

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

APLIKASI BAHASA INGGRIS SEBAGAI SARANA
KOMUNIKASI DAN INFORMASI PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT HOTEL KALIBARU-BANYUWANGI



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

oleh :

HENIK PURWANTI

NIM. 00103101089

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

PENGESAHAN

PENGAWAS/PENANGGUNG JAWAB



WARTONO SALAM
B & B MANAGER

DOSEN PEMBIMBING LAPORAN

DR. SAMUDJI, MA
NIP. 130 531 973

KETUA PROGRAM DIKII BAHASA INGGRIS

DRS. H.M. BUSJAIRI
NIP. 130 261 682

DEKAN FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER.



DRS. MARWOTO
NIP. 130 368 790

MOTTO

Apa yang kau kehendaki pasti terjadi, meskipun itu tak seiring dengan keinginanmu tetapi apa yang kuinginkan tak menjelma, jika tak sejalan dengan kehendak-Mu. (Imam Syafi'i)

Sifat-sifat yang baik itu tidak dianugerahkan melainkan kepada orang-orang yang sabar dan tidak dianugerahkan melainkan kepada orang-orang yang mempunyai keberuntungan besar (Fushshilat. Juz 24)

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(Alam Nasyrah. Ayat 5)

PERSEMBAHAN

Dengan Menyebut nama Allah YME Pengasih lagi Maha Penyayang, serta Sholawat pada Nabi Muhammad SAW, kupersembahkan laporan ini teriring sembah sujud dan rasa terima kasih kepada :

- ♥ Ayahanda Sofwan Arif dan Ibunda Suprihatin, cahaya kasih yang tak pernah sepi akan sambungan do'a serta jerih payah perjuangan yang mengiringi dalam setiap langkah dan citaku.
- ♥ Adikku Tanto dan Sigit tersayang, canda kebersamaan dan dukungan serta perbedaan kita merupakan pemicu semangat bagiku.
- ♥ Untuk Bintang, biarkan cahyamu selalu menyinari hatiku dan jiwaku.
- ♥ Almamater tercinta.

ABSTRAKSI

Perubahan teknologi, ekonomi, sosial, dan budaya sebagai bagian dari globalisasi mobilitas modal, teknologi dan tenaga kerja yang semakin cepat membuat persaingan global semakin tajam. Sesuatu yang tidak bisa dihindari oleh setiap individu adalah perubahan yang terjadi disekitar individu, diluar individu dan didalam individu itu sendiri. Perubahan bergerak searah dengan waktu yang terus bergerak dan bertambah.

Sumber daya manusia sektor pariwisata kita sekarang ini identik dengan pelayanan akomodasi dan jasa tata hidangan. Kenyataan memang demikian, sebab kegiatan industri pariwisata lebih banyak didominasi oleh kegiatan akomodasi dan restoran. Akan tetapi selain kegiatan pariwisata tersebut, masih banyak terdapat kegiatan pariwisata yang lain. Sumber daya manusia sektor pariwisata bukan hanya sebagai faktor produksi saja tetapi harus ditempatkan pada kedudukan yang lebih bergengsi pada posisi sebagai pengambil keputusan (decision maker) dan (pengambil kebijaksanaan (policy maker). Untuk mewujudkannya kita perlu peran aktif dua unsur ini, yaitu :

- a) Peran komunikasi dan,
- b) Peran informasi.

Peranan komunikasi dan informasi tidak lepas dari bahasa yang digunakan dalam dunia Internasional yaitu bahasa Inggris. Yang digunakan diberbagai bidang diantaranya dalam dunia bisnis yang dikhususkan lagi pada bidang perhotelan. Bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional telah banyak diterapkan pada hotel-hotel, seperti contohnya yang dilakukan oleh Hotel Kalibaru, yang bergerak pada bidang pelayanan akomodasi, yang mana mayoritas tamu berasal dari mancanegara. Hal ini dapat dilakukan dengan membangun rasa profesionalisme kerja, dimana keberhasilan suatu usaha tergantung pada kualitas para pekerja.

Front Office Departement adalah suatu bagian hotel yang letak atau bagian operasinya dibagian depan dari pada suatu hotel. Yang mana pertama kali kita jumpai pada waktu memasuki hotel. Front Office Departement merupakan suatu titik pusat antara tamu hotel yang sebagian besar tamu dari luar negeri, sehingga paling tidak semua karyawan atau staff dituntut untuk memberi pelayanan komunikasi dan memberi informasi dengan menggunakan bahasa Inggris yang baik dan benar. Maka dari itu penulis mengambil judul laporan "APLIKASI BAHASA INGGRIS SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI DAN INFORMASI PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT HOTEL KALIBARU-BANYUWANGI".

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan pada Allah Ilahi Robbi Yang selalu memberi limpahan rahmat dan Anugerah, dan sholawat pada Nabi besar Muhammad SAW. Sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan akhir ini dengan judul “**Aplikasi Bahasa Inggris sebagai Sarana Komunikasi dan Informasi Pada Front Office Department Hotel Kalibaru-Banyuwangi**”. Tugas akhir ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada bidang Bahasa Inggris.

Penulis dapat menyelesaikan laporan ini berkat bantuan semangat dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan rasa bangga yang teramat tulus ikhlas, kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Marwoto, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs.H.M. Busjairi, Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Samudji, MA, selaku Dosen pembimbing laporan Praktek Kerja Nyata yang telah memberi bantuan dan bimbingan terhadap penyusunan laporan ini.
4. Bapak Ahmad Haryono, Spd, Selaku Dosen Pembimbing Lapangan Praktek Kerja Nyata di Kalibaru.
5. Ibu Dra. Supiastutik, sebagai Dosen wali yang telah banyak memberi pengarahan dan membimbing penulis selama kuliah.
6. Bapak Wartono Salam, Food & Beverage Manager Hotel Kalibaru-Banyuwangi sebagai pembimbing dan penanggung jawab trainee selama Praktek Kerja Nyata di Hotel Kalibaru.
7. Seluruh karyawan Hotel Kalibaru, terima kasih atas bimbingan, bantuan, dan arahan serta kebaikan selama penulis training di Kalibaru.
8. Para Dosen dan Karyawan Fakultas Sastra Universitas Jember.
9. Shobat baruku Ari, aziz dan Yusuf. Canda, kebersamaan, Celotehan, perbedaan dan keakrapannya, thanks (*From Kalibaru with cold*).

10. Kawan-kawanku ex Bali House Mbak Erni, mbak Novi, Usro, Triana, Ike, Erma Huda dan Hani kenangan terindah bersama kalian semua.
11. Uthi Ima, thanks atas petunjuk dan bimbingan menjadi muslimah ideal.
12. Buat anak sebelah yaitu Mas Verry, Opiee, Moko, Dudung, Andri, dan mas Dhani thanks your fresh jokes.
13. Kawanku Vonny, thanks for the laugh we share.
14. Kawan-kawan GeminiI jaya selalu. Merdeka.... ! Perjuangan belum berakhir.
15. Kawan-Kawan D3 Bahasa Inggris'00 thank atas kebersamaan dan keakrapanya.

Akhirnya penulis berdoa semoga semua kebaikan mereka mendapat balasan dari Allah SWT, penulis juga menyadari bahwa tulisan ini masih sangat jauh dari sempurna, sehingga saran dan kritik yang membangun dari semua pihak akan membuat penulis menerima dan bahagia atas masukanya.

Oktober, 2003

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Rumusan Masalah	1
1.2. Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.4 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata	
1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata	3
1.4.2 Tempat Praktek Kerja Nyata	4
1.5 Prosedur pelaksanaan Praktek kerja Nyata	4
1.6 Metode dan Teknik Penulisan Laporan	
1.6.1 Metode Penulisan Laporan	5
1.6.2 Teknik Penulisan Laporan	5
1.7 Sistematika Penulisan Laporan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Akomodasi	7
2.2 Pengertian Hotel	8
2.2.1 Klasifikasi Hotel	8
2.2.1.1 Menurut Jenis usaha dan Tujuannya	9

2.2.1.2 Menurut lokasi	10
2.2.1.3 Menurut jumlah kamar	10
2.2.1.4 Menurut pelayanan dan fasilitas	10
2.3 Ruang lingkup Front Office Department	
2.3.1 Pengertian Front Office Department	10
2.3.2 Peranan Front office Department	11
2.3.3 Fungsi Front Office Department	12
2.3.4 Bagian yang terdapat di Front Office Department	13
2.3.5 Kerja sama dengan Department lain	
2.3.5.1 Dengan Food & Beverage Department	14
2.3.5.2 Dengan House Keeping Department	14
2.3.5.3 Dengan Personel & Training Department	15
2.3.5.4 Dengan Accounting Department	15
2.3.5.5 Dengan Security Department	16

BABIII GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah singkat Hotel.....	17
3.2 Lokasi Hotel Kalibaru.....	18
3.3 Tujuan Perusahaan	
3.3.1 Tujuan jangka pendek	18
3.3.2 Tujuan jangka panjang	19
3.4 Struktur organisasi	19
3.5 Bentuk perusahaan.....	20
3.6 Sistem pembagian kerja.....	20
3.7 Fasilitas yang tersedia di Hotel Kalibaru	21

BABIV PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata	25
4.1.1 Ketentuan sebagai seorang Reception	25
4.1.2 Job Description Reception.....	26
4.1.3 Standart operasional prosedur Reception	

4.1.3.1	Persiapan Penerimaan tamu tiba (Check –in)...	27
4.1.3.2	Penerimaan tamu tiba	28
4.1.3.3	Prosedur tamu tiba.....	29
4.1.4	Menjelaskan fasilitas pada tamu.....	32
4.1.5	Telephone Courtesy.....	33
4.1.6	Melakukan Morning Call	34
4.1.7	Menangani Keluhan tamu (Handling Complaint)	35
4.1.8	Pencegahan tamu tidak bayar (Skipper)	36
4.1.9	Penanganan keberangkatan tamu (Check-out)	37

BABV KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	39
5.2	Saran.....	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Certificate of Attendance.
2. Registration Card.
3. Guest Bill.
4. Reservation Chart.
5. Map.
6. Employee Time Schedule.
7. Schedule Change Form.
8. Statistics Report.
9. Front Office Daily Room Report.
10. Front Office Daily Room Revenue.
11. Front Office Cashier.
12. Statistics Akomodasi.
13. Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata.
14. Surat-Surat untuk Reservation.

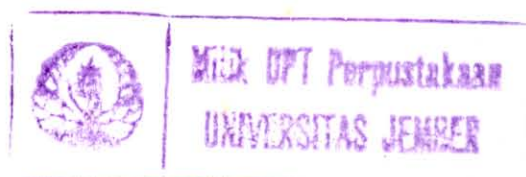
BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Modernisasi dalam segala bidang kehidupan telah membawa banyak dampak bagi perkembangan dunia usaha di Indonesia. Sektor kepariwisataan sebagai satu sumber pendapatan bangsa perlu dibina dan ditingkatkan perannya dalam memberikan kontribusi terhadap pendapatan nasional. Dengan berkembangnya dunia kepariwisataan akan semakin memperketat persaingan yang timbul dan semakin kompleks. Untuk meningkatkan berbagai sektor kepariwisataan dalam negeri yaitu dengan jalan pembangunan sarana dan prasarana serta pemberdayaan masyarakat secara menyeluruh, terpadu, dan terarah.

Program Diploma adalah program yang berorientasi pada profesionalisme mahasiswa dalam menguasai disiplin ilmu yang mereka tekuni. Berbeda dengan S1 yang lebih menitikberatkan pada teoritis pengajaran. Program D3 khususnya program Bahasa Inggris adalah suatu program studi yang diselenggarakan untuk mencetak mahasiswa yang memiliki ketrampilan dan siap pakai. Maksudnya lebih memfokuskan pada penguasaan skill dan teoritis praktis, sehingga diharapkan nantinya memiliki ketrampilan dan mampu bersaing dalam dunia kerja sehingga sudah siap terjun ke masyarakat. Karena mereka sudah memiliki kemampuan dalam penguasaan bahasa Internasional yaitu bahasa Inggris.

Diadakanya program PKN (Praktek Kerja Nyata) Yang merupakan salah satu persyaratan bagi seluruh mahasiswa D3 untuk dapat menyelesaikan studinya. Pihak fakultas memandang perlu adanya wahana yang memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk mempraktekkan ilmunya selama diperoleh di bangku kuliah. Dengan kegiatan Praktek Kerja Nyata di harapkan mahasiswa mendapat bimbingan dan pengalaman kerja secara riil, sehingga nanti benar-benar siap baik dalam fisik, mental, dan daya intelektualnya.



PKN ini di laksanakan di Hotel Kalibaru Banyuwangi dengan standar waktu minimum 240 jam kerja.

1.2 Rumusan Masalah

Front Office Department adalah departemen kantor depan suatu hotel. Dari departemen inilah citra sebuah hotel dapat di tentukan, semakin baik pelayanan yang di berikan oleh karyawan hotel khususnya oleh front office departemen yang merupakan tempat bertemunya segala aktivitas awal dan merupakan pusat kegiatan sehari hari dalam hotel, sebagai kesan atau citra sebuah hotel. Inilah yang mendorong penulis untuk mengamati, menganalisis, memikirkan secara lebih mendalam tentang pentingnya “ *Front Office Department* sebagai pusat operasional sehari-hari ”. Ada beberapa hal yang perlu penulis rumuskan disini, antara lain:

1. Sejauh mana Aplikasi bahasa Inggris sebagai sarana komunikasi dan informasi di Hotel Kalibaru ?
2. Sejauh mana kepentingan front office department dalam sistem operasional Hotel Kalibaru ?
3. Sejauh mana para karyawan menggunakan bahasa Inggris dalam operasional Hotel dan penguasaan bahasa Inggris bagi mereka yang bekerja di Hotel?
4. Bagaimana hubungan kerja antara front office department dengan departemen –department lain?

