi *front office* terletak dibagian depan berdampingan dengan area lobby sebuah hotel. Letaknya harus sedemikian rupa agar mudah terlihat, serta mudah dicapai oleh tamu yang datang ke hotel. Letak yang paling ideal dan strategis bagi *front office* adalah di dalam lobby dekat dengan arah jalan menuju ke kamar tamu, restaurant, dan arah ke lokasi fasilitas-fasilitas lain yang disediakan untuk tamu.

### 2.2.3 Peran dan Fungsi Front Office Departement

Hampir semua kegiatan yang ada di *front office* berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu *front office* suatu hotel memiliki peranan penting dalam operasi sebuah hotel. Seperti dikatakan oleh Vallen (1985 : 24), dalam bukunya *Check-in – Check-out, Principles of Effective Front Management*, bahwa *Front Office* adalah :

*“It is indeed the heart and the hub and the nerve center of guest activity”.*

(Sesungguhnya *front office* adalah jantung dan pusat dari segala macam kegiatan tamu).

Adapun peranan dan fungsi *front office departement* seperti dikatakan Endar Sugiarto (1997:2) adalah sebagai berikut :

#### a. Peranan Front Office Departement

##### 1) Wakil Manajemen (*Mangement Representative*)

Petugas *front office* dalam keadaan tertentu harus dapat menjadi wakil pihak manajemen, apabila terjadi permasalahan pada saat jam luar kantor, terutama pada saat malam hari. Juga apabila ada tamu-tamu penting (pejabat-pejabat penting) yang sedang rekreasi atau santai;

##### 2) Kumpulan Orang Yang Mampu Menjual (*Sales Person*)

Petugas-petugas *front office* harus mampu dan memiliki kemampuan *salesmanship*. Yang dimaksud dengan kemampuan menjual disini bukan hanya menjual produk hotel yaitu kamar, tetapi juga fasilitas-fasilitas lain yang disediakan oleh hotel;

### 3) Pemberi Informasi (*Information Giver*)

Petugas *front office* diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel. Selain itu petugas *front office* juga harus mengetahui kejadian-kejadian yang sedang di hotel dan ataupun peristiwa-peristiwa penting di luar hotel yang berkaitan dengan kepentingan tamu atau pengunjung hotel;

### 4) Memiliki Kemampuan Berdiplomasi (*Diplomatic Agent*)

Karyawan *front office* diharapkan pada situasi dan kondisi tertentu mampu melakukan tindakan secara diplomatis. Tindakan diplomatis adalah menjaga dan menetralsisir suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel. Pada dasarnya hotel dapat dikatakan sebagai negara kecil di dalam sebuah negara, maksudnya tamu-tamu yang menginap dari berbagai negara dan mereka dilindungi oleh hukum negara masing-masing oleh perwakilan diplomatiknya di negara bersangkutan;

### 5) Penyimpan Data (*Record Keeper*)

*Front office* merupakan tempat dan pusat operasional hotel, dan karenanya *front office* berhubungan erat dengan departemen-departemen lain yang ada di hotel. Data-data dari departemen lain direkap oleh *front office department* dan kemudian *record* dalam bentuk laporan-laporan dan data-data statistik. *Front office* juga menyimpan data riwayat tamu;

### 6) Pemecah Masalah (*Problem Solver*)

*Front office department* merupakan departemen yang langsung berhubungan dengan pihak pengguna jasa hotel. Oleh karenanya, petugas *front office* dituntut untuk mampu menyelesaikan semua permasalahan tamu. Maka sudah menjadi hal biasa bila petugas *front office* mendapat keluhan dari tamu mengenai permasalahan di luar *front office*;

### 7) Wakil Hubungan Masyarakat (*Public Relation Agent*)

Karyawan *front office* dituntut untuk mampu berhubungan dengan masyarakat terutama dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan pihak hotel. Dalam hal ini petugas *front office* harus dapat menjadi *internal public relation agencies* bagi tamu-tamu pengunjung hotel;

#### 8) Koordinator Kegiatan Pelayanan (*Service Coordinator*)

*Front office department* juga berperan sebagai tempat koordinasi pelayanan, informasi dan kegiatan departemen lain dikomunikasikan melalui *front office*, yaitu pada saat ada tamu rombongan dan adanya kegiatan konversi atau kegiatan lain yang melibatkan tamu dan pengunjung hotel.

#### b. Fungsi Front Office Departement

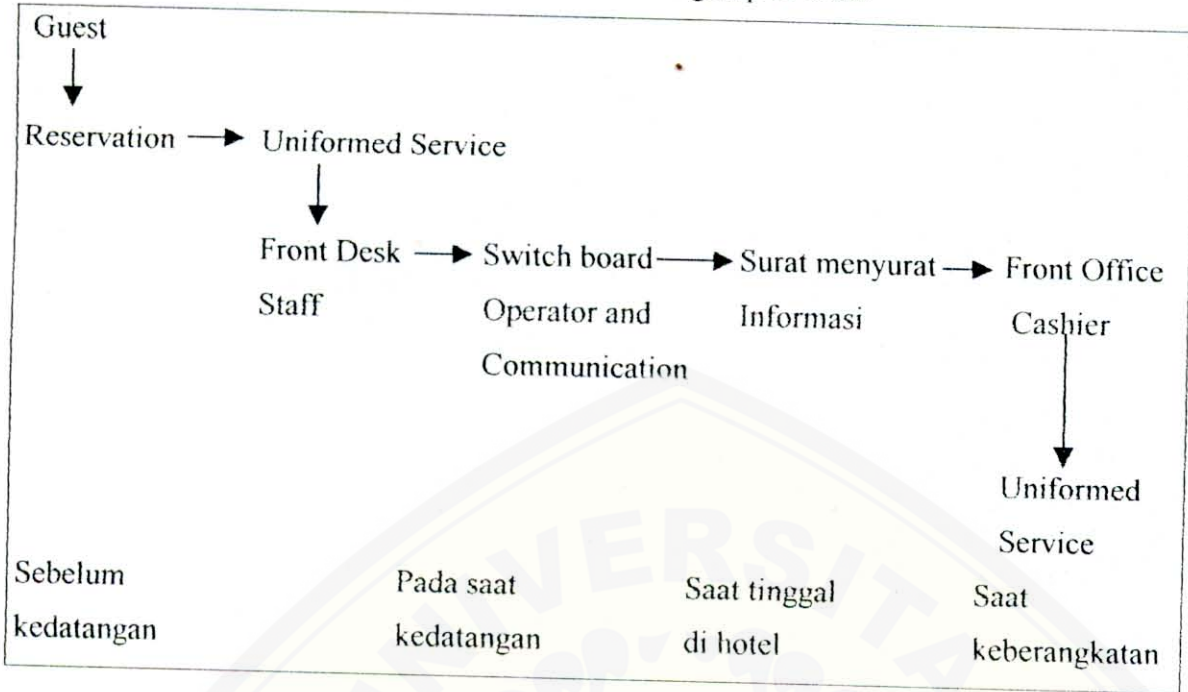
Fungsi *Front office department* dalam kegiatan sehari-hari meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. menjual akomodasi hotel;
2. melayani pemesanan kamar;
3. menyambut dan mendaftarkan tamu-tamu yang akan check in;
4. memantau perkembangan situasi kamar (*room status*) secara akurat;
5. menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu (*guest bill*);
6. menangani semua surat yang masuk ke dalam dan keluar hotel;
7. menangani fasilitas komunikasi;
8. melayani dan memberikan informasi serta permintaan-permintaan pelayanan lainnya;
9. melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu;
10. melayani penitipan barang-barang berharga;
11. melakukan kerja sama yang baik dengan departemen lain untuk kelancaran operasional hotel.

