



Peranan Bahasa Inggris Di *Front Office* Dan Pola Hubungan Dengan Departemen Lain Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Hotel Safari Jember

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III

Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember

Asal:	Hadiah	Klass
Universitas Jember	Pembelian	650.812
Terima	05 III 2007	MAS
Oleh:	SKS	P

MASDUQI
NIM : 040103101092

**PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN SASTRA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER**

2007

HALAMAN PENGESAHAN

Penanggung Jawab:



Rr. Sri Widayanti
Manager Hotel Safari Jember

Dosen Pembimbing:



Riskia Setiarni, S.S.
NIP.132 310 637

**Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember:**



Drs. Wisasongko, M.A.
NIP. 131 71 8 138

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember:



Dr. Samudji, M.A.
NIP. 136 531 973

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami aturkan kehadiran Allah SWT atas segala *Rahmat, Hidayat* dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **Peranan Bahasa Inggris Dan Pola Hubungan Dengan Departemen Lain Guna Meningkatkan Mutu Di Hotel Safari Jember**. *Sholawat* serta *Salam* mudah-mudahan tetap dilimpahkan pada Revolusionir Islam Nabi Muhammad SAW, para sahabat, dan orang-orang yang senantiasa berjuang dijalan Allah SWT (jihat).

Dalam penyusunan laporan ini banyak bantuan yang kami terima dari berbagai pihak sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini, terutama penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr Samudji, M.A selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember
2. Bapak Drs. Wisasongko, M.A, selaku ketua Program Diploma Tiga Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
3. Ibu Riskia Setiawati S.S, selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk atas tersusunnya laporan ini
4. Drs Ridak Yunus sebagai dosen wali
5. Ibu Rr. Sri Widayanti selaku wakil manejer Hotel Safari Jember
6. Bapak Djoko selaku koordinator dan kepala bagian personalia Hotel Safari Jember
7. Seluruh karyawan Hotel Safari Jember, yang telah bekenan membimbing kami pada saat Praktek Kerja Nyata, sehingga penulis mengerti bagaimana pentingnya peran setiap departemen yang ada di hotel
8. Seluruh pengurus L&K FAS Lembaga Kerohanian Fakultas Sastra UNEJ
9. Sahabat sahabati pengurus Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)
10. Pengurus Remaja Masjid Nurur Rohmah (REMAS)

Penulis menyadari bahwa laporan yang telah kami buat masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Jember, 17 Juni 2007

Penulis



MOTTO

Don't Be Afraid Of Growing Slowly

But

Be Afraid Of Standing Still

Don't Think To Be The Best But Think To Do The

Best Wherever You Live



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
MOTTO.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
ABSTRAKSI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Tujuan Dan Manfaat PKN.....	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	2
1.4 waktu dan tempat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4.2 Tempat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.5 Bidang Ilmu.....	4
1.6 Sistematika Laporan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Hotel.....	4
2.2 Gambaran Umum <i>Front Office Department</i>	7
2.2.1 Pengertian <i>Front Office Department</i>	7
2.2.2 Lokasi <i>Front Office Department</i>	7
2.2.3 Fungsi dan Peran <i>Front Office Department</i>	7
1. Fungsi <i>Front Office Department</i>	8
2. Peran <i>Front Office Department</i>	9
2.3 Wakil Manager (<i>Management Representative</i>).....	9

2.4 Pemberian Informasi.....	9
2.5 Pemasaran Kamar.....	10
2.6 Pemecahan Masalah.....	10
2.7 Bagan Organisasi Di <i>Front Office Department</i>	11

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah berdirinya Hotel Safari Jember.....	12
3.2 Lokasi Hotel Safari Jember.....	13
3.3 Tujuan Didirikannya Hotel Safari.....	13
3.4 Struktur Organisasi Hotel Safari Jember.....	14
3.5 Departemen Yang Ada Di Hotel Safari.....	15
3.5.1 <i>Front Office Department</i>	15
3.5.2 <i>Housekeeping Department</i>	15
3.5.3 <i>Food and Beverage Department</i>	16
3.5.4 <i>Gardening Department</i>	16
3.5.5 <i>Engineering Department</i>	7
3.5.6 <i>Security Department</i>	18
3.5.7 <i>Laundry Department</i>	18
3.6 Pola Hubungan FO Dengan Department Lain.....	18
3.6.1 Hubungan FO Dengan <i>Housekeeping Department</i>	18
3.6.2 Hubungan FO Dengan <i>Food and Beverage Department</i>	18
3.6.3 Hubungan FO Dengan Departemen Kecil.....	18

BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Bidang Kegiatan.....	20
4.2 <i>Recetion Section</i>	20
4.2.1 Tugas <i>Receptionist</i>	21
4.2.2 Form yang digunakan <i>Receptionist Section</i>	22
4.3 <i>Reservation Section</i>	23

4.4 Telephone Section	25
4.5 Bell Boy Section.....	26
4.6 Front Office Cashier Section.....	26
4.7 Pola Hubungan FO Dengan Departemen Lain.....	27
1. Hubungan FO Dengan <i>Housekeeping Department</i>	28
2. Hubungan FO Dengan <i>Food and Beverage Department</i>	28
3. Hubungan FO dengan <i>Laundry Department</i>	28
4. Hubungan FO Dengan <i>Security Department</i>	28
5. Hubungan FO Dengan <i>Maintenance Department</i>	28
4.7 Peran Bahasa Inggris.....	27
4.7.1 Contoh Percakapan Tamu Yang <i>Check-In</i>	27
4.7.2 Contoh Percakapan Pemesanan Lewat <i>Telephone</i>	28
4.7.3 Contoh Percakapan Tamu Yang <i>Check-Out</i>	29
4.7.4 Contoh Percakapan Keluan Tamu	29
4.7.5 Contoh Percakapan <i>Operator Section</i>	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kasimpulan.....	31
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Sertifikat Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 2 : Brosur Hotel Safari Jember
- Lampiran 3 : Contoh Kertas Pemesanan Bagi Tamu Hotel Safari Jember
- Lampiran 4 : Daftar *Price List* hotel Safari Jember
- Lampiran 5 : Contoh Bukti Pembayaran Restoran Hotel
- Lampiran 6 : Contoh Bon Pemesanan Makanan Dan Minuman

ABSTRAKSI

Front Office Departement disingkat (FO) adalah salah satu departemen yang ada di Hotel. Seorang FO berperan penting dalam memberikan pelayanan awal untuk tamu. FO mempunyai beberapa bagian antara lain: *Reservation, Reception, Telephone Operator, Front Office Cashier* dan *Bellboy*. Setiap bagian tersebut memiliki *job dist* (ruang kerja) berbeda. Fungsi **Bahasa Inggris** sangat dibutuhkan, yaitu bagaimana berkomunikasi baik dengan tamu asing. Setiap departemen di hotel mempunyai ketrampilan, tingkat kesulitan dan resiko yang berbeda. Selain itu **pola hubungan FO** dengan departemen yang lain seperti HK, FB, dll. Sebagian besar hotel di Indonesia khususnya di Jember memiliki hubungan setruktural dengan departemen lain. Hotel Safari Jember selain mengacu pada setruktur organisasi, hubungan kekeluargaan tetap dikedepankan dengan berpegang pada nilai-nilai ketimuran (*eastern*). Hotel Safari Jember adalah satu hotel tertua di Jember banyak dikunjungi wisatawan lokal maupun asing, dan sebagian besar sudah menjadi tamu tetap (*customer*). Dalam kesempatan ini dengan tema "**Peranan Bahasa Inggris di Front Office Dan Pola Hubungan Dengan Departemen Lain Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Hotel Safari Jember**" penulis ingin melaporkan sesuai dengan apa yang sudah penulis lakukan, selama mengikuti Praktek Kerja Nyata (PKN)

BAB I PENDAHULUAN



I.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia pariwisata yang ada di Indonesia cukup membanggakan, itu terbukti dengan menjamurnya perusahaan jasa, seperti hotel, restoran. Jember sendiri kita ketahui adalah salah satu kota unggulan di pulau Jawa khususnya Jawa Timur setelah Malang, dengan banyaknya tempat pariwisata yang tersebar di desa dan kecamatan. Hal itu menjadikan Jember memiliki nilai yang cukup istimewa untuk mendatangkan para pelancong / wisatawan baik dari mancanegara atau local. Berdasarkan data di Departemen Pariwisata (Diparda), terdapat kurang lebih 27 objek wisata yang tersebar di Jember.

Peran hotel sebagai tempat persinggahan para wisatawan baik local maupun mancanegara sangat berperan penting bagi pendapatan pengusaha hotel. Tamu yang datang di Hotel Safari Jember tidak hanya wisatawan tetapi juga para pengusaha, pegawai pemerintah, dan swasta yang mengemban tugas dari kantor. Agar tamu yang hadir merasa betah dan nyaman. Hotel dengan beberapa departemen yang ada khususnya *Front Office Department* sebagai kantor depan hotel harus memeberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Selain itu pola hubungan FO dengan departemen lain harus solid dan sinergis seperti *Housekeeping*, *Food and Beverage Department*. Walaupun setiap departemen memiliki tugas yang berbeda tetapi departemen yang satu dengan departemen lain harus saling menginformasikan keluhan-keluhan tamu.