1.3 Tujuan dan Manfaat praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan praktek kerja nyata ini adalah :

- 1) Secara umum pelaksanaan PKN bertujuan agar mahasiswa dapat menerapkan teori ilmu yang di peroleh selama kuliah pada dunia kerja, sehingga dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan menambah pengalaman yang berarti.
- 2) Secara khusus PKN ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan

memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember dan mempersiapkan serta membekali setiap mahasiswa dengan pengalaman kerja dan teori yang telah didapat pada waktu kuliah untuk kembali ke masyarakat.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.

Ada beberapa manfaat Praktek kerja Nyata bagi berbagai pihak antara lain sebagai berikut ;

1) Bagi pihak Hotel.

Sebagai bahan perbandingan dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam kaitannya dengan pelayanan pada front office department dan untuk menambah pengetahuan, keterampilan, wawasan dan keahlian pada bidang perhotelan, serta dapat meningkatkan sosialisasi dan sebagai acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap tamu.

2) Bagi Penulis.

Memberi pengalaman yang bermanfaat dan memperdalam ilmu serta menerapkannya, sejauh mana teori yang diperoleh selama kuliah. Melatih bersikap disiplin dan profesionalisme kerja untuk dijadikan bekal untuk terjun ke dunia kerja nanti.

3) Bagi pembaca.

Sebagai bahan perbandingan dan untuk menambah referensi, terutama bagi penulis dalam disiplin ilmu yang sama .

1.4 Waktu dan Tempat Praktek kerja Nyata

1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata di laksanakan disaat liburan setelah final akhir semester yaitu bulan Januari-Maret atau Juli-September. Adapun pelaksanaan praktek kerja nyata dengan waktu minimum 240 jam kerja efektif yang telah ditentukan oleh Fakultas atau sesuai persetujuan dengan instansi tempat praktek Kerja Nyata. Disini penulis melaksanakan praktek kerja nyata pada

tanggal 01 juli sampai dengan 07 Agustus 2003.

1.4.2 Tempat Praktek Kerja Nyata

Setiap mahasiswa berhak memilih dan menentukan sendiri tempat praktek kerja nyata sejauh tidak menyimpang dengan apa yang didapat di fakultas. Oleh karena itu untuk tempat pelaksanaan praktek kerja nyata, baik instansi swasta maupun instansi Pemerintah harus dapat persetujuan terlebih dahulu dari pihak Fakultas. Dalam hal ini penulis melaksanakan praktek kerja nyata di Hotel Kalibaru–Banyuwangi dan bertugas di *food & Beverage Department* dan *front Office Department*. Dan mata kuliah yang berhubungan adalah English For Hotel, Guiding, Transportasi dan Akomodasi Wisata.

1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Adanya kegiatan Praktek Kerja Nyata ini diharapkan mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan mampu membandingkan seberapa jauh perbedaan antara teori dengan kenyataan dalam dunia kerja.

Adapun tata cara prosedur Praktek kerja Nyata meliputi hal-hal ;

- Membuat transkrip nilai sebagai persyaratan surat permohonan ke fakultas;
- Membuat formulir Praktek Kerja Nyata sebagai persyaratan permohonan ke fakultas;
- Mengajukan permohonan Praktek Kerja Nyata;
- Menerima surat pengantar dari fakultas untuk instansi atau badan usaha yang di maksud;
- Mengirim surat pengantar dari fakultas untuk instansi atau badan usaha yang di maksud;
- Memberikan surat rekomendasi dari instansi atau badan usaha yang di maksud ke fakultas;
- Menghadap pembimbing tempat.praktek Kerja Nyata untuk menerima segala penjelasan dan kebijaksanaan yang di berikan oleh perusahaan

atau tempat Praktek Kerja nyata;

- Melaksanakan tugas-tugas yang di berikan oleh perusahaan;
- Mengikuti ujian lisan yang diadakan oleh instansi atau tempat Praktek Kerja Nyata;
- Menyusun data penting untuk bahan laporan;
- Menyusun laporan Praktek Kerja Nyata;
- Melaksanakan ujian Praktek Kerja Nyata.

1.6 Metode Dan Teknik Penalisan Laporan

1.6.1 Metode Penulisan Laporan.

Penulisan laporan ini menggunakan metode deskriptis analitis yaitu bersifat menggambarkan, menjelaskan, dan menguraikan data-data atas informasi-informasi yang diperoleh dengan mengumpulkan data-data kualitatif dan menganalisis serta membandingkan dengan teori-teori yang ada.

1.6.2 Teknik Penulisan Laporan .

Teknik penulisan laporan ini adalah dengan mengumpulkan dan menyusun data-data dan informasi dari berbagai pihak, yang dilakukan dengan berbagai cara :

1. *Field research*

Pengumpulan data langsung yang diperoleh sewaktu *on the Job Training*. Field research dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

➤ Wawancara

Dalam teknik ini dilakukan tanya jawab langsung pada yang bersangkutan guna mendapatkan pengertian dan gambaran nyata dan jelas tentang kegiatan yang berhubungan dengan praktek penulisan.

➤ Observasi .

Merupakan teknik pengumpulan data-data yang dilakukan

dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek dan kegiatan yang ada.

2. *Library research*

Yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mempelajari, menghimpun data-data dari buku literatur, Karya tulis ilmiah, laporan sejenis dan sumber lain yang dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Teknik ini berusaha mengumpulkan data yang melengkapi data-data yang ada dan untuk memperoleh data dan kerangka teoritis penulisan naskah laporan.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat praktek kerja nyata, metode dan teknik penulisan dan sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan hotel dan kegiatan rutin departemen kantor depan (*front Office Department*) khusus pada kegiatan operasionalnya, yang dikutip dari data yang diperoleh.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini memuat sejarah singkat, tujuan dan fasilitas-fasilitas produksi perusahaan, tenaga kerja dan pembagian sistem kerja.

BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

Bab ini berisi tentang uraian hasil kegiatan-kegiatan yang dialami penulis selama *On The Job Training* serta pembahasannya dalam hubungannya dengan laporan ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

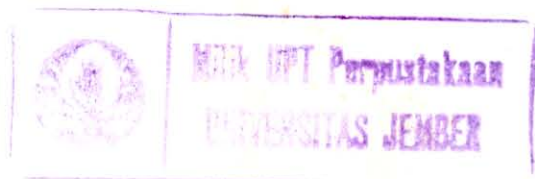
Bab ini berisi kesimpulan dari praktek kerja nyata dan beberapa saran yang dianggap perlu.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Akomodasi.

Pengertian akomodasi adalah wahana atau tempat yang menyediakan jasa penginapan sementara bagi orang yang bepergian yang didalamnya disediakan jasa-jasa lainnya. (Yayuk Sri Perwani). Ada bermacam- macam jenis akomodasi, yaitu:

1. *Hotel*, merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial disediakan bagi setiap orang yang memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum. (SK Menteri Perhubungan No; PM 10/ Pw 310/Phb 77).
2. *Motel*, merupakan akomodasi yang dirancang untuk melayani kebutuhan orang yang bepergian menggunakan kendaraan pribadi, sehingga terdapat tempat parkir dan biasanya mudah dijangkau.
3. *Aportel*, merupakan suatu kelompok unit tunggal yang tergabung dalam suatu bangunan yang umumnya tersusun ke atas (bertingkat) dan dapat disewakan.
4. *Hostel*, merupakan tempat penginapan yang murah namun dilengkapi dengan fasilitas yang terbatas untuk makan dan minum, khusus bagi pengunjung yang datang berjalan kaki, naik motor atau mobil.
5. *Marina*, merupakan bangunan permanen yang berada diatas air dan memiliki jalan masuk yang dibuat seperti jalan masuk ke kapal, sehingga mengesankan seperti pelabuhan kecil.
6. *Floating Hotel*, merupakan bentuk penginapan yang ada di tepi sungai, terusan atau laut dengan ciri khusus, antara lain menggunakan perahu atau kapal yang berlayar dari satu tempat ke tempat lain.



Sistem pembayaran akomodasi, yaitu sebagai berikut:

- a) *European plan* (EP) adalah suatu sistem pembayaran dimana tamu hanya membayar sewa kamar tanpa membayar hal lainnya seperti makan dan minum serta lainnya.
- b) *American Plan* (AP) adalah sistem pembayaran harga kamar dengan perjanjian secara tertentu.

American Plan digolongkan menjadi tiga yaitu :

- 1) *Full American Plan* (FAP) adalah sistem pembayaran dimana harga kamar sudah dibayar dan juga termasuk biaya makan tiga kali (*breakfast, lunch, dinner*).
 - 2) *Modified American Plan* (MAP) adalah pembayaran dimana harga kamar sudah termasuk dua kali makan, yang aturannya ialah :
 - *Breakfast* dan *Lunch* atau
 - *Breakfast* dan *Dinner*.
 - 3) *Bemuda Plan* (BP) adalah pembayaran dimana harga kamar sudah termasuk makan pagi gratis.
- c) *Continental Plan* (CP) adalah sistem pembayaran dimana harga kamar sudah termasuk continental breakfast.
 - d) *Franchise Plan* (FP) adalah sistem pembayaran dimana harga kamar sudah termasuk penggabungan permintaan makanan dan minuman sesuai dengan keinginan tamu.

2.2 Pengertian Hotel

Ada beberapa definisi tentang hotel, yaitu :

- (a) Menurut surat keputusan menteri Perhubungan No. PM 10/ W 301/ Phb 77. Menyebutkan Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara profesional dan komersial yang diperuntukkan bagi semua orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut serta makan dan minum.
- (b) Menurut Dirjen Pariwisata-Deparpostel melalui SK Memparpostel Nomor: KM 34/HK 103 /MPPT-87.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan makan dan minum serta jasa yang lainnya untuk umum yang dikelola secara komersil serta memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan Pemerintah.

(c) Menurut AHMA (American Hotel & Motel Association)

Hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan makan dan minum serta pelayanan lainnya untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.

(d) Menurut Webster

Hotel adalah suatu bangunan atau lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makan dan minum serta pelayanan lainnya untuk umum.

(e) Menurut American Encyclopedia

Hotel adalah suatu badan usaha yang menyediakan pelayanan penginapan serta menyediakan pelayanan lainnya bagi kaum pelancong dan musafir.

2.2.1 Klasifikasi Hotel

2.2.1.1 Menurut jenis usaha dan tujuannya Hotel dibedakan menjadi

(Agustinus Darsono 1992 : 1)

1. *Bussiness Hotel* adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang mempunyai kepentingan usaha atau dagang. Biasanya hotel ini terletak di pusat kota atau pusat perdagangan, dan lama tamu tinggal antara satu sampai dua hari saja.
2. *Resident Hotel* adalah hotel yang dirancang untuk tamu yang akan tinggal lama. Hotel jenis ini berada di tengah kehidupan masyarakat dengan tarif khusus sesuai dengan lamanya tamu tinggal.
3. *Resori Hotel* adalah hotel yang dirancang untuk tamu yang mempunyai tujuan khusus (istirahat/rekreasi). Letak hotel ini biasanya berada di kawasan pegunungan dan pedalaman dengan tarif kamar umumnya tinggi.

2.2.1.2 Menurut lokasi

Berdasarkan lokasi atau tempat hotel dibedakan menjadi :

- a) Resort Hotel : Hotel yang letaknya disuatu daerah peristirahatan .
- b) Mountain Hotel : Hotel yang letaknya disuatu daerah pegunungan.
- c) Beach Hotel : Hotel yang letaknya di pinggiran pantai.
- d) City Hotel : Hotel yang letaknya di kota.
- e) Highway Hotel : Hotel yang letaknya ditepi jalan bebas hambatan, dan biasanya diantara dua kota.
- f) Airport Hotel : Hotel yang terletak didekat airport.

2.2.1.3 Menurut jumlah kamar

Berdasarkan jumlah kamar hotel dibedakan menjadi :

- a) Hotel kecil : Hotel yang memiliki 25 kamar atau kurang.
- b) Hotel sedang : Hotel yang memiliki lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar.
- c) Hotel menengah : Hotel dengan jumlah kamar lebih dari 100 dan kurang dari 300 kamar.
- d) Hotel Besar : Hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.

2.2.1.4 Menurut pelayanan dan fasilitas

Berdasarkan pelayanan dan fasilitas hotel di bagi atas lima rating, yaitu :

- a) Hotel Bintang 1 (*)
- b) Hotel Bintang 2 (**)
- c) Hotel Bintang 3 (***)
- d) Hotel Bintang 4 (****)
- e) Hotel Bintang 5 (*****)

2.3 Ruang Lingkup front Office Department.

2.3.1 Pengertian Front Office Department.

Front office department merupakan pusat dari segala macam kegiatan operasional dari sebuah hotel. Departemen ini tidak hanya memberikan pelayanan komunikasi dan informasi atas departemen-departemen lain yang ada. Tetapi sekaligus tempat

pertama dan terakhir yang langsung berhubungan dengan tamu hotel, secara fungsional yang dimaksud dengan *front office department* adalah suatu bentuk pelayanan segala informasi terdepan dari suatu usaha industri perhotelan yang disajikan kepada berbagai corak atau pelanggan. (Danasari : 1999). Jadi bersikap ramah, sopan, berkepribadian baik, dan menarik bagi staff atau karyawan *front office department* sangat diperlukan terhadap setiap pengunjung hotel, karena mereka memegang peranan khusus dalam mengembangkan usaha industri perhotelan seperti yang tertera dalam buku (S. Andrew; 1989) bahwa *Front Office Department* bertanggung jawab terhadap penjualan kamar hotel melalui metode sistematis mulai dari pemesanan kamar kemudian diikuti pendaftaran dan persetujuan kamar oleh tamu.