#### 2.3 Siklus dan Perputaran Kegiatan Tamu

Semua tamu yang datang dan menginap di hotel pasti mempunyai maksud dan tujuan tertentu, misalnya untuk berbisnis atau sekedar bersantai. Semua proses tersebut dapat disederhanakan dalam 4 (empat) dasar kegiatan yang merupakan siklus dan perputaran tamu selama menginap di hotel.

Gambar 2.3 : Interaksi perputaran tamu selama menginap di hotel.



Sumber Data : *Managing Front Office Operations*, Michael L. Kasavana & Richard M. Brook, AHMA, halaman 88

a. Sebelum Kedatangan Tamu (*Pre-Arrival*)

Sebelum memutuskan untuk tinggal di hotel biasanya tamu lebih dulu menentukan hotel mana yang akan dipilih. Pilihan tersebut dipengaruhi oleh berbagai hal, seperti : apakah sudah pernah tinggal di hotel tersebut, brosur, iklan, rekomendasi dari perusahaan penerbangan, melalui promosi dari sopir taxi atau karena adanya afiliasi/mata rantai hotel.

Keputusan bisa juga karena reservasi yang begitu mudah dan menyenangkan atau karena petugas resevasi yang begitu ramah, yang menjelaskan dengan baik mengenai fasilitas hotel, harga kamar, serta amenitis yaitu suatu layanan tambahan yang diberikan kepada tamu yang sifatnya khusus seperti tamu VIP, antara lain *welcome letter*, *mini alcoholic drink*, *welcome chocholate* dan lain-lain yang diberikan kepada tamu bila check in di hotel.

Tata urutan kerja yang paling efisien dan paling efektif dalam pemesanan kamar adalah menerima reservasi dengan menggunakan berbagai media, memasukkan data ke dalam agenda reservasi, kemudian dari agenda reservasi dimasukkan ke dalam formulir reservasi, dan data dari reservation form dimasukkan ke dalam program komputer, kemudian diarsipkan dan kepada pemesan diberikan *confirmation reservatin letter*.

b. Pada Saat Kedatangan Tamu (*Arrival*)

Proses kedatangan tamu ini diawali dengan datangnya tamu menuju ke *reception* atau *registration desk* untuk mendaftarkan diri. Oleh petugas *reception* biasanya ditanyakan apakah sudah membuat reservasi atau belum. Bila tamu belum membuat reservasi, receptionist akan memberikan *registration form* untuk diisi.

Setelah tamu mengisi registrasi, resepsionis mencarikan kamar sesuai pesanan, menyiapkan kunci kamar, mengisi kartu tamu dan menyiapkan kartu minuman. Tamu memasuki kamar dengan dua cara, yaitu menuju kamar sendiri atau diantar oleh petugas. Bila kondisi hotel sedang tidak ramai, biasanya *bellboy* atau *guest relations staff* akan mengantarkan tamu menuju kamar. Istilah ini disebut dengan *escorting the guest*. Bila kondisi hotel sedang sibuk, hanya tamu-tamu pilihan atau VIP saja yang diantar menuju ke kamar.

c. Saat Tamu Tinggal di Hotel (*Occupancy*)

Saat tinggal di hotel adalah saat paling penting bagi tamu. Ketika tamu berada di kamar serta menjalankan aktivitasnya, ia akan membuktikan sejauh mana kualitas staf hotel dalam memberikan layanan. Dalam hal inilah *front office* menjalankan fungsi vitalnya. Sebagai koordinator kegiatan, *front office* diharapkan dapat memberikan kepuasan maksimal bagi tamu atau pengunjung hotel.

d. Tamu Meninggalkan Hotel (*Departure*)

Proses *check out* dimulai ketika tamu menghubungi *bell captain* agar mengirim *bell boy* untuk mengangkut barang-barang bawaaannya kemudian pergi ke *front office cashier* untuk membayar semua rekening, kunci kamar harus diserahkan (khusus yang kuncinya masih manual). *Front office* akan menanyakan apakah tamu memakai fasilitas mini bar sebelum meninggalkan kamar hotel. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi *late charges* (keterlambatan pembebanan biaya).



### BAB III

## GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 3.1 Sejarah singkat berdirinya hotel Yoschi's

Sejarah didirikannya hotel Yoschi's diawali dari bankrutnya usaha bapak Digdoyo Djamaludin Putra pada tahun 1985 di daerah Ubud, Bali, kemudian bapak Digdoyo pindah dari Bali ke daerah Tengger, karena mengikuti istrinya yaitu Urschi Neglaar yang seorang peneliti suku Tengger yang merupakan warga negara Jerman. Pada mulanya Bapak Digdoyo dan ibu Urschi mendirikan sebuah rumah tempat tinggal mereka di daerah Wonokerto, Probolinggo, kemudian banyak teman-teman ibu Urschi dari Jerman yang berkunjung kerumahnya dan menginap untuk beberapa hari.

Pada waktu itu di daerah Bromo yang menjadi kendala adalah air maka bapak digdoyo dan ibu Urschi membangun sebuah bak-bak penampungan air dan saluran air yang mata airnya langsung dari mata air gunung Bromo.

Karena semakin banyak teman-teman ibu Urschi yang menginap maka, di bangunlah sebuah guest house pada tanggal 1 september 1989 yang pada waktu itu cuma tersedia 15 kamar dan 1 restoran dengan segala fasilitas yang masih minim. Pengelolaan guest house pada waktu itu masih ditangani sendiri oleh bapak Digdoyo dan isteri dan untuk pelaksanaan pelayanan operasional di bantu dengan 4 orang sebagai karyawan.