Front Office Department adalah sebagai pusat dari segala kegiatan hotel mulai dari tamu datang (*check-in*) dan tamu keluar (*check-out*). Fungsi *Front Office Department* dalam hotel sangat penting, karena dengan memberikan pelayanan prima dan memuaskan akan berkesan sekali bagi tamu, dengan pelayanan itu tamu hotel akan merasa betah tinggal di hotel dan akan kembali pada kesempatan lain.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah adalah bagaimana peran Bahasa Inggris di *front office* dan pola hubungan dengan departemen lain guna untuk mencapai mutu pelayanan prima terhadap tamu.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

Tujuan dan manfaat Praktek Kerja Nyata mempunyai keuntungan ganda baik bagi mahasiswa maupun lembaga (institusi) tempat kita melakukan PKN, serta lembaga pendidikan kita UNEJ khususnya Fakultas Satra.

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.

- Agar mahasiswa mengetahui operasional perhotelan
- Untuk mengetahui sejauhmana fungsi Bahasa Inggris di Hotel Safari Jember
- Mengaplikasikan teori yang sudah diperoleh di kampus ke dunia kerja
- Penanganan secara profesional dalam *front office department* di hotel
- Agar mampu menangani dan melayani tamu yang mempunyai latar belakang dan karakter berbeda
- Mahasiswa tahu dunia kerja yang sebenarnya khususnya penanganan di *front office department*
- Menerapkan kreatifitas dan disiplin dalam menggunakan Bahasa Inggris

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

- Mahasiswa mendapatkan wawasan tentang dunia kerja yang sebenarnya tidak hanya secara teoritis dan tekstual
- Mahasiswa mendapatkan ilmu yang belum pernah diperoleh di dunia pendidikan
- Memberikan *output* dan *outcome* bagi mahasiswa dari lulusan DIII Bahasa Inggris

- Meningkatkan hubungan harmonis dengan dunia institusi (kantor) dan mahasiswa
- Program jurusan dapat mengukur sejauhmana ilmu yang diberikan pada mahasiswa
- Menjalin hubungan baik dengan perusahaan jasa (hotel)
- Memberikan peluang bagi mahasiswa untuk bekerja apabila lulus dari bangku kuliah.

1.4. Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata

1.4.1. Waktu Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan pada tanggal 22 Januari Sampai 3 Maret 2007. Pelaksanaannya ditentukan minimal 240 kerja jam efektif atau sesuai persetujuan dengan instansi tempat Praktek Kerja Nyata. Masa 240 Jam ini dipandang cukup untuk memahami dan mendalami bidang kerja yang dipilih agar nantinya dapat dijadikan sebagai pengalaman untuk memasuki dunia kerja.

1.4.2. Tempat Praktek Kerja Nyata

Mahasiswa terlebih dulu membuat proposal pengajuan untuk PKN di institusi yang mereka inginkan dan sesuai dengan pelajaran yang sudah didapatkan selama mengikuti pendidikan. Setelah mendapatkan surat jawaban dari perusahaan maka mahasiswa menyerahkan surat tersebut disertai lampiran mata kuliah yang sudah ditempuh, sertifikat PKL (praktek kerja lapangan) dalam hal ini penulis mengambil tempat PKL di Bali, Hotel Safari Jember sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dengan berbagai pertimbangan sebagai berikut ini .

- Hotel Safari Jember yang berlokasi ditempat strategis mudah di jangkau dengan angkutan umum.
- Hetel Safari Jember banyak dikunjungi wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara yang ingin berkunjung ke Jember.
- Hotel Safari berdekatan dengan kursus bahasa iggris English First (IF)

- Hotel Safari adalah satu dari hotel tertua di Jember yang menjadi rujukan hotel lain untuk melakukan studi banding guna meningkatkan pelayanan lebih baik.
- Hotel Safari Jember Hotel Safari Jember dapat dijadikan sebagai tempat menerapkan ilmu yang telah didapat dibangku kuliah.