2.3.2 Peranan Front Office Department

Front office department dalam kegiatannya sehari-hari mempunyai peranan penting, untuk memperlancar kegiatan hotel dan menjalin hubungan yang erat antara departemen lain disini *front office* berperan dalam antara lain :

- a) *Front Office* merupakan (*centre of hotel activities*) pusat kegiatan dari operasional hotel. Hubungan tamu dengan management atau sebaliknya pengkoordinasian antar departemen yang ada di lingkungan hotel. Jadi dari sinilah arus komunikasi dengan semua pihak dapat terlaksana dengan baik.
- b) *Front Office* merupakan salah satu departemen penghasil uang secara langsung, karena di *front office* selain menjual kamar, juga mampu menjual fasilitas yang dimiliki hotel yaitu seperti restaurant, laundry, mini bar dan lain-lain.
- c) *Front Office* merupakan tempat para tamu berkomunikasi dengan pihak atau staff hotel. Diharapkan bagi staff mampu memberikan keterangan atau informasi yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel.
- d) *Front Office Department* merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan sehari-hari di hotel. Semua laporan dan data akan dikumpulkan di *front office* dalam bentuk laporan-laporan dan data statistik.

- e) Front Office merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu. Jadi hal yang wajar bila staff menerima keluhan tamu yang bukan masalah front office melainkan dengan sarana dan prasarana atau mungkin dengan pelayanan (service) untuk selanjutnya diproses lebih lanjut.
- f) Front Office merupakan wakil dari hubungan masyarakat. Para staff diharapkan dapat berperan aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat pengunjung yang datang ke hotel. Sebagai *internal public relations* yang dapat memberikan citra baik terhadap tamu hotel.
- g) Front office juga berperan sebagai tempat koordinasi pelayanan. Segala informasi dan kegiatan departemen lain di komunikasikan melalui front office. Peranan ini terlihat paling jelas pada saat ada tamu rombongan dan adanya kegiatan konferensi, atau kegiatan lain yang melibatkan tamu dan pengunjung hotel.

2.3.3 Fungsi Front Office Department

Beberapa fungsi *front office department* dalam operasionalnya yang meliputi hal-hal berikut :

- Menjual akomodasi hotel;
- Melayani pemesanan kamar;
- Menyambut dan mendaftar tamu tiba;
- Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu (*guess bill*);
- Memantau perkembangan situasi kamar (*room status*) secara akurat;
- Menangani semua surat yang masuk dan keluar hotel;
- Menangani fasilitas komunikasi;
- Melayani dan memberikan informasi serta permintaan-permintaan pelayanan lainnya;
- Melayani, menampung, dan menyelesaikan keluhan tamu;
- Melayani penitipan barang-barang berharga;
- Melakukan kerja sama yang baik dengan departemen lain untuk kelancaran operasional hotel.

2.3.4 Bagian yang terdapat di Front Office Department.

Beberapa bagian yang terdapat di front office department yaitu :

- a) **Reservation** adalah pelayanan pemesanan kamar, yang merupakan salah satu seksi yang cukup vital di front office department dan memiliki tugas-tugas:
 - a) Memproses seluruh pemesanan kamar;
 - b) Melayani dengan sopan dan tepat permintaan pemesanan kamar, baik secara lisan atau tertulis (*facsimile, Telex, Telegram, dsb*);
 - c) Menjawab permintaan pemesanan kamar;
 - d) Teratur memperbarui daftar pemesanan dan pembatalan pemesanan kamar;
 - e) Mengatur dan mengontrol status kamar agar selalu baru.

- b) **Reception** adalah pelayanan penerimaan tamu. Reception mempunyai tugas yang tidak kalah pentingnya dari reservation, karena reception sendiri berhubungan langsung dengan para tamu. Maka setiap reception dituntut untuk dapat memberikan kesan yang baik kepada para tamu. Tugas-tugas nya adalah :
 - a) Menjual kamar hotel terutama;
 - b) Melayani pelayanan registrasi tamu;
 - c) Melayani kedatangan dan keberangkatan tamu (*check-in & check-out*);
 - d) Memberi penjelasan tentang fasilitas hotel;
 - e) Menangani dan menyelesaikan keluhan tamu;
 - f) Teratur mengontrol dan memperbarui status kamar;
 - g) Mempersiapkan laporan kamar dan data statistik harian kamar dan laporan-laporan lainnya, demi kelancaran aktivitas kerja hotel.

- c) **Concierge** adalah pelayanan penanganan barang-barang tamu. Seksi ini bertanggung jawab atas barang-barang bawaan tamu. Tugasnya :
 - a) Membantu kedatangan dan keberangkatan tamu;
 - b) Mengatur transportasi dan melayani parkir kendaraan tamu;
 - c) Melayani penitipan sementara barang-barang tamu;

- d) Menunjukkan lokasi *reception* dan mengantar tamu ke kamar;
 - e) Mengirim, menerima, dan mendistribusikan surat-surat pesanan, paket, telegram, facsimile yang ditujukan pada tamu maupun pada departemen yang ada.
- d) Telephone Operator** adalah pelayanan mengenai informasi atau komunikasi dari dalam atau dari luar hotel. tugas-tugasnya yaitu :
- a) Menjawab setiap pertanyaan tamu melalui telephone;
 - b) Menghubungkan permintaan telephone dari luar hotel ke kamar maupun sebaliknya;
 - c) Mengambil dan mengirim pesanan yang melalui telephone;
 - d) Memberikan informasi tentang hotel melalui telephone;
 - e) Melaksanakan "*morning call*" bila diperlukan tamu;
 - f) Menghitung biaya Penggunaan telephone oleh tamu;
 - g) Menerima menyalurkan pesan-pesan tamu secara tepat dan teratur.
- e) Cashier** adalah seksi penghasil uang langsung melalui penjualan-penjualan yang berupa penjualan kamar, food & beverage, laundry dan lain-lain. Yang mempunyai tugas- tugas sebagai berikut, yaitu :
- a) Dengan tepat, cepat, dan sopan menyiapkan bon-bon (*bill*) tamu yang akan melakukan *check out*;
 - b) Mencatat di lembar (*bill*) apakah tamu memberikan uang jaminan (*deposit*);
 - c) Memberi informasi kepada departemen lain mengenai tamu yang akan *check out* barangkali masih ada *bill* yang belum diselesaikan;
 - d) Menunjukkan *bill* tamu untuk kemudian di bayar;
 - e) Memberikan kwitansi sebagai tanda tamu telah melunasi tagihan hotel dengan memberikan tanda tangan cashier dan stempel tanda lunas.

2.3.5 Kerja sama antara Front Office Department dengan Department lain.

Adanya kerja sama yang baik akan sangat membantu kelancaran kegiatan operasional sebuah hotel. Untuk itu jalinan hubungan yang erat antara departemen yang satu dengan yang lain akan saling menunjang, demi tercapainya sebuah harapan dan suasana yang menyenangkan bagi semuanya.

2.3.5.1 Kerja sama dengan Food & Beverage Department.

Food & Beverage department adalah departemen yang secara umum menghasilkan pendapatan terbesar kedua bagi hotel setelah *room division*. Bagian ini yang menyediakan makanan dan minuman bagi tamu.

Kerja sama antara front office department khususnya dalam hal, yaitu :

- ◆ Penanganan *daily buffet* sehari-hari di restaurant (untuk tamu rombongan yang mempergunakan *meal Coupon*);
- ◆ Untuk pemesanan *complimentary*;
- ◆ Penyediaan makanan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian kamar;
- ◆ Penanganan masalah *function room*;
- ◆ Penanganan minuman selamat datang (*welcome drink*);
- ◆ Penanganan *Breakfast coupon*.

2.3.5.2 Kerja sama dengan House keeping Department.

House keeping Department adalah salah satu bagian hotel yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, kerapian kamar, dan *public area* (daerah yang dipakai/dilalui umum).

Kerja sama antara front office department dengan house keeping adalah sebagai berikut :

- ◆ Masalah status kamar;
- ◆ Masalah perbedaan status kamar (*room discrepancy*);
- ◆ Masalah perpindahan kamar;
- ◆ Masalah kedatangan tamu dan kepulangan tamu;
- ◆ Masalah *house keeping report*.

2.3.5.3 Kerja sama dengan Personel & Training Department.

Pengelolaan karyawan yang baik akan memberikan kontribusi keuntungan bagi hotel di masa yang akan datang. Sumber daya manusia perlu di tingkatkan lagi karena merupakan investasi yang tidak ada habisnya agar lebih profesional dalam menjalankan tugasnya. Kerja sama yang dilakukan dengan front office department yaitu sebagai berikut :

- ◆ Masalah penerimaan karyawan baru;
- ◆ Mutasi, Promosi, dan rotasi karyawan;
- ◆ Program orientasi karyawan baru;
- ◆ Tour to the hotel;
- ◆ Masalah PTER (*payroll, taxes and employee relation*).

2.3.5.4 Kerja sama dengan Accounting Department.

Departemen ini adalah bagian yang berhubungan dengan masalah keuangan hotel. Hubungan kerja sama dengan *accounting department* ini meliputi hal-hal sebagai berikut :

- ◆ Masalah penagihan kredit tamu yang belum terbayar;
- ◆ Masalah *safe deposit box*;
- ◆ Masalah *petty cash*;
- ◆ Masalah penggajian bulanan;
- ◆ Penanganan *night audit*;
- ◆ *Hotel room revenue*.

2.3.5.5 Kerja Sama dengan Security Department.

Security Department atau bagian keamanan secara khusus menjaga keamanan dan ketertiban hotel. Hubungan kerja antara keduanya adalah :

- ◆ Melindungi barang-barang bawaan tamu, barang pegunjung dan barang hotel;
- ◆ Memberikan pengawasan keamanan hotel dan ketertibannya;

- ◆ Menerima dan mengolah informasi dari dalam atau dari luar mengenai stabilitas keamanan;
- ◆ Mengawasi dan memeriksa tas karyawan pada waktu keluar masuk hotel;
- ◆ Bertugas menjaga absensi karyawan yang datang dan pergi;
- ◆ Menertibkan kendaraan tamu yang keluar masuk hotel;
- ◆ Mengawasi setiap tamu yang masuk ke lingkungan hotel;
- ◆ Melakukan pengontrolan di lingkungan.



BAB III

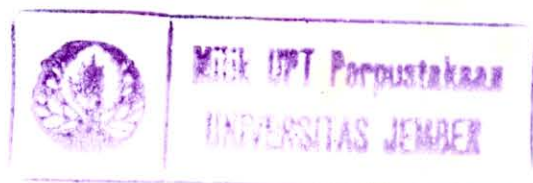
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Hotel Kalibaru

Pertumbuhan ekonomi yang meliputi bidang perdagangan dan perindustrian di Jawa Timur, khususnya di daerah kabupaten Banyuwangi menunjukkan kecenderungan yang terus meningkat. Disatu pihak kurangnya sarana dan prasarana yang tidak memadai. Para pemrakarsa proyek hotel melihat bahwa potensi di bidang ekonomi pada Kabupaten Banyuwangi khususnya industri pariwisata bisa dijadikan sebagai lahan untuk membangun usaha di bidang perhotelan.

Hotel Kalibaru adalah salah satu dari sekian banyak hotel-hotel yang ada di Indonesia yang berada di kawasan Jawa Timur, yang didirikan untuk berpartisipasi penuh dalam mendukung program-program Pemerintah. Hotel Kalibaru Yang berdiri atas prakarsa dan kepemilikan dua direksi yakni Bapak Anwar Pangad dan Bapak Johan E. Hermono. Mengapa Kota Kalibaru dipilih sebagai lokasi Hotel Kalibaru, karena Kota Kalibaru mempunyai beberapa hal yang sangat mendukung untuk didirikannya sebuah hotel, yang letaknya didaerah pegunungan Gunitir serta di kelilingi perkebunan dan bukit-bukit yang indah. Yang memberi kenyamanan suasana bagi para pengunjung, kebanyakan dari mereka memilih Hotel Kalibaru sebagai tempat transit atau istirahat sejenak untuk melanjutkan perjalanan mereka ke tempat tujuan. Selain itu untuk menggali potensi yang dimiliki Kota Kalibaru yang berupa keadaan alam pegunungan yang sejuk, situasi yang asri dan kehidupan masyarakatnya yang masih tradisional, ada pula peninggalan sejarah dari masa Kolonial Belanda yang mempunyai kebanggaan bagi Kota Kalibaru.

Awal pelaksanaan operasi Hotel Kalibaru dilaksanakan pada tanggal 07 Juli 1994, waktu itu masih menggunakan istilah *Cottages*, namun semenjak ada himbauan Pemerintah mengenai perubahan istilah asing kedalam bahasa



Indonesia, maka istilah *Cottages* diubah menjadi istilah *Hotel*. Setelah setahun berdiri dan beroperasi dalam memberikan pelayanan jasa akomodasi, Hotel Kalibaru mengalami perubahan Pimpinan yang semula Bapak Agus Santoso, MBA sebagai General Manager digantikan oleh Bapak Albert Fritz T. sampai saat ini.

Hotel Kalibaru memiliki 58 kamar hotel. Dengan jumlah karyawan yang bekerja ada 76 orang. Kalau dilihat dari jumlah kamarnya maka hotel Kalibaru ini tergolong hotel sedang. Harga kamar rata-rata sama sesuai fasilitas kamar yang ada. Hotel Kalibaru adalah hotel yang sebagian besar tamu pengunjungnya adalah tourist dari mancanegara yaitu dari Belanda.

“When The Nature Comes True” dan *“From Kalibaru With Love”* adalah motto Hotel Kalibaru, sebagai upaya untuk menarik minat wisatawan untuk berkunjung dan menginap, yang menawarkan berbagai fasilitas akomodasi berupa kamar-kamar yang dikondisikan dengan kenyamanan suasana alam pegunungan yang sejuk. Hal ini dapat dilihat dari letaknya hotel yang jauh dari keramaian tapi letaknya yang strategis, serta penataannya yang artistik dan keramahan para karyawannya, sehingga membuat nyaman dan santai.

3.2 Lokasi Hotel Kalibaru

Hotel Kalibaru terletak di ujung Kota perbatasan antara Jember dan Banyuwangi. Lokasi ini sangat strategis, karena selain bisa menikmati pemandangan alam yang indah, juga bisa sambil menikmati udara yang sejuk. Letaknya di Jalan Raya Jember, Kalibaru, Banyuwangi, Jawa Timur. Phone (0333) 897333, 897334 Fax. (0333) 897222.