Usaha tersebut semakin berkembang dengan meningkatnya jumlah tamu yang datang untuk berkunjung ke kawasan gunung Bromo, sehingga tingkat hunian hotel semakin tinggi. Oleh sebab itu, Bapak Digdoyo dan isteri memutuskan untuk menambah jumlah kamar menjadi 28 buah kamar yang terdiri dari , 14 kamar ekonomi, 6 kamar standart, 8 cottage dan Bungalow di lengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang hotel yang juga semakin memadai dan dibantu oleh karyawan sebanyak 20 orang .

Dengan semakin berkembangnya guest house tersebut pemerintah menuntut agar nama guest house diganti dengan nama Pondok wisata atau hotel, karena istilah guest house tidak ada dalam ketetapan pemerintah, sehingga Bapak Digdoyo memntuskan untuk merubah menjadi Hotel.

Kemudian nama “**Yoschi’s**” sendiri berasal dari singkatan nama belakang bapak Digdoyo dan ibu Urschi yang merupakan pemilik dari Hotel Yoshi’s. Hotel tersebut di beri nama Yoschi’s supaya mudah di ingat dan di kenang oleh para tamu.

### 3.2 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 pendapatan (*income*) 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 mebangun bak-bak penampungan air untuk masyarakat sekitar.

### 3.3 Lokasi Hotel

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.

### 3.4 Klasifikasi Hotel Yoschi's

Klasifikasi hotel adalah suatu sistem pengelompokan hotel kedalam kelas-kelas tertentu atau kedalam tingkatan tertentu. Klasifikasi hotel di Indonesia diatur dalam surat keputusan Menteri Perhubungan dengan nomor PM 10/pw.01/pdb.77 yaitu penilaian klasifikasi secara minimum didasarkan pada:

1. Jumlah kamar
2. Fasilitas
3. Peralatan yang tersedia
4. Mutu pelayanan

Berdasarkan pada penilaian tersebut diatas maka hotel-hotel yang ada di Indonesia digolongkan menjadi:

1. Hotel kelas Melati I, Melati II, Melati III
2. Hotel kelas Bintang I, Bintang II, Bintang II, Bintang III, Bintang IV, Bintang V

Ditinjau dari klasifikasi tersebut diatas maka hotel Yoschi's termasuk klasifikasi hotel Melati II dengan nomor ijin 503/7795/108.31/1997 yang disahkan dengan SK Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur nomor: 87 tahun 1992.

### 3.5 Departemen-Departemen yang ada pada Hotel Yoschi's

Hotel Yoschi's membidangi usaha akomodasi penginapan baik bagi wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang terdiri dari 7 departemen, antara lain:

#### 1. *Front Office Departemen*

Merupakan bagian hotel yang menjadi ujung tombak dari segala sesuatu yang berhubungan dengan tamu, dimulai saat tamu datang dan memsan kamar (*check-in*) sampai pada saat tamu meninggalkan hotel (*Check-out*). Sebagai departemen yang pertama kali berhubungan dengan tamu, peranan *Front Office* sangat vital bagi sebuah hotel. Hal ini dikarenakan *Front Office* sebagai pusat kegiatan operasional hotel yang selalu terjadi interaksi dan komunikasi antara departemen satu dengan yang lain serta antar pihak tamu dengan pihak luar hotel.



## 2. *Food and Beverage Departemen*

Departemen ini menangani segala hal yang berhubungan dengan makanan dan minuman, khususnya pada saat makan pagi (*Break fast*) yang termasuk jatah kamar (*Room rates*). *Food and Beverage Departemen* di bagi menjadi 2, yaitu :

### a. *Food and Beverage Service*

Tugas dari bagian *Food and Beverage service* adalah melayani segala keperluan atau pesanan makanan dan minuman untuk tamu, pusat kerjanya di *Restaurant*.

### b. *Food and Beverage Product*

Pusat kerja dari *Food and Beverage Product* adalah di dapur (*Kitchen*). Tugasnya adalah menyiapkan atau memproduksi makanan dan minuman yang di pesan oleh para tamu.

## 3. *House Keeping Departemen*

Merupakan bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapihan dari kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang ada di hotel secara menyeluruh. Di hotel *Yoschi's laundry* juga termasuk dalam *House Keeping Departemen* yang menangani pencucian pakaian. Jasa *laundry* di berikan apabila ada permintaan dari pihak tamu untuk di cucikan pakaiannya dengan biaya tertentu sesuai dengan jenis pakaiannya.

## 4. *Gardener Departemen*

Departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, penataan taman serta penataannya.

## 5. *Enginering and Maintenance Departemen*

Departemen ini bertanggung jawab menangani masalah-masalah seperti; lampu mati, gangguan telepon, gangguan saluran gas, gangguan saluran air, dan juga menangani masalah perawatan peralatan tersebut.

## 6. *Security Departemen*

Bagian hotel yang bertanggung jawab atas keamanan di lingkungan hotel. Pos atau tempat *security* bertugas berada di bagian depan hotel sehingga mereka dengan mudah dalam mengawasi setiap tamu yang berada di hotel.

## 7. *Equipment Departemen*

Departemen ini bertanggung jawab atas penyediaan peralatan dan perlengkapan untuk pemenuhan fasilitas hotel.

### 3.6 Fasilitas-Fasilitas Hotel Yoschi's

#### 3.6.1 Fasilitas Utama Hotel

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

1. Kamar meliputi :
  - a. 14 Kamar ekonomi
  - b. 6 Kamar standart
  - c. 8 *Cottage* dan *Bungalow*
2. Sarana makanan dan minuman, meliputi :
  - a. *Restaurant*, menyediakan berbagai macam masakan, baik masakan Indonesia maupun masakan Eropa.
  - b. *Bar*, menyediakan berbagai macam minuman *wine*, *coktail*, dan *alcoholic drink*.

#### 3.6.2 Fasilitas penunjang dalam Hotel

Beberapa fasilitas lainnya di dalam hotel yang dijual maupun disewakan untuk kemudahan dan kenyamanan tamu antara lain :

1. *Library*

Bagi tamu yang ingin menghabiskan waktuluang dengan membaca, hotel menyediakan perpustakaan dengan berbagai macam buku bacaan dalam berbagai macam bahasa, antara lain ; Inggris, Belanda, Jerman, Perancis dan Spanyol.
2. *Hiking Maps*

Bagi para tamu yang gemar akan petualangan hotel yoschi's menyediakan *Hiking Maps* untuk mempermudah dalam melakukan perjalanan menuju objek wisata yang dituju.
3. *Hot Shower*

Disediakan bagi tamu yang ingin menggunakan fasilitas mandi air panas, khususnya bagi tamu yang menginap di kamar ekonomi.
4. *Jackets*

Disediakan khusus bagi para tamu yang tidak membawa baju hangat hotel Yoschi's menyediakan penyewaan *jacket*.