1.5. Bidang Ilmu

Bidang ilmu yang digunakan sebagai landasan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata meliputi bidang-bidang berikut ini :

- *English for Hotel* sebagai sumber informasi tentang istilah di dunia perhotelan dalam melakukan Praktek Kerja Nyata.
- Transportasi dan Akomodasi Pariwisata, merupakan bidang ilmu yang mempelajari segala hal yang berkaitan dengan jasa transportasi dan akomodasi wisata.
- Manajemen Pariwisata, merupakan bidang ilmu yang mempelajari tentang perkembangan pariwisata di Indonesia.
- Speaking, merupakan bidang ilmu yang mempelajari bagaimana cara berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara dengan menggunakan Bahasa Inggris.
- Vocabulary, merupakan bidang ilmu yang mempelajari tentang kosa kata yang digunakan dalam dunia perhotelan.

1.6. Sistematika Laporan

Front Office Department merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan penting dalam kelancaran operasional hotel, dengan tidak mengesampingkan peranan bagian lainnya. FO mempunyai tanggung jawab yang besar, karena seluruh permasalahan tamu yang ada di hotel baik mengenai pelayanan, keamanan, tata ruang yang kurang baik akan di laporkan pada *staff Front Office*. Tamu yang berkunjung

Pertama kali akan dipertemukan dengan FO, jadi profesionalitas dan kecekatan dalam mengatasi permasalahan tersebut akan segera teratasi dengan cepat, dan efektif. Pada laporan Praktek Kerja Nyata ini, penulis memilih judul “ **Peranan Bahasa Inggris di Front Office Dan Pola Hubungan Dengan Departemen Lain Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan di Hotel Safari Jember**” Bagian pertama dari laporan ini mengulas latar belakang Praktek Kerja Nyata termasuk tujuan dan manfaat Praktek Kerja Nyata, waktu dan tempat Praktek Kerja Nyata, serta bidang ilmu yang digunakan dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata. Pemilihan judul didukung oleh landasan teori yang terdapat dalam Bab II, yang menjelaskan mengenai pengertian hotel, pengertian *front office*, gambaran umum *front office*, lokasi *front office*, fungsi dan peran *front office*, bagan organisasi *front office*. Bab II latar belakang berdirinya Hotel Safari Jember, tujuan didirikannya Hotel Safari, klasifikasi hotel, struktur organisasi hotel dan pola hubungan *front office department* dengan departemen lain yang ada di Hotel Safari Jember serta hal lain yang berhubungan dengan *front office*. Bab IV adalah pembahasan tentang kegiatan yang dilakukan pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan peranan hubungan FO dengan departemen lain. Bab V yang merupakan bagian terakhir dari laporan ini dengan memberikan kesimpulan tentang kegiatan penulis sebagai *staff front office*, saran-saran yang bisa dipertimbangkan oleh pihak Fakultas, pihak hotel dan calon mahasiswa yang akan melakukan Praktek Kerja Nyata.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Hotel

Di Era yang serba modern ini, dengan kemajuan teknologi dan sarana informasi, jasa transportasi sebagai penunjang kehidupan manusia, dalam kegiatan sehari-hari, mulai dari sesuatu yang kecil dan yang terbesar. Jadi dengan adanya hal itu, dituntut manusia untuk lebih siap dalam menghadapi kemajuan jaman. Dengan sekian wajah manusia dan tata runc pembangunan yang terus berkembang, terutama dalam dunia pariwisata khususnya sarana penunjang seperti hotel. Definisi hotel dalam surat keputusan Memparportel nomer SK.KM 34/HK 103/ MPPT-8

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian / seluruhan fasilitas bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan makan dan minum Serta jasa lainnya sebagai kepentinya umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan.

Demikian juga yang dialami oleh Indonesia. Saat ini kepariwisataan di Negara kita telah mengalami perkembangan yang pesat. Hal itu dibuktikan dengan bertambahnya biro jasa antara lain jasa tata boga / restoran, jasa transportasi, jasa biro perjanan, tempat penukaran uang asing, abstraksi wisata. Semua itu merupakan unsur yang tepat dalam industri pariwisata. Beberapa aspek yang tersebut diatas adalah merupakan sarana yang sangat penting guna memberikan peningkatan mutu pelayanan kepada tamu. Hotel adalah unsur kepariwisataan, dengan meningkatkan akomodasi perhotelan berarti pemerintah turut mendukung para pelaku bisnis jasa perhotelan. Seperti yang tercantum dalam peraturan pemerintah bahwa pengertian hotel tidak hanya didefinisikan dari Memparportal tetapi juga berdasarkan dari beberapa sumber lainnya. SK. Menteri perhubungan NO PM/PW 301/ PHU-77 sebagai: Hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial.