3.3 Tujuan Perusahaan

3.3.1 Tujuan jangka pendek.

- a) Berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar merasa puas, karena telah terpenuhi kebutuhannya. Selain itu hotel Kalibaru juga berusaha untuk mempertahankan keunikan atau ciri khas yang dimilikinya.

- b) Hotel Kalibaru berusaha untuk meningkatkan tingkat hunian kamar, dengan berusaha semaksimal mungkin untuk mempertinggi tingkat hunian kamarnya dari masa-kemasa.

3.3.2 Tujuan jangka panjang

- a) Kemampuan Hotel Kalibaru menjaga dan membiayai kontinuitas kegiatan usahanya dengan berusaha mencapai pendapatan yang diterima selalu meningkat, dan laba yang diinginkan akan terwujud bila bila tujuan jangka pendek tercapai.
- b) Mempertahankan nama baik Hotel Kalibaru, ini dibuktikan dengan kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumen.

3.4 Struktur Organisasi

Dalam beroperasi Hotel Kalibaru membutuhkan kerja sama antara staff masing-masing. Karena dalam suatu organisasi hubungan kerja karyawan sangat mendukung keberhasilan suatu perusahaan. Masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab yang telah ditentukan oleh Pimpinan Perusahaan, seperti yang dijelaskan berikut :

a) *General Manager*

Bertanggung jawab penuh atas pengelolaan hotel serta melaksanakan pengawasan terhadap aktivitas tiap-tiap departemen yang ada dibawahnya, dan merupakan top management hotel.

b) *Marketing Manager*

Merupakan middle management yang bertugas dalam pengembangan sistem penjualan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan pemasaran secara menyeluruh. Melaksanakan kegiatan-kegiatan promosi dan usaha-usaha menjaring konsumen.

c) *Front Office Manager*

Bagian ini menangani langsung penjualan kamar, yang melakukan pengawasan langsung terhadap *Bell Captain* dan *Reception* yang bertugas menerima dan mengantar tamu.

d) *House Keeper*

Bagian ini bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pengawasan terhadap kebersihan hotel, kamar-kamar dan peralatan serta fasilitasnya.

e) Food & Beverage Manager

Manager bagian ini mengawasi pelaksanaan pengelolaan dan penjualan makanan dan minuman. Dan dibawah oleh *Chief Cook* dan beberapa *Supervisor*.

f) Personel Manager

Bagian ini bertugas mengurus kepegawaian yang lingkup kegiatannya meliputi pengembangan dan perekrutan tenaga kerja.

g) Chief Security

Bagian ini bertanggung jawab atas keamanan, kenyamanan dan ketertiban di lingkungan hotel.

Mengingat Hotel Kalibaru tergolong hotel sedang, maka didalam struktur organisasi diadakan penyederhanaan pada tiap-tiap departemen yang ada. Penyederhanaan tersebut dimaksudkan untuk mempermudah pelaksanaan operasional hotel.

3.5 Bentuk Perusahaan

Hotel Kalibaru adalah badan usaha yang berbentuk Persero, yang memiliki kantor representative yaitu PT. MUJUR SURYA yang berada di Jalan Bromo No 33 Malang. Dengan demikian secara tidak langsung semua promosi dilakukan juga oleh PT. Mujur Surya dan Hotel Kalibaru bertindak sebagai pelaksana kegiatan sehari-hari.

3.6 Sistem Pembagian Kerja

Pada Hotel Kalibaru ini untuk jam kerjanya adalah sebagai berikut :

- a) Jam kerja untuk kantor adalah 24 jam.

- b) Jam kerja untuk karyawan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok atau *shift* yaitu:

- ✓ Shift I pukul 06.00 – 14.00 WIB.
Middle : 06.00 – 10.00 .
- ✓ Shift II pukul 14.00 – 22.00 WIB.
Middle : 18.00 – 22.00.
- ✓ Shift III pukul 22.00 – 06.00 WIB.

c) Setiap *shift* diadakan pergantian waktu setiap satu minggu sekali dengan waktu 6 (enam) hari kerja dalam seminggu, jadi diberlakukan *day off* (libur) bagi masing-masing karyawan pada hari yang berbeda secara bergantian. Oleh karena itu pengaturan kerja dalam hotel ini diberlakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

3.7 Fasilitas yang tersedia di Hotel Kalibaru

Terdapat beberapa fasilitas yang ditawarkan kepada tamu yang menginap dan juga kepada pihak-pihak perusahaan tertentu yang menginginkan fasilitas maupun bentuk pelayanan yang terdapat didalam Hotel Kalibaru. Penyediaan fasilitas-fasilitas komersial tersebut dimaksudkan sebagai upaya didalam meningkatkan reputasi sebagai hotel yang mampu memberi pelayanan dan kepuasan yang maksimal kepada tamu, disamping itu juga untuk meningkatkan (income) pendapatan yang tinggi.

Fasilitas yang disediakan oleh Hotel Kalibaru adalah sebagai berikut :

a) Meeting Room

Yaitu Ruangan khusus yang di sewakan untuk di gunakan sebagai kepentingan suatu pihak /perusahaan tertentu guna menyelenggarakan rapat, seminar, konferensi,dll.

b) Mountain View Restaurant

Restaurant ini buka 24 jam. Dengan pemandangan alam yang indah ,serta penataan ruangan yang asri,dengan alunan musik klasik, sambil

Menikmati masakan khas Hotel Kalibaru sehingga menambah suasana terkesan romantis.

c) Swimming pool

Dengan air yang jernih langsung dari sumber mata air pegunungan sehingga menambah sejuk dan segar .

d) Save Deposit Box

Adalah kotak yang dapat digunakan oleh tamu yang ingin menyimpan surat-surat penting serta barang-barang berharga lainnya.

e) Laundry Service.

Tempat untuk para tamu yang ingin mencuci pakaiannya .

f) Tradisional Massage

Tradisional massage ini di gunakan apabila ada tamu yang memesan .

g) Gandrung Dance.

Tari Gandrung ini tampil bila ada tamu ramai, dan biasanya wisatawan asing sangat menyukai kesenian ini.

h) 24 hours room service

Layanan pesanan makanan dan minuman secara room service selama 24 jam, yang di lakukan oleh restaurant Mountain View.

i) Train Tour

Menawarkan perjalanan Agrowisata sekaligus dipandu ke tempat-tempat wisata disekitar Kota Kalibaru pada tamu yang datang secara rombongan (guest group) yang berupa daerah-daerah perkebunan (plantation tour) dan bangunan –bangunan sejarah warisan kolonial Belanda, dan juga perjalanan wisata dengan menggunakan transportasi kereta api.

j) Mini bar

Bar kecil ini biasanya di gunakan oleh para tamu yang ingin sendirian menikmati alam pegunungan yang indah alami, sambil menikmati secangkir teh hangat.

k) Parking Area

Tempat Parkir yang tersedia di Hotel Kalibaru cukup luas dan dapat menampung banyak kendaraan.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Kalibaru-Banyuwangi mengenai kegiatan kerja di Front Office Department, maka dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Front Office Department merupakan wakil dari perusahaan dan mencakup kegiatan awal pelayanan di area hotel bagian depan bagi tamu menginap dan pengguna jasa lainnya serta memberi pelayanan.
2. Front Office Department merupakan alur lalu lintas keluar masuknya tamu. Oleh karena itu maka departemen ini hendaknya harus memperhatikan kebersihan dan kerapian di lingkungan *Counter Reception*, yang mana berhubungan langsung dengan para tamu yang lewat.
3. Salah satu bagian yang sangat menentukan keberhasilan pengoperasian sebuah hotel adalah reception. Reception bertanggung jawab atas kedatangan tamu, penginapan sampai tamu meninggalkan hotel. Pelayanan yang ramah dan sopan akan mencerminkan citra yang baik bagi hotel.
4. Pelayanan terbaik yang di berikan kepada tamu akan membuat rasa bangga dan puas yang mana akan sangat menguntungkan pihak hotel sebagai bahan promosi sekaligus untuk penjualan pada tahap selanjutnya.
5. Dalam pelaksanaan Operasionalnya Front Office Department tidak dapat bekerja sendiri, tetapi selalu menjalin hubungan kerja sama dengan departemen lain.
6. Bahasa Inggris merupakan bahasa pengantar dalam dunia perhotelan terutama bagi seorang *Receptionis* yang berhubungan langsung dengan tamu (*Guest Contact*).
7. Penguasaan bahasa Inggris bagi setiap karyawan hotel mempunyai nilai lebih dalam berkomunikasi dan penyampaian informasi dengan para tamu hotel. Karena tamu hotel berasal dari berbagai Negara, sedangkan bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional.



5.2. SARAN

Keberhasilan dan kelancaran pelaksanaan Operasional pada *Front Office Department* khususnya dan pencapaian tujuan hotel pada umumnya. Maka penulis mengajukan saran-saran, ini dimaksudkan untuk memberi masukan demi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan hotel. Sarannya yaitu sebagai berikut :

1. Perlu hendaknya kualitas sumber daya manusia (SDM) yang ada dilingkungan hotel lebih di tingkatkan lagi.
2. Peningkatan dan pengembangan kemampuan penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris bagi setiap karyawan yang bertugas melayani dan berhubungan langsung dengan tamu.
3. Perlu adanya etos peningkatan kerja setiap karyawan pada semua departemen serta memiliki komitmen yang kuat untuk memberi pelayanan yang terbaik dan tidak semata-mata hanya untuk mendapatkan tip dari mereka, sehingga setiap karyawan mempunyai tanggung jawab untuk menjaga citra hotel.
4. Setiap karyawan hendaknya meningkatkan pemahaman dan penguasaan, serta aplikasi bahasa Inggris terutama bagi Reception yang berhubungan langsung dengan tamu. Sehingga tamu tidak merasa kesulitan dalam berkomunikasi langsung maupun informasi kepada mereka.
5. Peningkatan profesionalisme kerja dan ketepatan waktu pelayanan harus lebih di utamakan.

DAFTAR PUSTAKA

- _____. 1987. *Macam-macam Hotel*. Bina Aksara: Jakarta.
- Hotel Kalibaru. _____. Job Discription of Hotel Kalibaru: Banyuwangi.
- Ismael, Ahmed. 1999. *Hotel Sales and Operations*. Delmor Publisher : Canada.
- Jati, Danar. 1999. *Front Office Sebagai Pusat Operasional Hotel*. PT Gramedia: Jakarta.
- Mangku Wardaya, Sudiarto. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restaurant*: Jakarta.
- S, Andrew. 1987. *Front Office Department*. Bina Aksara: Jakarta.
- Sugiarto, Emdar MM. Ir. 1997. *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operasional)* PT. Gramedia: Jakarta.
- The Encyclopedia Americana, Volume 14, 1997. Groliwer Incorporated : USA.
- Wantah, Illie Gabriel. 1998. *Front Office Hospitality Guideline Series*. PT. Gramedia: Jakarta.



Certificate Of Attendance

This is to Certify that *Mr./Miss/Mrs.* _____

HENIK P

Completed Her On The Job Training At The FB / FO Dept.

From July 01, 2003

To

August 01, 2003





Hotel Kalibaru

When The Nature Comes True

Address : Jl. Raya Jember, Kalibaru, Banyuwangi

Phone : (0333) 897333 (4 lines) Fax : (0333) 897222

JAWA TIMUR - INDONESIA

Digital Repository Universitas Jember

Selamat Datang

Welcome

No 000175

Name Bourma A L		Tanggal Lahir Birth of Date	
Nationality Amstelveen Nederland		Perusahaan Company	
Alamat Perusahaan Business Affiliation		Telepon Phone	
P. / Paspor No. / Identification Card / Passport No.		Datang Dari Coming From	
Menyusu Ke Going To		Tanggal Keberangkatan Departure Date	
Tanggal Kedatangan Arrival Date		26. July - 03	
Tanggal Keberangkatan Departure Date		28. July - 03	
Pembayaran Payment Method		Cash <input type="checkbox"/> Kartu Kredit <input checked="" type="checkbox"/> Kredit Card <input type="checkbox"/> Kredit Card <input type="checkbox"/> Oleh Perusahaan <input type="checkbox"/> Company Account <input type="checkbox"/>	
Tujuan Kunjungan Purpose of Visit		Business <input type="checkbox"/> Kunjungan Pertama / First Visit <input type="checkbox"/> Pleasure <input type="checkbox"/> Kunjungan Ulangan / Repeat Visit <input type="checkbox"/> Official <input type="checkbox"/> Tanda Tangan / Signature	
Reservasi No. Reservation No.	Room No.	Total Person (s)	Room Rate Contracted
885	302. 120	5	
Reserved By EIT		Handled By J	

Check Out Time is 12.00 Noon

**GUEST BILL
HOTEL KALIBARU
BILLING CHARGE**

GUEST NAME : *Bohma AL*
 COMPANY / AGENT NAME :
 PAYMENT :
 ARRIVAL DATE : *23*
 DEPARTURE DATE : *03*
 ROOM # :



NO.	DESCRIPTION	CHARGE	TOTAL CHARGE
TOTAL			

GUEST NAME :
 GUEST SIGNATURE :

C N 008685



STATE NO. 001053

ROOM :
NAME :

DATE	GUEST BILL	DESCRIPTION	AMOUNT
26/07	3379	PHONE	2.700
	9532	REST	50.000
	9538	"	45.000
	9539	"	20.000
	9541	"	25.000
	9513	"	20.000
	9505	"	12.500
	9501	"	36.500
	9514	"	35.000
	9535	"	12.500
	9540	"	12.500
			271.700

Thank You

Jl. Raya Jember, Kalibaru, Banyuwangi
 Phone (0333) 897333 (4 lines)
 Fax. (0333) 897222
 Jawa Timur - Indonesia