### 5. *Jeep charter*

Untuk tamu yang ingin mempermudah perjalanan menuju ke kawasan gunung Bromo dan Gunung penanjakan dapat menyewa jeep langsung dari Hotel Yoschi's.

### 6. *Pemesanan tickets*

Hotel juga melayani fasilitas pemesanan ticket Expres bus menuju ke berbagai kota di Jawa, Bali dan Sumatra.

### 7. *Javanese Massage*

Fasilitas hotel yang disediakan untuk tamu yang ingin pijat karena kelelahan dalam perjalanan.

### 8. *Money Changer*

Fasilitas hotel yang disediakan bagi para tamu yang ingin menukar mata uang asing dengan Rupiah.

## 3.7 Pembagian Jam Kerja Hotel

Hotel Yoschi' memberlakukan 24 hari kerja efektif karyawan artinya dalam 30 hari atau satu bulan, karyawan hotel mempunyai jatah libur 6 hari. Sedangkan sistem pembagian waktu kerja, karyawan bekerja selama 8 jam sehari yang di bagi menurut satu periode kerja (*Shift*), yaitu :

- a. Shift I pukul 06.00 – 12.00 (6 jam)
- b. Shift II pukul 12.00 – 18.00 (6 jam)

Untuk waktu jam 18.00 sampai 21.00 berlaku untuk semua shift.

## 3.8 Kesejahteraan Karyawan

Untuk menunjang dan memperoleh kemajuan serta kualitas yang baik, kreatif dan produktif dalam bekerja, maka setiap karyawan hotel Yoschi's di berikan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kehidupan karyawan dan keluarganya. Fasilitas-fasilitas itu dimaksudkan untuk menyeimbangkan antara kebutuhan jasmani dan rohani. Untuk fasilitas-fasilitas yang di berikan hotel Yoschi's adalah ;

1. Mess karyawan
2. Konsumsi (makanan dan minuman ) bagi para karyawan.
3. Asuransi tenaga kerja dan kesehatan

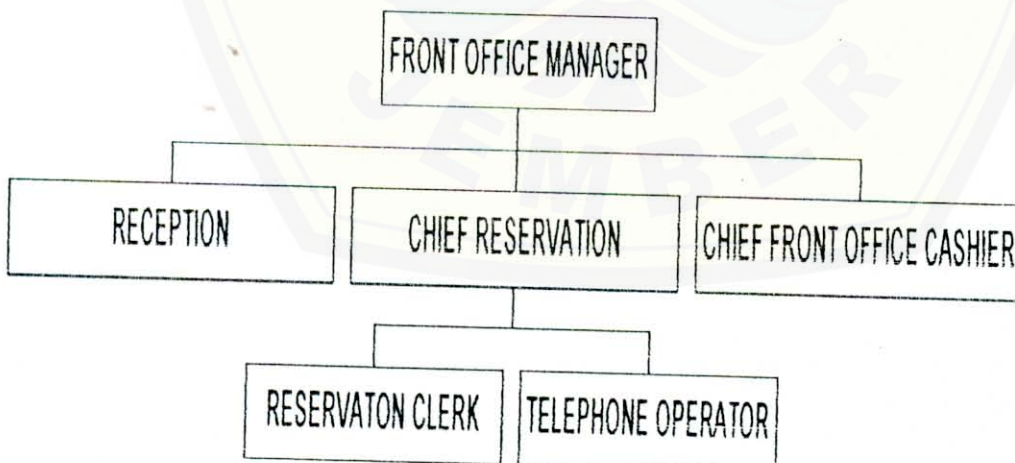
4. Bonus dan Insentif karyawan
5. Keamanan karyawan
6. Santunan Kematian
7. Latihan kerja dalam peningkatan mutu, keahlian dan ketrampilan karyawan.

### 3.9 Struktur Organisasi Front Office Departmen Hotel Yoschi's

Besar kecilnya organisasi Front office Departmen suatu hotel jelas tdak sama. Hal ini dipengaruhi oleh besar kecilnya Operasional hotel tersebut terutama jumlah kamar yang ada. Semakin besar jumlah kamar yang tersedia atau siap dijual, maka semakin banyak pula departemen dan karyawan yang diperlukan. Demikian sebaliknya bila operasional hotel kecil, maka susunan organsasinya juga kecil. Disamping itu struktur organisasi sangat menentukan sekali untuk pembagian tugas masing-masing bagian karena struktur organisasi mengatur hal-hal sebagai berikut:

- a. Fungsi dari masing- masing bagian
- b. Tanggung jawab dari masing-masing bagian
- c. Jalur atau suatu sistem pelaporan
- d. Tingkat wewenang
- e. Hubungan Horisontal dan Vertikal karyawan

Adapun struktur organisasi Front Office Departmen pada hotel Yoschi's secara umum seperti berikut:



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Praktek kerja Nyata yang telah dilaksanakan di hotel Yoschi's terutama kegiatan kerja pada *Front Office Departmen* dapat diambil kesimpulan bahwa :

- a. Pelayanan yang baik dan ramah sangat diutamakan untuk sedapat mungkin memberikan layanan maksimal agar tamu terpuaskan sehingga mendatangkan citra yang baik pada hotel dimana tamu tinggal dan akan menguntungkan bagi hotel.
- b. Lokasi hotel yang strategis menentukan sekali bagi kemajuan hotel itu sendiri,dalam mendatangkan tamu dan untuk mengembangkan usaha karena berdekatan dengan fasilitas-fasilitas umum yang menunjang aktivitas para tamunya.
- c. Perlu adanya penanganan dengan cepat terhadap keluhan yang dialami para tamu sehingga tamu mempunyai kesan yang baik sehingga akan datang kembali.
- d. Seluruh karyawan kantor depan (*Front Office*) diharapkan untuk memberikan informasi yang benar dan tepat yang dibutuhkan para tamu disamping itu, kemajuan kantor depan juga perlu untuk mengetahui kejadian-kejadian yang berlangsung di hotel dan ataupun peristiwa-peristiwa penting di luar hotel,yang berhubungan dengan kebutuhan tamu,baik untuk kebutuhan bisnis ataupun rekreasi.
- e. Hampir semua jenis pekerjaan yang ada di hotel adalah kerja tim *Front Office Departmen* banyak dibantu oleh departmen-departmen lain dalam menjalankan tugasnya masing-masing saling terkait dan saling berhubungan.Bila mata rantai hubungan ini terputus atau tidak berjalan dengan baik ,sudah dapat dipastikan penyampaian layanan pun menjadi pincang,sehingga perlu adanya koordinasi dan komunikasi yang baik antar departmen untuk menghasilkan kerja yang rapi dan cepat.