2.2. Gambaran Umum Front Office Department.

2.2.1. Pengertian Front Office Department.

Menurut *Wantah* dalam bukunya *The Front Office* (1998: 01) " *The Front Office is the location where the guests will first physically experience when they arrived at the property*" FO adalah tempat dimana pertamakali seorang tamu akan bertemu dengan *staff* FO ketika mereka mengunjungi hotel yang berkaitan. Karena itu *front office department* memiliki peranan yang sangat penting dalam operasional perhotelan sebagai servis awal bagi para tamu. FO juga diistilahkan sebagai kantor depan atau wajah dari sebuah hotel, yang mempunyai tugas sebagai mediator terhadap tamu hotel dan juga sebagai mediator terhadap departemen yang lain di lingkungan hotel itu sendiri. FO juga sebagai sumber informasi bagi para tamu dan para karyawan hotel.

Masih menurut *Wantah* (1998: 02), secara fungsional *front Office* adalah badan yang bisa memberikan pelayanan sebagai informasi terhadap usaha industri perhotelan yang diberikan kepada pelanggan dan masyarakat. Oleh karena itu, sumber daya manusia (SDM) perlu dipersiapkan untuk menempatkan petugas FO, mereka haruslah profesional dan mempunyai kualitas antara lain bepenampilan menarik, berkepribadian dan berbudi luhur, bersikap sopan, ramah tamah dan sabar. Selain memiliki kepribadian luhur mereka diharapkan memiliki kemampuan multi bahasa, lebih Bahasa Inggris aktif. Karena *staff* FO sering bersentuhan langsung dengan tamu Asing.

2.2.2 Lokasi Front Office Department

Lokasi FO haruslah strategis, biasaya terletak dibagian depan hotel berdekatan dengan ruang lobby hotel. Sehingga para tamu mudah memelihat dan mencapainya ketika mereka datang kohotel tersebut. Letak yang ideal bagi ruang *Front Office*

dengan ruang FB dan *laundry* sehingga akan mempermudah tamu untuk memanfaatkan fasilitas yang ada di hotel tersebut.

2.2.3. Fungsi Dan Peran Front Office Department

I. Fungsi Front Office Department

- ✦ FO merupakan pusat kegiatan dari operasional hotel (*center of hotel activities*)
- ✦ Melayani penjualan akomodasi hotel
- ✦ Melayani pemesanan kamar
- ✦ Mencatat dan mendaftarkan para tamu yang *check-in* dan *check-out*.
- ✦ Memantau situasi kamar (*room status*) secara alami
- ✦ Mempersiapkan berkas pembayaran (*guest bill*)
- ✦ Menangani surat keluar dan surat masuk baik internal maupun eksternal
- ✦ Menangani fasilitas komunikasi dan informasi
- ✦ Melayani dan menerima informasi, serta permintaan dari tamu
- ✦ Melakukan koordinasi dengan departemen lain, Manajerial hotel untuk kelancaran operasional di Hotel Safari
- ✦ Selalau melakukan konsolidasi dengan departemen lain
- ✦ Membangun pola komunikasi antar staff yang ada di tiap-tiap departemen.
- ✦ Mempromosikan tempat pariwisata yang ada disekitar hotel
- ✦ Melayani penitipan barang-barang berharga tamu.
- ✦ Front Office merupakan kesan pertama dan kesan terakhir bagi tamu (*first and the last impression of the guest*)

2. Peran Front Office Department

Front Office Department memiliki peran yang dominan terhadap segala kegiatan yang ada di hotel. FO harus mampu menjadi wakil dari manajer hotel, disamping wakil manajer sendiri. Karena sering kali petugas FO mendampingi tamu yang hendak memeriksa kamar sebelum melakukan pemesanan. Disinilah fungsi Bahasa Inggris berperan bagaimana berkomunikasi dengan tamu asing ketika mereka melakukan pemeriksaan terlebih dulu sebelum memesan kamar (*check-in*).

2.3 Wakil Manajemen (*Management Representative*)

Petugas FO harus mampu secara administratif dan bisa menjadi wakil dari manajer dalam menanggulangi masalah yang terjadi di kantor seperti:

- ✘ Sigap dan tegas apabila ada tamu yang menunda-nunda pembayaran
- ✘ Melakukan penagihan keuangan terhadap perusahaan yang terkait dengan tamu
- ✘ Merekap ulang setiap pemasukan dan pengeluaran keuangan.
- ✘ Menangani secara bijak semua keluhan dari tamu
- ✘ Mengoptimalkan karyawan dalam melakukan pergantian kerja (shief kerja)

2.4 Pemberian Informasi (*Information given*)

Petugas FO selain memiliki administratif yang handal, mereka juga harus memiliki kemampuan (*verba*) komunikasi yang bagus untuk menginformasikan hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas hotel, sistem operasional di hotel dengan benar dan produk hotel. Fo juga harus memberikan info tentang apa yang dibutuhkan oleh tamu, seperti info obyek-obyek pariwisata, tempat-tempat public seperti *bus station*, *shop departement* dan daerah-daerah yang di perlukan oleh seorang tamu.