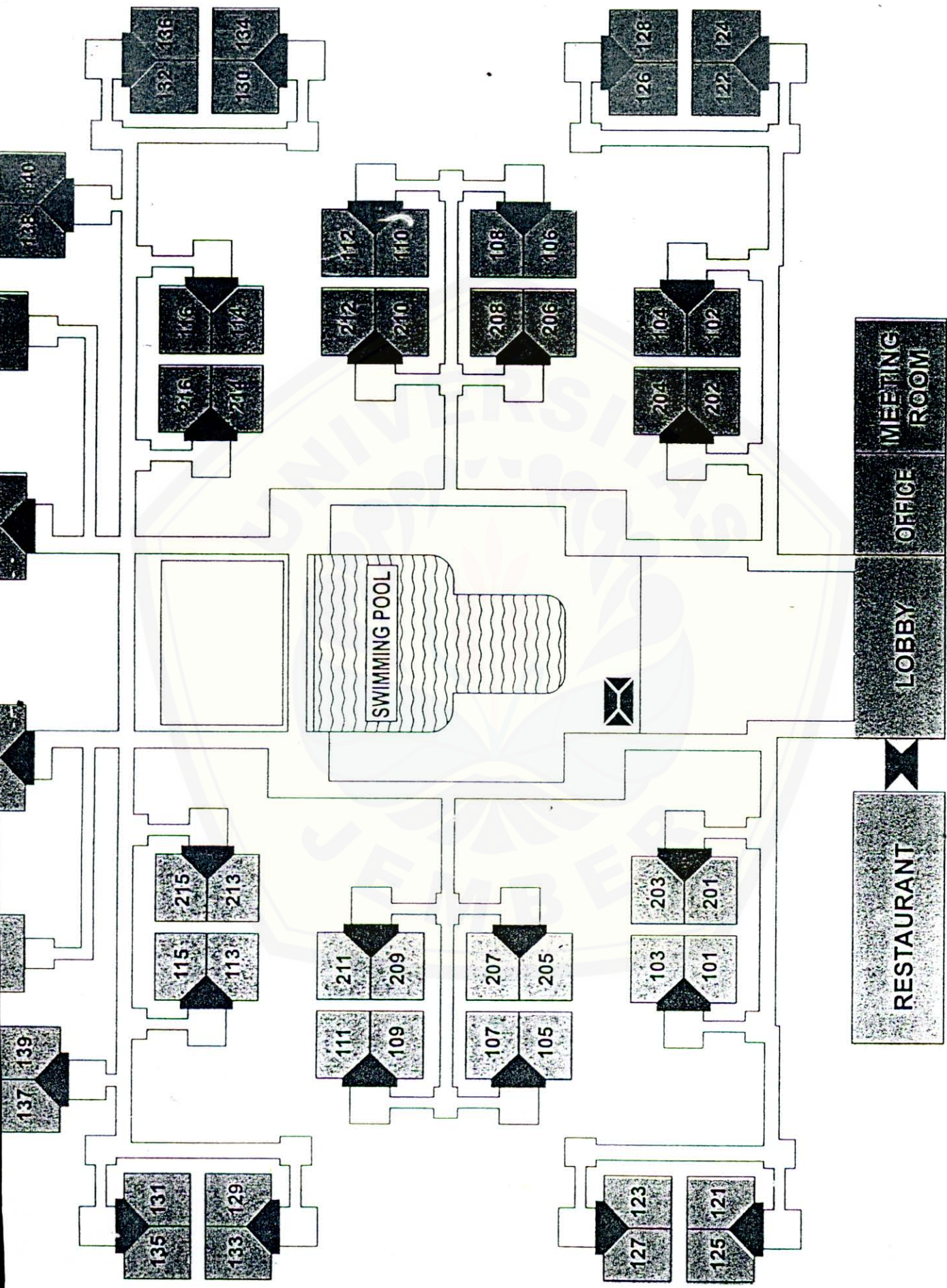


Reservation Chart

MONTH OF : Juli 2003

DATE	NAME (I/F GUEST				TOTAL
1.	PAURAWA ①	TELEKOMUNIKASI ⑦	PLN ⑤⑥		
2.	KELOMPOK ②		ELP ⑤⑥		
3.	PLN ③④				
4.	SIJ ①				
5.	HSS E-68 ⑥				
6.	HSS E-68 ⑥				
7.	HSS E-68 ⑥	TULUWANG ⑥	JACKAL ①		
8.	HSS E-74 ⑧				
9.	HSS E-73	SIJ VERLAT ①			
10.	HSS E-74 ⑧	SIJ VERLAT			
11.	HSS E-74 ⑧				
12.	SIJ ⑦	BAF ⑤	LINDAC ③		
13.	HSS E-71 ⑬	MUSA RIZKI ⑩	ABU NATHAN ⑤	WICAKSANA ⑦	TULUWANG ⑪
14.	HSS E-71 ⑬				
15.	HSS E-76 ⑮				
16.	HSS E-76 ⑮				

DATE	NAME OF GUEST				TOTAL
17.	HSS G-77 ⑭	C LAUDE ⑤	TALITA ③		
18.	HSS G-77 ⑭	PANORAMA T.	BTH ⑤⑥	KAWASAN ③	
19.	SIJ ③	SIJ BUNAN ②	PANORAMA T. PRL	BTH ③	
20.	SIJ ③	SIJ KAWAN ②	PACTO ⑩	PACTO ⑩	
21.	HSS E-87 ⑰		PACTO ⑩		
22.	HSS E-87 ⑰		PACTO ⑩		
23.		KOGA FRIENDS ⑤			
24.	HSS E-89 ⑱				
25.	HSS E-89 ⑱	JACKAL ①			
26.	JACKAL ①	JACKAL ②	JACKAL ②		
27.	HSS E-78 ⑮	JACKAL ②	JACKAL ②		
28.	HSS G-78 ⑮	JACKAL ②	PACTO ⑩		
29.	HSS E-88 ⑱	SIJ ①			
30.	HSS G-88 ⑱	PANORAMA T. PRL			
31.	HSS G-89 ⑲	SIJ ③	PANORAMA T. PRL	PACTO ⑩	



KALIBARU COTTAGES
EMPLOYEE TIME SCHEDULE

DATE :

NO.	NAME	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY	SATURDAY	SUNDAY	REMARKS

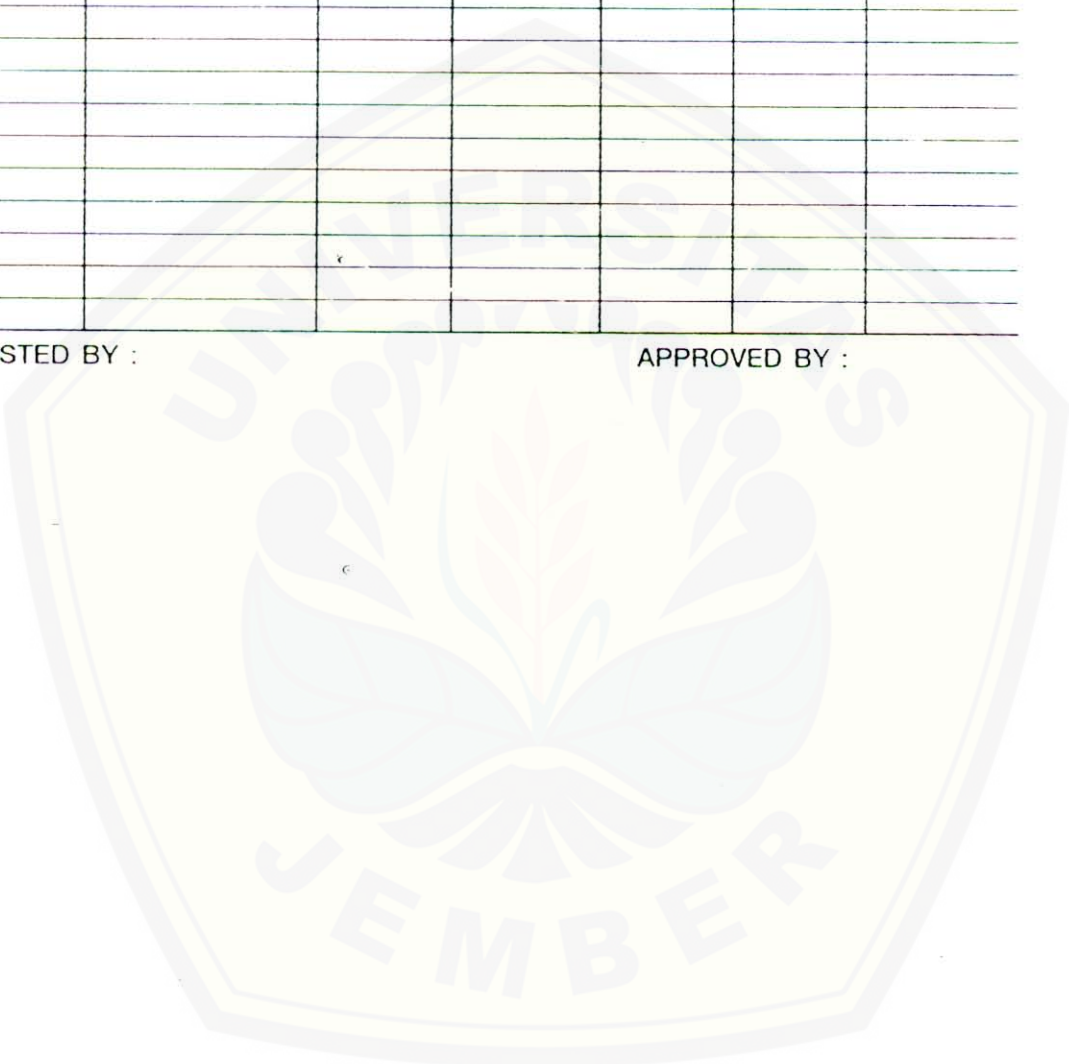
APPROVED BY :

PERSONEL DEPARTMENT
KALIBARU COTTAGES
SCHEDULE - CHANGE FORM

NO.	DATE	NAME	CURRENT SHIFT	DEPARTMENT	POSITION	CHANGE SHIFT	REASON

REQUESTED BY :

APPROVED BY :

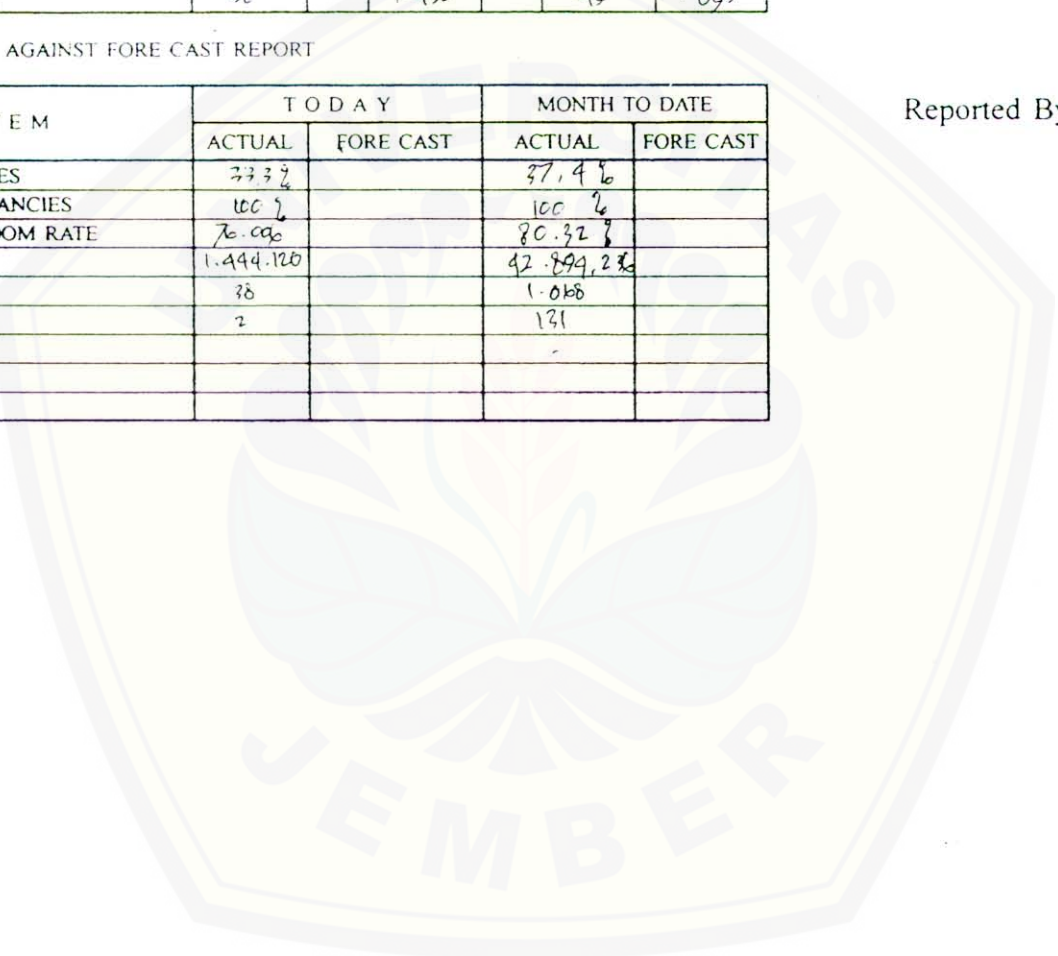


MARKET SEGMENT	ROOM STATISTIC				TOTAL PAX		AVERAGE ROOM RATE		ROOMS REVENUE	
	TODAY	%	MTD	%	TODAY	MTD	TODAY	MTD	TODAY	MTD
INDIVIDUAL (I)	2		131		4	262	124.425	98.168	248.850	12.860 c16
COMMERCIAL (C)										
GOVERNMENT (V)										
F I T (TA)	1		20		2	60	70.310	71.995	70.310	2.159.860
G I T (TA)	16		373		32	746	70.310	74.720	1.124.900	27.874.360
AIRLINES (N)										
HOTELIER (H)										
EMBASSY (E)										
ROOM REBATE										
REVENUE ROOM	19	33.3	524	37.4	38	1.068				
COMPLIMENTARY (F)	2		48		6	96	DAY USE			
TOTAL ROOM OCCUPIED	22		582		44	1.164	EXTRA BED			
VACANT (VC)	24		218				TOTAL REVENUE		1.444.120	12.847.360
OUT OF ORDER (OOO)	1		25							
HOUSE USE (HU)	1		25		1	25				
TOTAL ROOMS	58		1.450		45	1.093				