- f. Merupakan pusat kegiatan operasional hotel, dimana terjadi interaksi dan komunikasi antara semua pihak, baik antara departemen satu dengan yang lain, maupun antara tamu dengan pihak hotel.
- g. Merupakan departemen yang mempunyai tugas utama yang mengurus pemesanan dan penjualan kamar hotel, yang secara operasional departemen ini berhubungan langsung dengan tamu .
- h. *Front office* merupakan pusat kegiatan pelayanan para tamu mulai saat tamu datang (*check-in*), saat tinggal (*stay*) dan saat tamu meninggalkan hotel (*stay*).
- i. Sebagai alat promosi dan penentu citra hotel mengenai kesan dari tamu, kesan saat pertama tamu datang sampai saat meninggalkan hotel.

## 5.2 Saran

Setelah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di hotel Yoschi's maka dapat diketahui bahwa pelaksanaan kerja *Front Office* di hotel Yoschi's berjalan dengan baik dan lancar tetapi masih ada yang perlu di perbaiki :

- a. Perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk mendapatkan kualitas kerja yang baik, guna memenangkan persaingan dengan hotel-hotel yang lain
- b. Kedisiplinan kerja sangat perlu sekali bagi para karyawan agar selalu siap memberikan pelayanan cepat dan tepat yang setiap saat dibutuhkan oleh tamu.
- c. Kepada pihak mahasiswa program Diploma III, Fakultas Sastra Universitas Jember hendaknya sedapat mungkin membekali diri jauh hari sebelumnya dengan ilmu-ilmu yang berkaitan dengan bidang kerja yang diambil untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Manguwerdoyo, Sudiarto. 1999. **Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran**. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sugiarto, Endar, Ir dan Sri Sulastiningrum, SE. 1996. **Pengantar Akomodasi dan Restoran**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.



## DAFTAR LAMPIRAN

### Daftar Lampiran :

1. Faximile Reservation
2. Confirmation Okey
3. Formulir Pendaftaran Tamu (*Guest Registration Card*)
4. Rekening (*Bill*)
5. Pelayanan Telepon Hotel Yoschi's (*Telephone Service*)
6. Jasa Pencucian (*Loundry Service*)
7. Penyewaan Jeep (*Jeep Transport*)
8. Kartu Potongan Harga (*Discount Voucher*)
9. Daftar Harga Kamar Hotel Yoschi's (*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 Gumung Bromo.
  - e. Peta no 5 : Peta Gunung Bromo dan Sekitarnya.





Handwritten initials 'SAA' circled in a hand-drawn oval.

Paris, July Friday 2nd,

Direction Financière

FAX

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

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

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

Message

Dear Herman

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

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

Thank you for taking care of this reservation

Looking foward to meeting you on the 14<sup>th</sup>.

Laetitia.

Handwritten signature of Laetitia.



SUN TRAVEL & TOURS

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

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

Name of clients : Mr/s. Ezlingre

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

roschis Hotel  
Bar & Restaurant  
Wonokerto I Sukapura Bromo  
Telp. (0335) 541018  
Fax. (0335) 541046  
Probolinggo – Indonesia

Confirmation Okecy

To : Mr. J. J. J.

ATT : Mr. J. J. J.

Fax No. : (0335) 541046

Date : 15.05.2005

From : Probolinggo (I. J. J.)

Please Kindly :  Confirm  Cancel

Name of Pax : Mr. J. J. J. (Mr. J. J. J.)

Nationality : Indonesian

Room/ Type : 1 Room (Single)

Rate : 1.000.000

Meal :  A. Break Fast  B. Lunch  C. Dinner

Arrival/ Departure : 15.05.2005 - 16.05.2005

Payment : 1.000.000 (Cash)

Thank you for your Cooperation

*Handwritten signature*

Best Regards

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

Nama Akomodasi Name of Accomodation : <b>YOSCHI</b>		No. Seri	
Alamat Address : 1. WONOKERTO STREET 2 KM FROM NGADISARI TELP. (0335) 23387 PROBOLINGGO - INDONESIA			
Tanggal datang Arrival date	Datang dari Coming from	Berangkat tgl Departure date	Pergi ke Going to
Nama lengkap Full name			
Bangsa 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	
Nama Name		Tanda tangan Receptionist Reception Signature	Tanda tangan tamu Guest Signature
No. Paspor Passport No.		<input type="checkbox"/> Transit <input type="checkbox"/> Tourist <input type="checkbox"/> Official <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Stay	

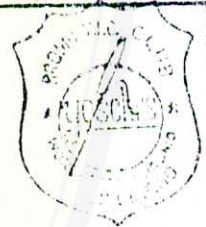
**SCHI HOTEL**

KERTO I. SKP BROMO PROBOLINGGO 67254  
(335) 541018. Fax. 541046

**Voucher**

No. ....

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



Place, date of issue



"Yoschi"

**HOTEL BAR & RESTORAN**

TOURIST SERVICE CENTRE TOUR & TICKET RESERVATION MONEY CHANGER

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

**REKENING / BILL**

Untuk / For

Bpk / Ibu : .....

Mr. / Mrs. : .....

Check in : .....

Kamar No. : .....

Room No. : .....

Check out : .....

Tgl / Date	Untuk / For	Rp.
Jumlah / Total		

YOSCHI'S

GUEST

## HOTEL YOSCHI

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

SUNRISE - TRANSPORT

---

Name : \_\_\_\_\_  
Room : \_\_\_\_\_  
Destination : \_\_\_\_\_  
How many person : \_\_\_\_\_  
Price : \_\_\_\_\_