2.5 Pemasaran (*marketing*)

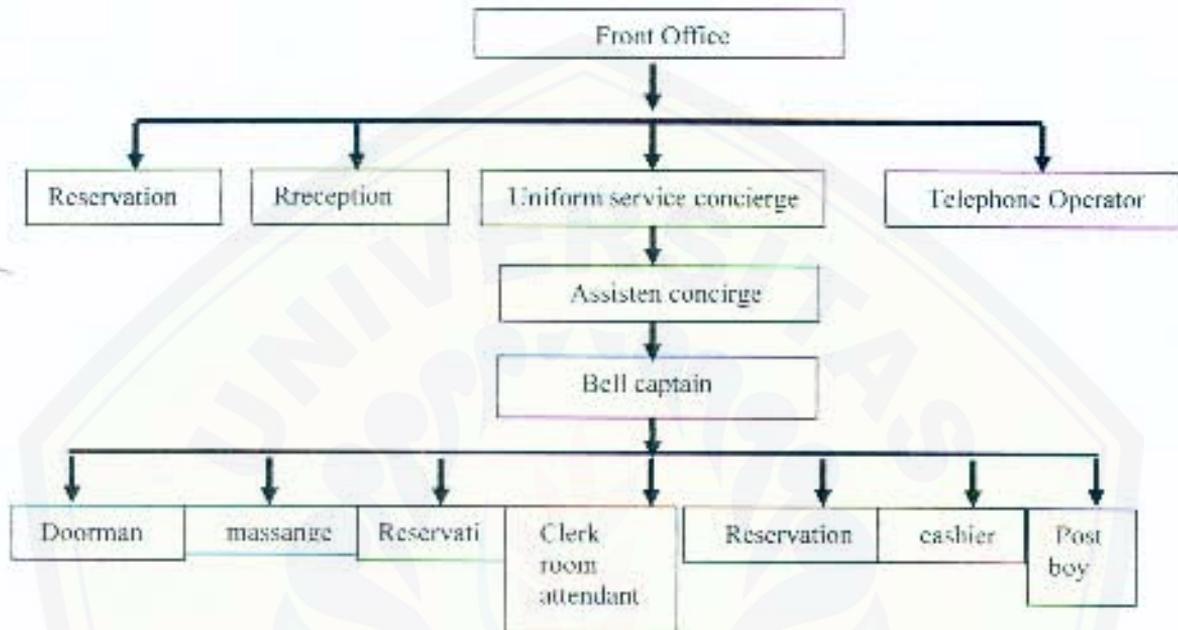
Petugas FO dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang mumpuni agar mampu menjual (*salesmanship*) dengan kata lain, kita tidak hanya menjual produk-produk yang di sediakan oleh hotel tetapi juga harus aktif menjual tempat-tempat dan fasilitas yang dimiliki oleh hotel dan dapat dinikmati oleh tamu.

2.6 Pemecahan Masalah

Hotel sebagai perusahaan jasa, tidak akan terlepas dari namanya masalah. Disini seorang staff FO selalu mendapatkan informasi dari tamu mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan hotel. Selain itu juga permasalahan dari karyawan sering disampaikan kepada petugas FO. Jadi, staff FO harus memiliki kearifan dan keluwesan dalam memecahkan permasalahan itu, baik secara structural, maupun persoalan karyawan. Permasalahan yang sering dihadapinya antara lain:

- ✓ Masalah kebersihan kamar
- ✓ Kebersihan ruangan mandi, bak mandi, dll
- ✓ Sarapan pagi (*breakfast*) yang tidak tepat waktu
- ✓ Penarikan keuangan yang tertunda
- ✓ Penitipan barang tamu
- ✓ Pembagian jam ganti (*shief*) pegawai yang kurang supportive
- ✓ Kecemburuan antar pegawai.