DATA SUMMARY AGAINST FORE CAST REPORT

ITEM	T O D A Y		MONTH TO DATE	
	ACTUAL	FORE CAST	ACTUAL	FORE CAST
% OCCUPANCIES	33.3%		37.4%	
% DBL OCCUPANCIES	100%		100%	
AVERAGE ROOM RATE	70.090		80.32%	
REVENUE	1.444.120		12.847.360	
TOTAL PAX	38		1.068	
WALK IN	2		131	
EXTENSION				
NO SHOW				
CANSEL				

Reported By :

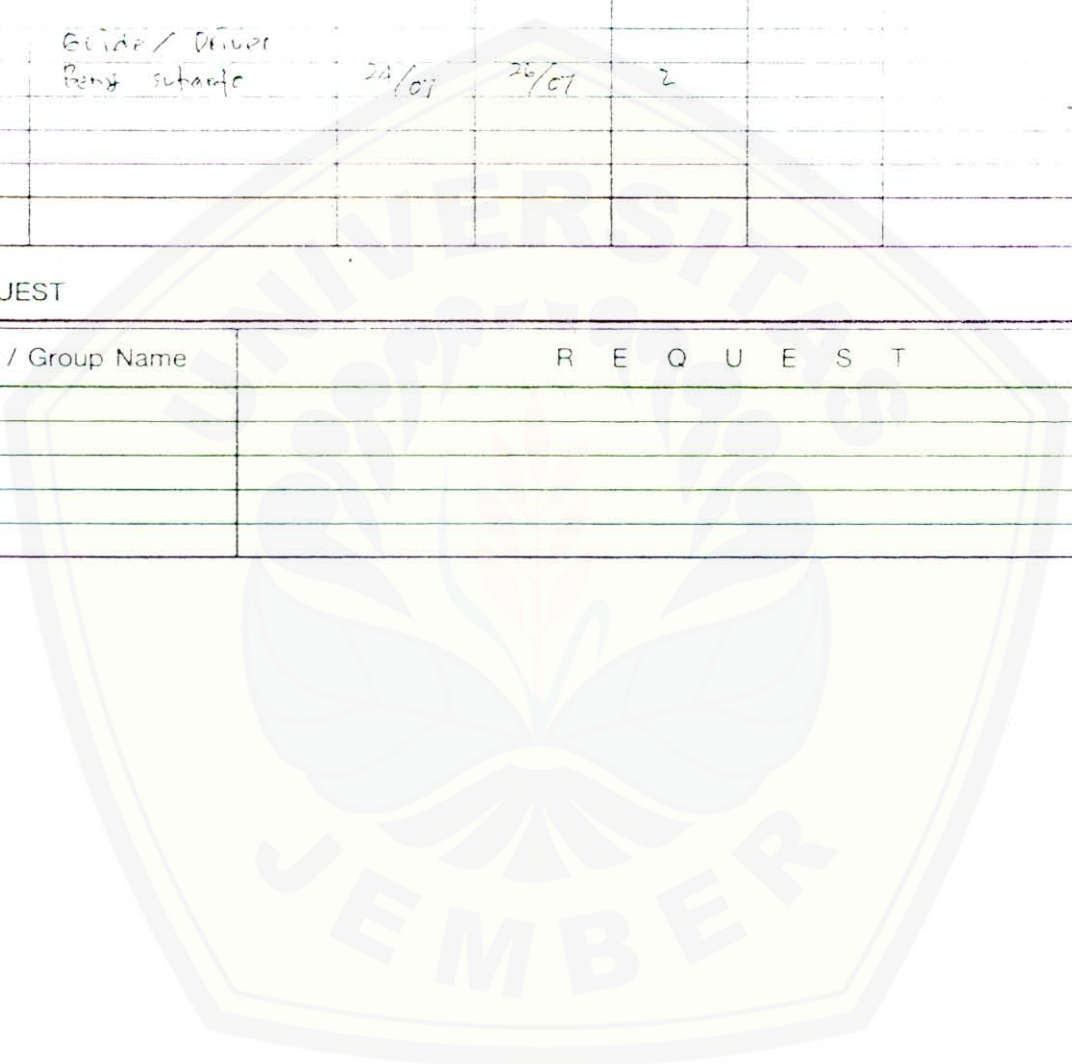


FRONT OFFICE DAILY ROOM REPORT

No.	Room	Name Of Guest	Arr.	Dpt.	Pax	Nts.	Remarks
1	131, 135	Iswadi	24/07	25/07	1		
2	201, 203	HSS					
	205, 209						
	211, 215						
	101, 103						
	210, 212						
	214, 216						
	102, 104						
-	106, 108	Guide / Driver					
	122, 124						
3	107	Benny Subanto	24/07	26/07	2		

SPECIAL REQUEST

No.	Guest / Group Name	R E Q U E S T



FRONT OFFICE DAILY ROOM REVENUE

DATE : 25 Juli 2003

Digital Repository Universitas Jember

NO.	ROOM	NAME OF GUEST	FAX	SEGMENT	ART.	Dpt.	Bill No.	RATE	MEALS	OTHER	TAX	SVC CHG	LOCAL RATE	PAYMENT			REMARK
														CASH	CITY LDC	C. CARD	
	201		2	BIT				99.000	10.000				70.310				
	203												70.310				
	205												70.310				
	209	HSS											70.310				
	211												70.310				
	215												70.310				
	161												70.310				
	163	Buddy											70.310				
	210												70.310				
	212												70.310				
	214												70.310				
	216												70.310				
	102												70.310				
	104												70.310				
	106												70.310				
	108												70.310				
	122												70.310				
	107	JACKAL	21	FIT	FO								150.400				
	124												150.400				
	204	Grace											150.400				
	117	Santoso		W/LB									150.400				

di-
 Banyuwangi

STATISTIK AKOMODASI

Nama Akomodasi

Alamat

Laporan Bulan

20

Tanggal	Seluruhnya	Jumlah Kamar	Seluruhnya	Jumlah Tempat Tidur	Banyaknya Kamar Yang				Banyaknya Tamu								
					Dimasuki Kemarin	Dimasuki Hari Ini	Ditinggalkan hari ini	Dipakai Hari ini	Kemarin			Datang Hari Ini			Berangkat Hari Ini		
									Mancanegara	Nusantara	Total	Mancanegara	Nusantara	Total	Mancanegara	Nusantara	Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)		
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26																	
27																	
28																	
29																	
30																	
31																	

(.....)

Kepada
Yth. Sdr. Kepala Dinas Pariwisata, Seni dan Budaya
Kabupaten Banyuwangi
Jl. A. Yani 78 Banyuwangi
Telp. (0333) 424172
di-

BANYUWANGI

LAPORAN PENGUNJUNG HOTEL

Nama Hotel/Pondok Wisata : _____

Alamat : _____

Laporan :

--	--	--	--	--	--

 BLN THN

Negara/Kebangsaan	Pria	Wanita	Jumlah
Kawasan ASIA :			
1 Brunei Darussalam			
2 Malaysia			
3 Phillipines			
4 Singapore			
5 Thailand			
6 Bahrain			
7 China/Hongkong			
8 India, Pakistan, B. Lades			
9 Japan			
10 Nepal, Srilangka			
11 Saudi Arabia			
12 Korea Selatan			
13 Taiwan			
14 Asia lainnya			
Kawasan EROPA :			
1 Austria			
2 Belanda			
3 Belgia			
4 Denmark			
5 Finlandia			
6 Inggris			
7 Irlandia			
8 Italy			
9 Jerman			
10 Norway			
11 Perancis			
12 Scotlandia			
13 Spanyol			
14 Swedia			
15 Swiss			
16 Eropa lainnya			
Kawasan AMERIKA :			
1 Brazillia			
2 Canada			
3 Mexico			
4 USA			
5 Amerika lainnya			
Kawasan OCENIA :			
1 Australia			
2 New Zealand			
3 Ocenia lainnya			
Kawasan AFRIKA :			
JUMLAH			

Asal Propinsi	Pria	Wanita	Jumlah
1 Jawa Timur			
2 Jawa Tengah			
3 D.I. Yogyakarta			
4 Jawa Barat			
5 DKI Jakarta			
6 Kalimantan Selatan			
7 Kalimantan Timur			
8 Kalimantan Tengah			
9 Kalimantan Barat			
10 Sumatera Selatan			
11 Lampung			
12 Riau			
13 Jambi			
14 Bengkulu			
15 Sumatera Barat			
16 Sumatera Utara			
17 D.I. Aceh			
18 Sulawesi Selatan			
19 Sulawesi Tengah			
20 Sulawesi Tenggara			
21 Sulawesi Utara			
22 Bali			
23 NTB			
24 NTT			
25 Maluku			
26 Irian Jaya			
JUMLAH			

.....200....

(.....)
tanda tangan dan stempel



GROEP : _____ NO. _____

T. L. : _____

WIJ VERZOEKEN U VRIENDELIJK OM ONDERSTAANDE VRAGEN TE WILLEN
BE ANTWOORDEN :

1. HOE VINDT U UW KAMER ? : GOED,
VERLICHTING KAN BETER.
2. HOE VINDT U HET ETEN ? : LUITSTEREND EN VAN
GOEDE KWALITEIT
3. HOE, IS DE BEDIENING VAN HET PERSONEEL ? : _____
HULPVAARDIG EN CORRECT.
4. HEEFT U NOG HET E.E.A. NAAR VOREN TE BRENGEN ? : _____
INDIEN MOGELYK ; BADKAMER AFSLUITBAAR.

KALIBARU, 18 Juli 2003.

NAAM

H. A. R. D. HOEVEN.

KAMER NO

203.



When The Nature Comes True

ROOM No. :
 NAME :
 DATE :
 TIME :
 TOTAL PCS. :

LAUNDRY LIST

DESCRIPTION	LAUNDRY		PRESSING ONLY	
	PRICE	QTY	PRICE	QTY
Trousers Jeans / Celana Panjang Jeans	8.000		4.000	
Trousers Cotton / Celana Panjang Cotton	6.000		3.000	
Shorts / Celana Pendek	5.000		3.000	
Shirt / Baju	5.000		3.000	
Polo Shirt / Kaos	4.000		2.000	
T. Shirt / Kaos Dalam	3.000		2.000	
Swimsuit / Baju Renang	4.000		j	
Blouse / Shirt / Rok	5.000		3.000	
Night Dress / Baju Tidur	5.000		3.000	
Kimono	5.000		3.000	
Long Dress / Baju Panjang	5.000		3.000	
Under Short / Celana Dalam	3.000		j	
Shocks / Kaos Kaki	2.000		j	
Stocking	2.000		j	
BH / Bra	3.000		j	
Sarong	4.000		2.000	
Jacket	7.000		4.000	
Handkerchief / Sapu Tangan	2.000		1.000	
Towel / Handuk	5.000		j	

All the above rates are including
 21 % Government Tax and Service

 Valet Runer

 Guest Signature

- Guest must sign list, otherwise, hotel count will be considered correct.
- Claim for loss or damage must be accompanied by this list and be made within 12 hours after receipt of goods
- No liability can be accepted for methods of manufacture or deterioration caused by wear or exposure.
- All reasonable care will be taken in the processing, however we cannot be held responsible for shrinkage, fasteners, colour fastness of anything left in the pocket.

LIABILITY FOR LOSS OR DAMAGE IS LIMITED TO THE SUM EQUAL TO 10 (TEN) TIMES PROCESSING CHARGE

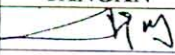

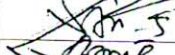

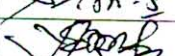
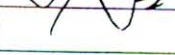
DAFTAR HADIR PKN

Nama Mahasiswa : Henik Purwanti

Nim : 200 - 1089

Tempat praktek : Kalibaru cottages


No.	Hari / Tanggal	Jam Datang	Jam Pulang	Total Jam	Tanda Tangan
1.	Selasa 1-7-03	06.00	14.00	8	<i>[Signature]</i>
2.	Rabu, 2-7-03	14.00	22.00	16	<i>[Signature]</i>
3.	Kamis 3-7-03	06.00	14.00	24	<i>[Signature]</i>
4.	Jumat 4-7-03	06.00	14.00	32	<i>[Signature]</i>
5.	Sabtu 5-7-03	06.00	14.00	40	<i>[Signature]</i>
6.	Minggu 6-7-03	14.00	22.00	48	<i>[Signature]</i>
7.	Senin 7-7-03	06.00	14.00	56	<i>[Signature]</i>
8.	Selasa 8-7-03	06.00	14.00	64	<i>[Signature]</i>
9.	OFF				
10.	Kamis 10-7-03	14.00	22.00	72	<i>[Signature]</i>
11.	Jumat 11-7-03	14.00	22.00	80	<i>[Signature]</i>
12.	Sabtu 12-7-03	14.00	22.00	88	<i>[Signature]</i>
13.	Minggu 13-7-03	06.00	14.00	96	<i>[Signature]</i>
14.	Senin 14-7-03	06.00	14.00	104	<i>[Signature]</i>
15.	Selasa 15-7-03	06.00	14.00	112	<i>[Signature]</i>
16.	Rabu 16-7-03	14.00	22.00	120	<i>[Signature]</i>
17.	Kamis 17-7-03	14.00	22.00	128	<i>[Signature]</i>
18.	Jumat 18-7-03	06.00	14.00	136	<i>[Signature]</i>
19.	OFF				
20.	Minggu 20-7-03	14.00	22.00	144	<i>[Signature]</i>
21.	Senin 21-7-03	06.00	14.00	152	<i>[Signature]</i>
22.	Selasa 22-7-03	14.00	22.00	160	<i>[Signature]</i>
23.	Rabu 23-7-03	14.00	22.00	168	<i>[Signature]</i>
24.	Kamis 24-7-03	06.00	14.00	176	<i>[Signature]</i>
25.	Jumat 25-7-03	06.00	14.00	184	<i>[Signature]</i>
26.	OFF				
27.	Minggu 27-7-03	14.00	22.00	192	<i>[Signature]</i>
28.	Senin 28-7-03	14.00	22.00	200	<i>[Signature]</i>
29.	Selasa 29-7-03	06.00	14.00	208	<i>[Signature]</i>
30.	Rabu 30-7-03	14.00	22.00	216	<i>[Signature]</i>
31.	Kamis 31-7-03	06.00	14.00	224	<i>[Signature]</i>

NO.	HARI/ TANGGAL	JAM DATANG	JAM PULANG	TOTAL JAM	TANDA TANGAN
32.	Jumat 1-8 '03	06.00	14.00	232	
33.	OFF				
34.	Minggu 3-8-03	14.00	22.00	240	
35.	Senin 4-8-03	14.00	22.00	248	
36.	Selasa 5-8-03	06.00	14.00	256	
37.	Rabu 6-8-03	14.00	22.00	264	
38.	Kamis 7-8-03	06.00	14.00	272	
39.					
40.					
41.					
42.					
43.					
44.					
45.					
46.					
47.					
48.					
49.					
50.					