Signature Guest

Signature Office

YOSCHI'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



YOSCHI TELEPON SERVICE

Date : \_\_\_\_\_

Name : \_\_\_\_\_

Room No. : \_\_\_\_\_

Destination : \_\_\_\_\_

Telepon No. : \_\_\_\_\_

Price Perminute : \_\_\_\_\_

How Many Minutes : \_\_\_\_\_

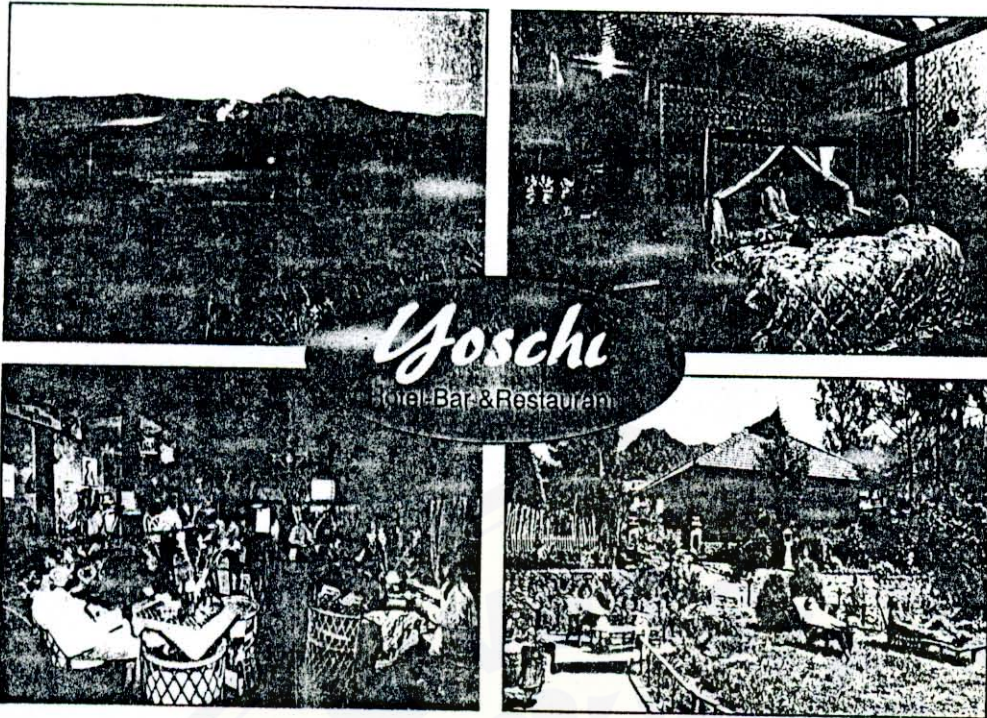
Total Price : \_\_\_\_\_

Officer Signature

Guest Signature

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

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



**Yoschi**  
Hotel Bar & Restaurant

## YOSCHI – YOUR HOTEL AT BROMO

Specially for individual travelers and small groups

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

### HOTEL ROOM RATES

<b>ECONOMY ROOM</b>	Rp.	45.000
<b>STANDARD ROOM</b>	Rp.	75.000
<b>LUXE COTTAGE</b>	Rp.	165.000
<b>FAMILY COTTAGE</b>	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**

# Digital YOSCHI'S HOTEL Jember



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

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

Dengan Hormat,

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

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

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

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

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

## HOTEL ROOM RATES

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

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

FOR FURTHER INFORMATION PLEASE CONTACT :

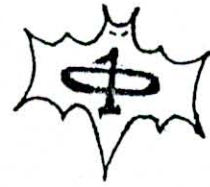
PHONE : (0335)-541018  
FAX : (0335)-541046