2.7 Bagan Organisasi Yang Ada di Front Office





BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Safari Jember

Hotel Safari Jember didirikan oleh Bapak Abu Bakar pada tahun 1974, dimana pada saat itu hotel tersebut masih berupa sebuah wisma dengan empat buah kamar dan hanya untuk hunian keluarga pribadi, tidak untuk dikomersilkan. Seiring berjalannya waktu dengan segala perkembangan dan kebutuhan masyarakat akan jasa penginapan di Kota Jember, pada bulan April 1976, Wisma Safari diresmikan sebagai *guest house*, dengan terlebih dulu menambah lima buah kamar dan menunjuk Bapak Soewandi sebagai *General Manajer-nya*. Pada tahun 1986 terjadi pergantian kepemilikan dari Bapak Abu Bakar kepada Bapak Hadi Santoso.

Setelah pergantian tersebut, Hotel Safari Jember mengadakan pembenahan dan penambahan jumlah kamar dan fasilitasnya, sehingga jumlah kamar menjadi 22 kamar. Kamar-kamar tersebut dilengkapi dengan *air consider(AC)*, telephone, televisi dan beberapa diantara dilengkapi dengan mini bar. Pembenahan-pembenahan juga dilakukan di tempat-tempat lainnya, seperti pengadaan taman-taman kecil lengkap dengan kolam ikan dan air terjun atau sumber mata air buatan. Sedangkan didekat restoran, dibangun sebuah kolam ikan dengan hiasan air mancur dan beberapa patung hewan.

Pada pertengahan tahun 1998 tepatnya pada tanggal 19 Juni 1998, Bapak Hadi Soewandi sebagai *General Manajer* digantikan oleh Bapak Robert Santoso,A.Md, yang merupakan alumni Program Perhotelan pada Universitas Merdeka Malang yang juga merupakan putra bungsu dari Bapak Hadi Santoso dengan Ibu Landarti. Pada saat itu Bapak Robert Santoso didampingi oleh Hetty Hartini,SE. sebagai sekretaris.

Pada awal bulan Ramadhan 1996, pihak hotel mengadakan renovasi terhadap Restoran Dewi Sri, satu tahun kemudian mengadakan *soft opening*, sehingga Restoran Dewi Sri dibuka untuk umum dan disewakan untuk pengadaan kegiatan-

kegiatan lainnya seperti pertemuan, konferensi, pernikahan, dan lain sebagainya. Pada tahun 1999, terjadi pergantian kepemilikan untuk kedua kalinya, yaitu dari Bapak Hadi Santoso, A.Md. kepada Ibu Rr Sri Widyawati.

3.2 Lokasi Hotel Safari Jember

Hotel Safari Jember terletak di jantung Kota Jember atau yang lebih dikenal dengan sebutan Kota suwar-suwir atau kota tembakau, tepatnya di jalan KH.Ahmad dahlan No.33 Jember. Posisinya dari jalan raya (jalan Trunojoyo) kurang lebih 200 meter, hal ini membuat suasana hotel terhindar dari kebisingan aktivitas jalan raya setiap harinya. Belum lagi kemudahan akses terhadap berbagai fasilitas umum, seperti ATM, SPBU, apotek, pertokoan, sampai dengan super market yang bisa dijangkau dalam beberap menit saja. Lokasi hotel di jantung Kota Jember, membuat Hotel Safari Jember menjadi alternatif bagi masyarakat dan wisatawan sebagai tempat menginap dengan letak strategis didalam kota, bergengsi dan tetap menyuguhkan kenyamanan lingkungan. Kemudahan tersebut berlaku juga bagi tamu maupun pengunjung yang datang menggunakan jasa angkutan umum. Memakan waktu sekitar 20 menit untuk menempuh perjalanan dari Hotel Safari Jember ke Tawang Alun Jember dengan menggunakan bus kota atau angkutan kota, begitu pula dari terminal Arjasa. Sedangkan dari Stasiun Kereta Api Jember, memerlukan waktu kurang lebih sepuluh menit saja. Apalagi dengan beroprasinya armada taxi, maka waktu tempuh bisa dipersingkat.

3.3 Tujuan Didirikannya Hotel Safari Jember

Sebagai salah satu akomodasi pariwisata yang menyediakan jasa penginapan dan restoran secara komersil, Hotel Safari memiliki tujuan tertentu atas komitmennya menjadi hotel bertaraf bintang satu. Adapun tujuan tersebut terbagi menjadi tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang sebagai berikut :

1. Tujuan Jangka Pendek :

- a. Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan dengan cara meningkatkan pelayanan dan kebersihan hotel.
- b. Meningkatkan kesejahteraan dan kenyamanan.

2. Tujuan Jangka Panjang :

Menjadikan Hotel Safari sebagai tempat transit bagi wisatawan mancanegara yang akan mengunjungi tempat-tempat wisata di Jawa Timur dan Bali, dengan cara menjalin kerja sama dengan biro perjalanan dengan tidak mengesampingkan tamu domestik.