Kalibaru, Agustus 2003.

Penanggung jawab




W. Salams...



To : Kalibaru Hotel
 Attn. : Reservation Dept.
 Fax : 0333 - 897222

From : Benidta T & T
 No. : G-76/03
 Date : June , 2003

RESERVATION FOR BENIDTA T & T GROUP. G-76/03

Check-in : July 14th, 2003
 Check-out : July 17th, 2003
 Total pax : 14 pax

Guide Room : 1 Single F O C.
 Guest Room : 7 Double

Nameslist

- | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|------|-----|-------|-------|--------|
| 1. | Mrs. J. Jongenburger (61) | TWIN | 102 | 2 | 1 pax | 20.000 |
| 2. | Mrs. M. Apon (52) | | | | | |
| 3. | Mr. J.G. Bos (56) | | 108 | 2 | 2 pax | 20.000 |
| 4. | Mrs. J. Jongenburger (55) | | | | | |
| 5. | Mrs. S. Golder (25) | | 106 | 2 | 2 pax | |
| 6. | Mrs. T.J. Golder (29) | | | | | |
| 7. | Mrs. J.W. Ney, Dorff (48) | | | | | |
| 8. | Mrs. G.W. Neyendorff-Koolstra (52) | | | | | |
| 9. | Mr. J.F. Tan (59) | | 212 | - 124 | 2 pax | 40.000 |
| 10. | Mrs. H. Tan-Heun (51) | | | | | |
| 11. | Mr. G.J. Kattenberg (20) | | 206 | 2 pax | 2 pax | 40.000 |
| 12. | Mrs. H.J. Tan (18) | | | | | |
| 13. | Mrs. R. Camerling (58) | | 104 | - 122 | 2 pax | |
| 14. | Mrs. J. Camerling-van Hoogen (54) | | | | | |

We are looking forward to your confirmation on the above reservation, kindly sign at the space provided below and please re-fax to us ASAP. Thank you.

Benidta Tours & Travel

Hoedya SE
 Operation Director

Confirmed by:

(Signature, name, date)

20/04/03

Handwritten signature and date: 20/04/03

03-JUL-1903 12:59

PULAU SURABAYA



Bike PERALANAN UMUM

FACSIMILE

ALANG Fax : (62) (341) 351633 Tlx : 31536 Mujur Surya

Tel (0341) 322333 (Hunting), 327955 (Hunting)

to : Mr CAROLUS / RSV DEPT KALIBARA COTT
from : ENI
Subject:

Fax ref : 0333 - 897222
Date : 03 JUL 103
No of pages

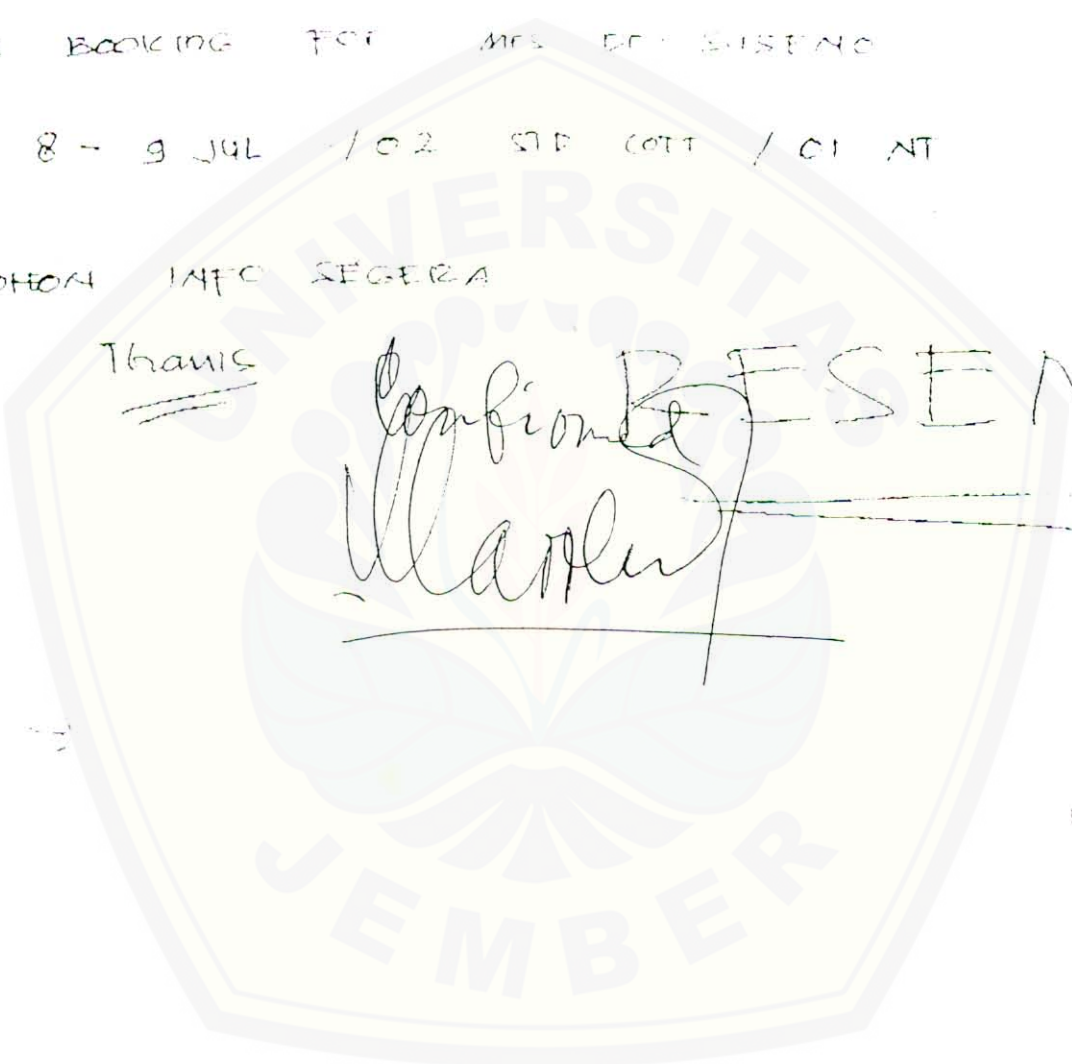
PSE BOOKING FOR Mrs DORIS SUSENO

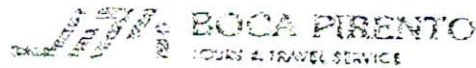
IN 8 - 9 JUL / 02 STD COTT / CI NT

MOHON INFO SEGERA

Thanis

Confidential
Wahid
RESEND!





SHOPPING ARCADE HOTEL SANTIKA
Jl. La KS Tubu No. 7 - Slipi, Jakarta 1 Indonesia
Phone: + 62-21 5320359 / 70765965 /
Facsimile: + 62-21 5361611. Email: pesona8@inet.net.id

To : Kalibaru Cottage
Attn : Reservation Dept
Fax : 0335 - 897222
From : Ketut
Date : 01 Jul'2003

Re : **MARKESTIJN N PTY 05 PAXS**

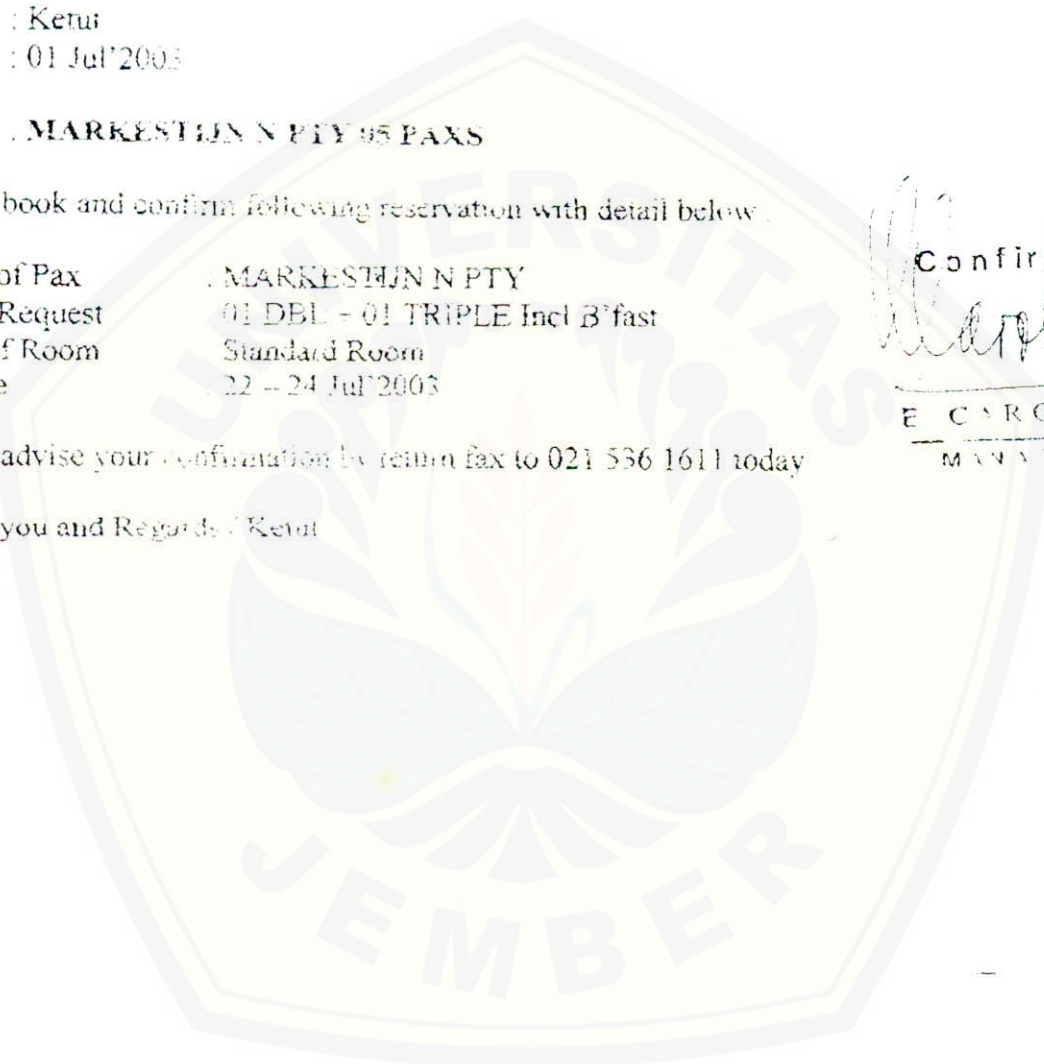
Please book and confirm following reservation with detail below.

Name of Pax : MARKESTIJN N PTY
Room Request : 01 DBL + 01 TRIPLE Incl B'fast
Type of Room : Standard Room
Periode : 22 - 24 Jul'2003

Please advise your confirmation by return fax to 021 536 1611 today

Thank you and Regards / Ketut

Confirmed
[Signature]
E CAROLUS
MANAGER
01/07/03





Selamat Jalan Tour B.V.

Nieuwstraat 11 - 3745 BK Baarn
Postbus 285 - 3740 AG Baarn - Nederland
Telefoon 035 - 6015933 / Telefax 035 - 6025751
E-mail: dij@selamatjalan.nl

Postbank 2361456 - Bankrelatie:
ING bank Soest nr. 663877512 - ABN/AMRO Soest nr. 517787210
Ingeschreven K.v.K. 31042629 - ANVR nr. 3737 - SGR nr. 1723

258000
Hotel Kalibaru
Attn: Reservation dept.
From: Selamat Jalan Tour
Bianca Koppelle-Tinkhof

Baarn, 24 march 2003


Dear Sirs,

Herewith we would like to make a reservation for:

Name of party : Leeuwenkamp - 4 pax.
Vouchernr. : upon arrival
Check in : 20 July 2003
Check out : 22 July 2003 - 02 nights
We need : 2 double room B&B Please provide a room as high
as possible cause one of these persons can not walk
so good.
We have to remit : 2 x 2 x USD 15.00 = USD 60

Looking forward to receive your confirmation asap

Best regards,
SELAMAT JALAN TOUR BV



Bianca Koppelle-Tinkhof
Ind. by MH

Fax From Panorama Tours DMC - JAKARTA

Complex Roxy Mas Block F2/6-7
Jln. KH Hasyim Asnari Jakarta - Pusat Indonesia
Phone (62-21) 6327156 (hunting) - Fax (62-21) 63858956 67/38
Email: ida@panorama-tour.co.id

To : Kalibaru Cottage
Attn : Reservation Dept
From : Ida Farida

Date : April 17, 2003
Fax : 0333 897222
Fax : 021 63858956/37

Dear Reservations,

Please book and confirm the following bookings:

Re: Mr. M. PLOVA (wheelchair) & Ms. M. M. M. (2 Pax)
Room : 01 twin room
ABF : Included
Check in : 31 May 2003
Check out : 31 June 2003 (1 night)

Remarks:

Mr. Plova (sit in a wheelchair / patient walk) please kindly provide a room which has easy access to pool, restaurant, etc.