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



YOSCHI & STAFF

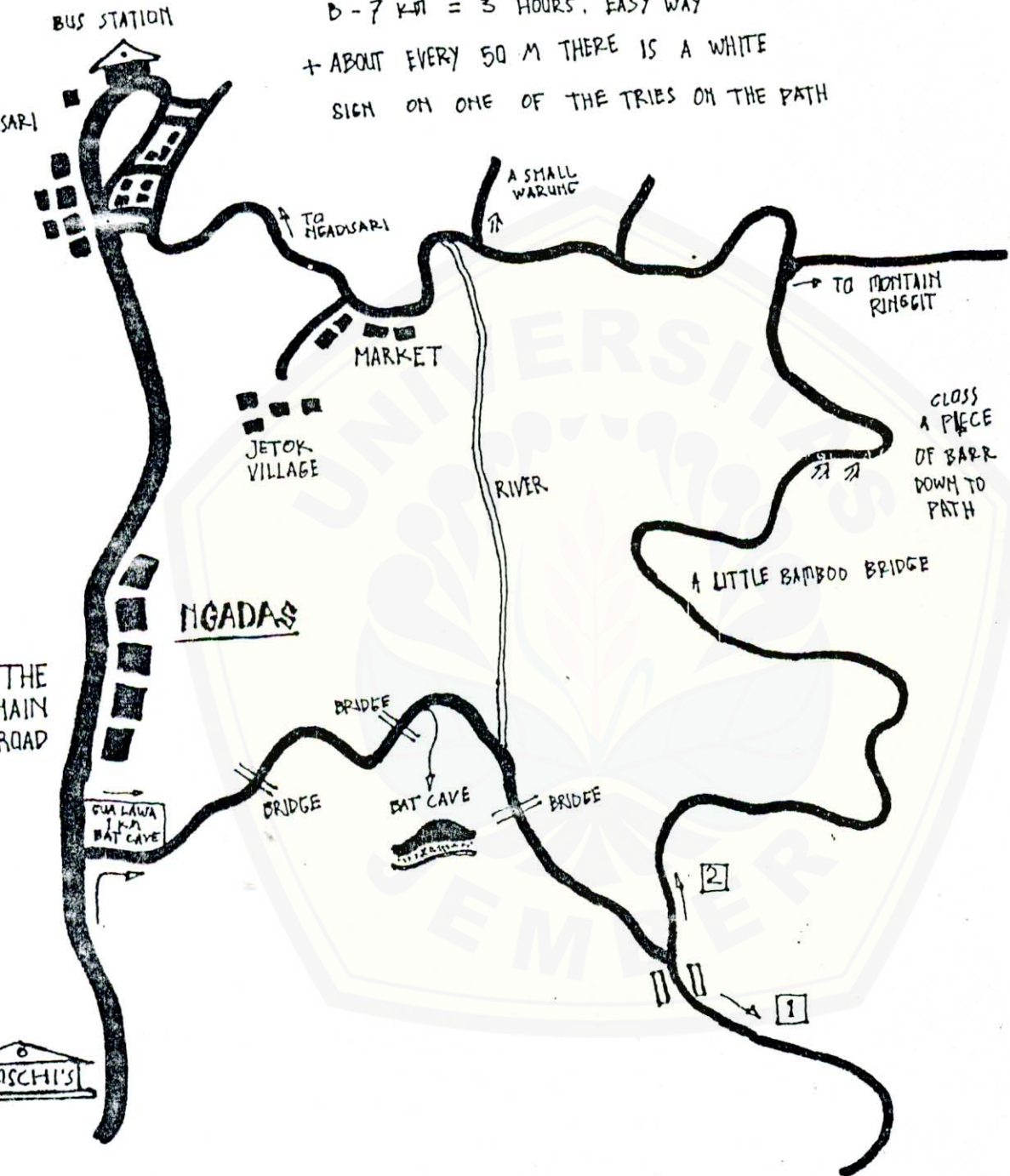
# HIKING



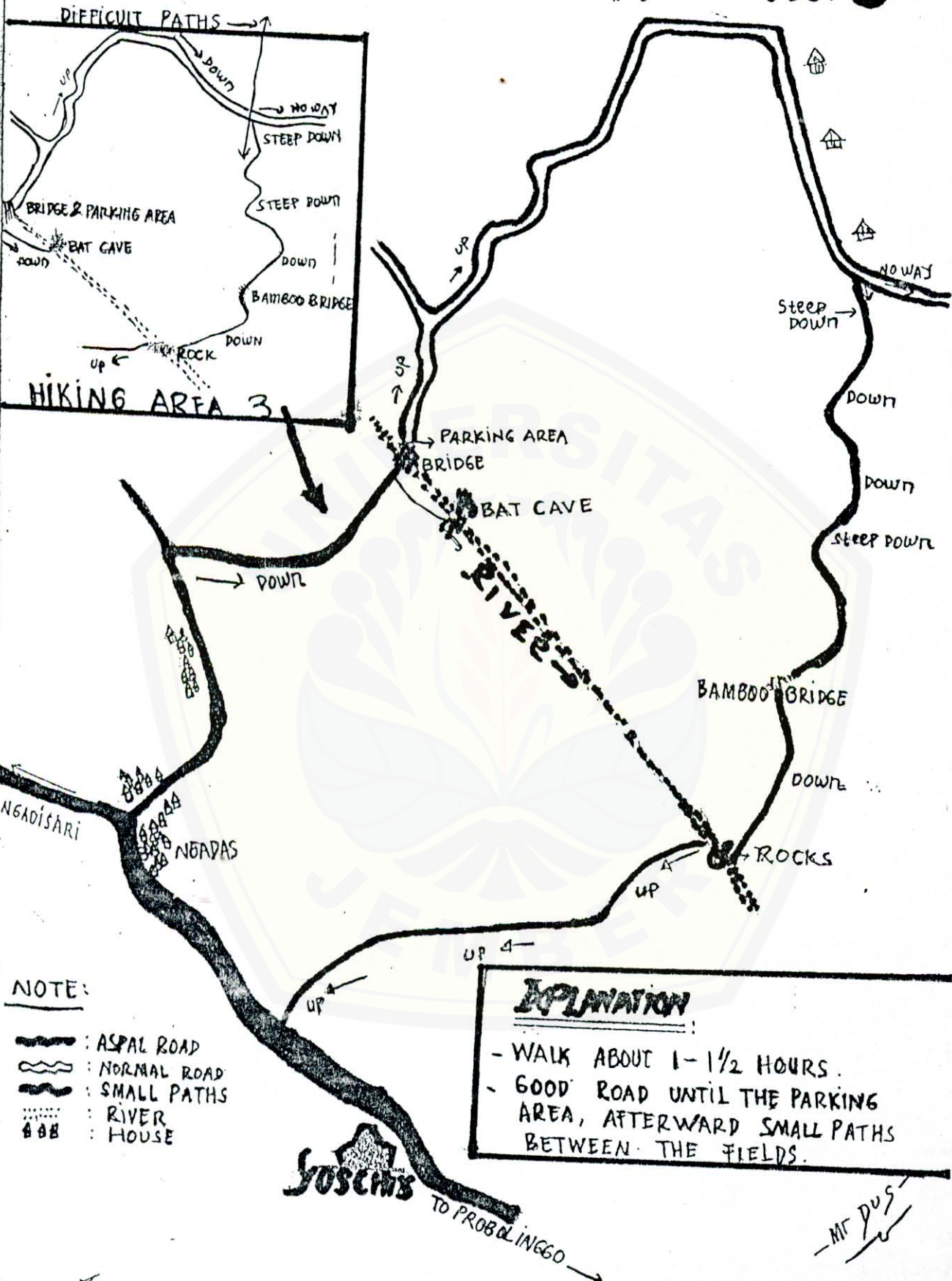
## EXPLANATION

### 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



# YOSCHIS 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.

**YOSCHIS**  
TO PROBOLINGGO →

- MR DUS

ALTITUDE (1) 2500 m

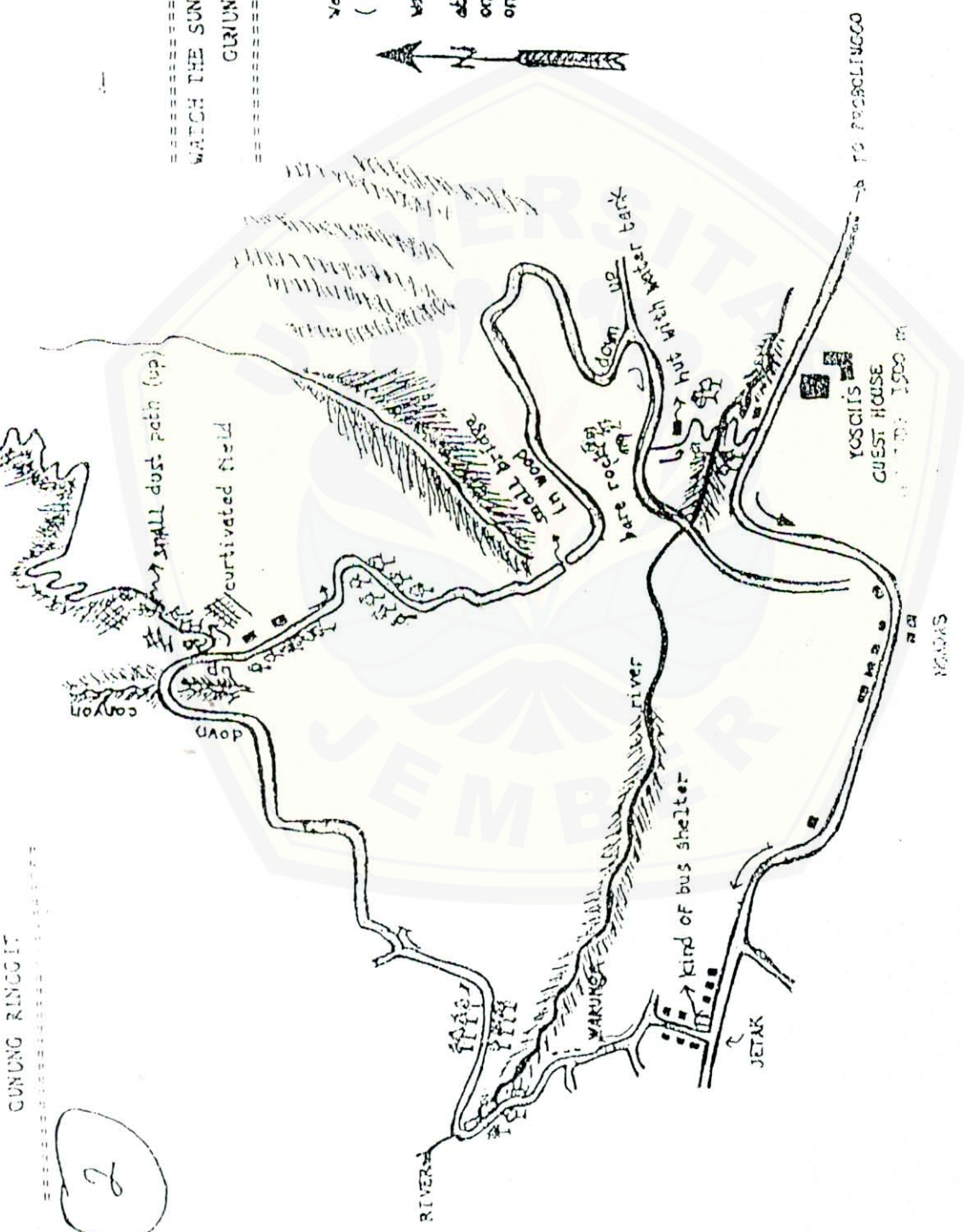
to the top of GUNUNG RINGGIT

MAP FOR HIKING TO THE TOP OF GUNUNG RINGGIT

2

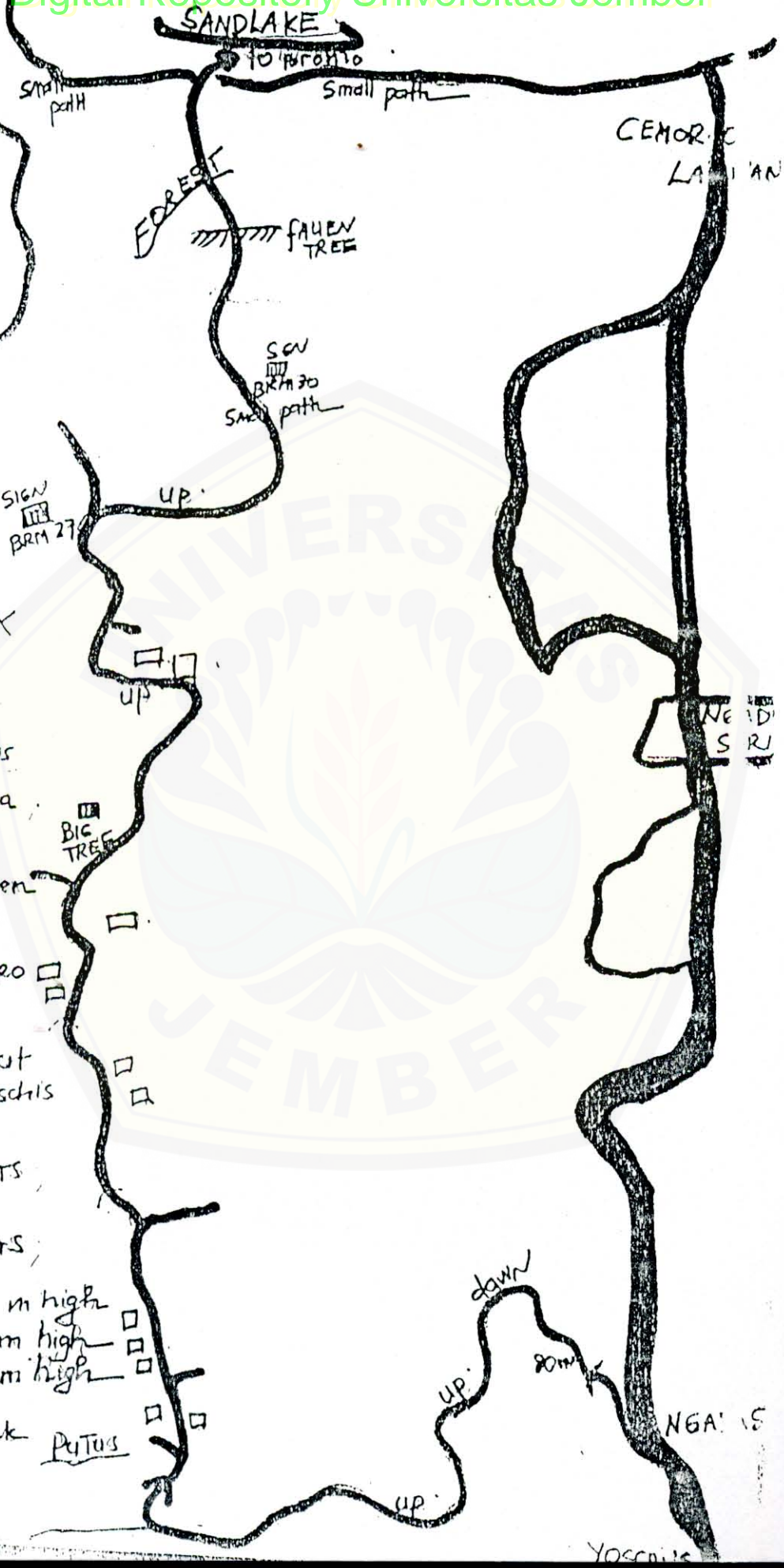
===== WATCH THE SUNRISE FROM THE TOP OF GUNUNG RINGGIT... =====

Way up, via JETAK, approx 2 hours (fast walking 1h15)  
Way down, approx 1h30  
at sunrise, spectacular view on Mount, Bromo, Semeru and on Ngadisari Village



GUANDASARI-JAN-1990

YOSCHI'S  
HIKING  
NO 4



to Bukit  
Lingker and  
Sandlake  
easy to find  
every 50 m  
lighted CROSS X  
in the tree  
about 7-8 km  
the way is 2 hrs  
to the caldera  
from there to  
Bromo and then  
Cemora Lawang  
direct to Cemora  
Lawang  
(without  
Cuntie yoschi's  
foot)  
about 4-4 1/2 hrs  
to Bromo  
about 6-6 1/2 hrs;  
YOSCHI'S ≈ 1700 m high  
caldera ≈ 2400 m high  
Cuntie ≈ 2350 m high  
is a nice walk  
Uschi

YOSCHI'S







## LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

### Peranan Bahasa Inggris Dalam Mengoptimalkan Kinerja dan Pelayanan di Bagian Food and Beverage Service Hotel dan Restoran Panorama Jember



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

Asal : Hadiah  
Terima : Pembelian  
Tgl. 14 JUL 2003  
Klass 847.94  
IND  
P. 1

oleh :

**Yenny Tri Indahwati**  
NIM. 000103101050

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER  
2003**