Re: Mr. J. M. MASPILL & Mr. P. A. COLLIER (2 Pax)
Room : 01 DOUBLE KING SIZE BED
ABF : Included
Check in : 19 July 2003
Check out : ... July 2003 (1 night)

Remarks:

These two are GAY, therefore please provide one double bed.

Re: Mrs. Corinne COUDRAY & Mr. Julian VON PAW (2 Pax)
Room : 01 Double king side bed
ABF : Included
Check in : 20 July 2003
Check out : 21 July 2003 (01 night) **209**

Remarks:

Clients requested a room with nice view

Awaiting your confirmation as today,

Thanks & Regards,
Ida

Confirmed

E. Carolus
E. CAROLUS
MANAGER

Fax From Panorama Tours DMC – JAKARTA

Complex Roxy Mas Block E2/6-7

Jln. KH Hasyim Ashari Jakarta – Pusat Indonesia

Phone (62-21) 6327156 (hunting) – Fax*(62-21) 63858956, 67/38

Email: ida@panorama-tour.co.id

To : Kalibaru Cottage
Attn : Reservation Dept
From : Ida Farida

Date : April 17, 2003
Fax : 0333 897222
Fax : 021 63858936/37

Dear Reservations,

Please book and confirm the following bookings:

Re: Mr. M. PLONG (WHEELCHAIR) & Mr. M. (2) (2 PAX)
Room : 01 twin room
ABF : Included
Check in : 31 May 2003
Check out : 31 June 2003 (1 night)

Remarks:

Mr. Plong (sit in a wheelchair / pax cant walk) please kindly provide a room which has easy access to pool, restaurant, etc.

Re: Mr. J. M. MASPOETI & Mr. P. A. COLLIER (2 PAX)
Room : 01 DOUBLE KING SIZE BED
ABF : Included
Check in : 19 July 2003
Check out : 20 July 2003 (1 night)

Remarks:

These pax are GAY, therefore please provide one double bed.

Re: Mrs. Corinne COUDRAY & Mr. John VON BAI (2 PAX)
Room : 01 Double king side bed
ABF : Included
Check in : 20 July 2003
Check out : 21 July 2003 (01 night)

Remarks:

Clients requested a room with nice view

Awaiting your confirmation by today

Thanks & Regards,
Ida

Confirmed

E. CAROLUS

MANAGER

209

Hayles

JACKAL HOLIDAYS Tours & Travel

4617 Jl. Gatot Subroto, - Bandung - Indonesia

Tel. (022) 73198... ; Fax. 7319930 ; e-mail : inbound@jackalholidays.co.id

To : Kaliba Totta

From : Ella

Attn : Ibu Ida

Date : 11 Jul 2003

Fax :

Re : Reservation

Dear Sir,

I hope and thank you for our guest with following details

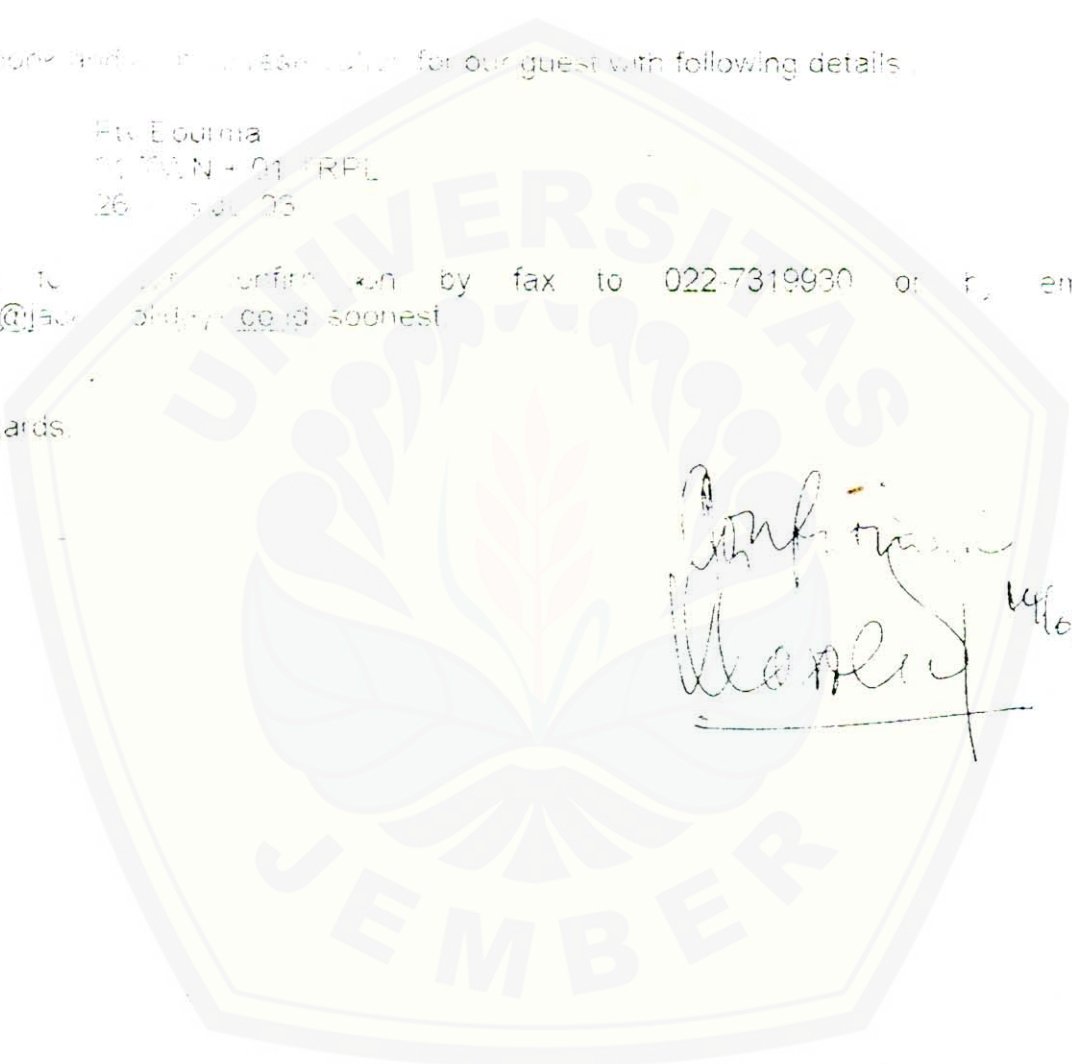
Name : Fw Eouma
Room : 01 TWIN + 01 FRPL
Date : 26 - 30 Jul 03

Availability for confirmation by fax to 022-7319930 or by email to inbound@jackalholidays.co.id soonest.

With regards,

a

Confirmation
Wendy 14/07/03



JACKAL HOLIDAYS Tours & Travel

46P Jl. Gatot Subroto - Bandung -- Indonesia

Tel. : 022-7319800 ; Fax. : 7319930 ; e-mail : inbound@jackalholidays.co.id

To : Kaliba Cottage
Attn : Ibu Ida
Fax :

From : Ella
Date : 11 Jul 2003
Re : Reservation

Dear Madam,

Please book and confirm reservation for our guest with following details.

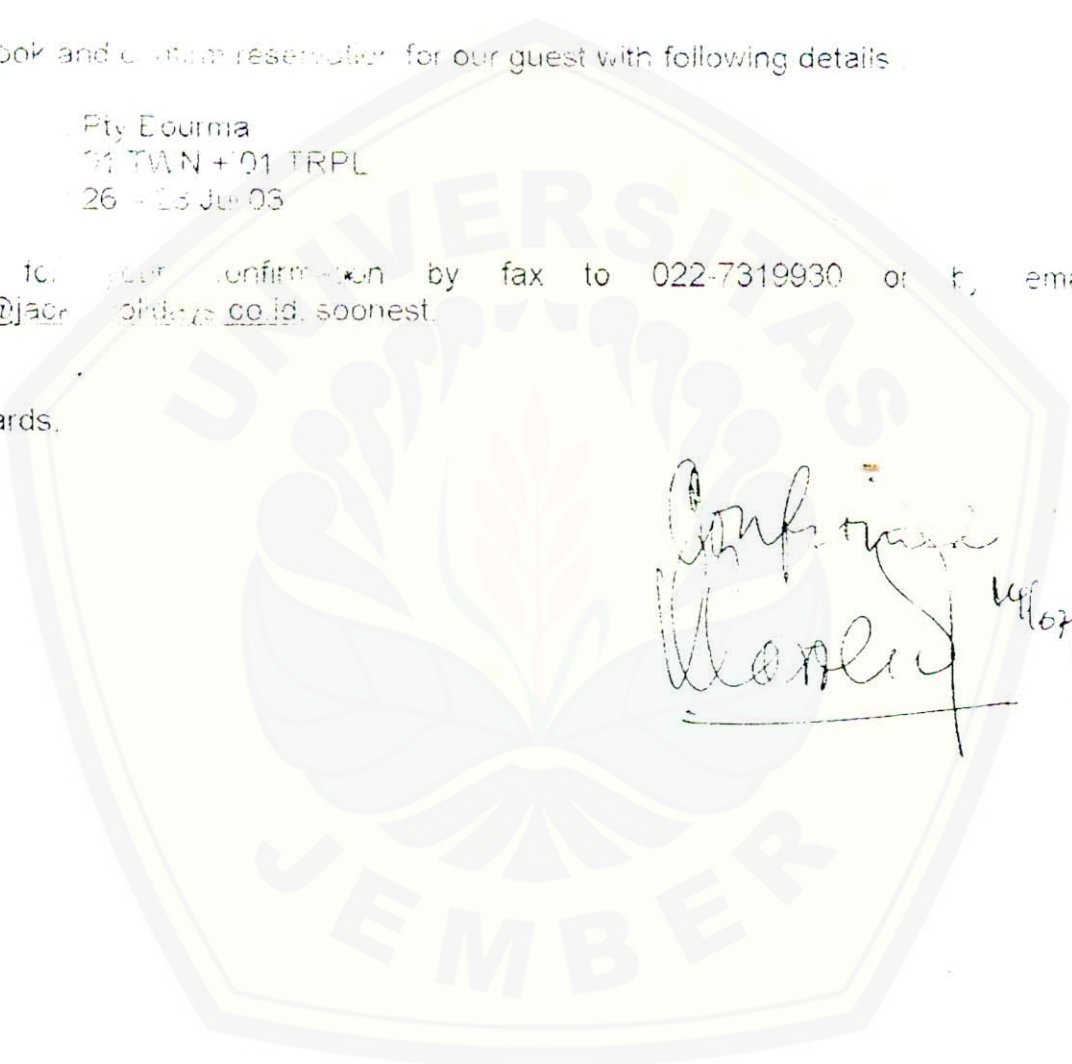
Name : Pky Bourma
Room : 01 TWIN + 01 TRPL
Date : 26 - 28 Jul 03

Availability for your confirmation by fax to 022-7319930 or by email to inbound@jackalholidays.co.id soonest.

Best regards,

3

Ella
11/07/03



: Kalliba Hotel
 : Benidita & T
 Attn: Reservation Dept.
 No. : G-83/03
 Fax : 0333 - 897222
 Date : July , 2003

RESERVATION OR BEN. **T T GROUP, G-83/03**
 Check in : 24, 2003 Guide Room : 1 Single F.O.C.
 Check out : 26, 2003 Guest Room : 16 Double
 To : x :

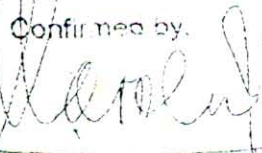
Namelist :

1.	Mr.	L. Bambach (58)	1 pax	1500	
2.	Mrs.	A. Bambach (31)			209
		R.L.M. Lieman (20)			
4.	Mrs.	A.A. Bambach (22)			211
5.	Mr.	P.P. van Leijenhorst (57)	3 pax		
6.	Mr.	I.A.M. Verhoef (33)			210
		N.S. van Leijenhorst			
		van den Worm (14)	2 pax		212
		J. van den Worm (46)			
		L.M. van den Worm (42)			214
		R.G. Dinsbach (49)	1 pax		
12.	Mrs.	W.R. Dinsbach-Benoist (42)			102
13.	Mr.	F.L. Dinsbach (12)	1 pax		
14.	Mr.	J.L. Dinsbach (10)			104
15.	Mr.	S.J.W.L. Castien (2)			
16.	Mrs.	W. Minck (24)			107
17.	Mr.	G.J. Hamers (55)			
18.	Mrs.	M. Hamers-Braam (39)			108
19.	Mr.	R.J. Hamers (12)			
20.	Mrs.	M.C. Hamers (14)	1 pax	10000	106
21.	Mr.	J. Ligo (51)			
22.	Mrs.	J. Loose (33)	2 pax		215
23.	Mr.	K. van der Stelt (45)			
24.	Mrs.	Y.W.H.M. van der Stelt-Schreur (44)	2 pax		103
25.	Mr.	T. van der Stelt (14)			
26.	Mrs.	J. van der Stelt (11)	2 pax		101
27.	Mrs.	E.P.H. Jansen-Marrink (47)			
28.	Mrs.	N. Jansen (17)	1 pax		216
29.	Mr.	J.K. Jansen-Witte (55)			
30.	Mrs.	M.W.M. Segers (52)	4 pax	10000	
31.	Mr.	H.J. Merlink (51)			2
32.	Mrs.	W.M.C. Merlink-Segers (48)			



We are looking forward to your confirmation on the above reservation, kindly sign at the space provided below and please re-fax to us ASAP. Thank you.

Benidita Tours & Travel

Confirmed by:  20/07/03

Indradi Hoedaya SE
Operation Director

(Signature name date)