3.4 Struktur Organisasi Hotel Safari Jember

Pada dasarnya, organisasi hotel manapun memiliki persamaan pelayanan pokok, yaitu pelayanan jasa penginapan, makan dan minum. Akan tetapi jenis, ukuran, dan sistem manajemen hotel yang berbeda satu dengan yang lain, menjadikan organisasi hotel di setiap hotel berbeda-beda. Adapun struktur organisasi di Hotel Safari Jember adalah sebagai berikut :



3.5. Departemen Yang Ada Di Hotel Safari Jember

Adapun departemen yang ada di hotel Safari Jember sangatlah ideal. Biasanya perusahaan jasa hotel mempunyai 8 departemen dalam penanganan operasional. Namun di Hotel Safari sendiri memiliki 7 departemen saja dikarenakan dari 7 departemen itu dirasa cukup dalam penanganan operasional aktifitas hotel. Hal itu, terlihat dari intensitas kedatangan tamu setiap harinya. Adapun 7 departemen tersebut tercatat sebagai berikut:

3.5.1 Front Office Department

Sebagaimana penulis ketahui bahwasanya *Front Office Departement* adalah sebagai pencitraan dari hotel, baik dan buruk pelayanan di hotel terlihat dari sejauhman peran dari karyawan FO, dalam memberika suguhan pelayanan awal kepada tamu. Tempat yang strategis dengan stand penempatanya didepan area hotel, memungkinkan tamu mudah untuk menjangkauya. Tiga bagian yang ditempatkan disana antara lain: *reservation* (bagian pemesanan kamar), *reception* (bagian pendataan tamu), *Telephone Operator* (bagian informasi), *cashier* (bagian pencatat keuangan).

3.5.2 House Keeping Department.

Departement ini memiliki kerja dilapangan, terutama dalam penanganan kebersihan kamar, tata ruang kamar, dan kelengkapan peralatan kamar. Berbeda dengan departemen lain Tara Graha ini memiliki pengetahuan khusus tentang bagaimanan menjaga kerapiahan dan kebersihan ruang hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang bena. Demngan demikian dapat menjamin pelayanan yang berkualitas. Kesiapan kamar yang hendak dijual oleh staff FO tergantung kesiapan dari peran (*house keeping department*)

3.5.3 Food and Beverage (FB)

Departemen FB menangani masalah pelayanan dalam hal makanan, penataan ruangan café, dapur, mengantarkan makanan kepada tamu yang hendak makan didalam kamar. Setiap hotel mempunyai suguhan masakan yang khas dan itu sebagai salah satu cara seorang tamu betah, nyaman dengan terjaganya kebersihan makanan. Dengan menu yang khas membuat tamu tidak perlu keluar area hotel untuk membeli makanan. Adapun Hotel Safari sendiri memiliki citra rasa masakan sendiri antara lain:

- ☐ nasi goreng bawang,
- ☐ nasi pecel
- ☐ soup buntut
- ☐ soto jawa

adapun untuk minuman antra lain:

- ☐ kopi panas,
- ☐ kopi jahe panas
- ☐ ace juice, tomat, orange dan lain.

3.5.4 Gardening Department

Penataan tata ruang yang ada di lingkungan halaman hotel meliputi perawatan kolam ikan, tanaman bunga dan pengaturan penataan lahan taman didepan Hotel Safari. Seorang Staff Gardening hanya ada satu personel, dengan ruang lingkup kerja seperti,

- ✓ Memangkas bunga dan rumput,
- ✓ Menanam bunga,
- ✓ Menyiram bunga
- ✓ Menguras kolam ikan dan

- ✓ Mengembangkan tanaman bunga dengan membuat lahan sendiri

3.5.5 Engineering Dan Maintenance Department

Departemen ini mempunyai ruang lingkup pekerjaan dalam hal, menangani peralatan di hotel seperti:

- ✓ Penanganan listrik
- ✓ Gas untuk air panas tamu
- ✓ Mengoptimalkan cran mandi kamar hotel
- ✓ Membelikan alat-alat hotel yang sudah rusak
- ✓ Mengoptimalkan alat pendingin kamar AC (air condition)
- ✓ Mengoptimalkan televisi
- ✓ Pengecatan dinding gedung
- ✓ Memperbaiki bangunan yang rusak.

Apabila ada ruangan kamar yang rusak atau memerlukan perbaikan, petugas departemen ini dengan segera harus melakukan penanganan yang cepat, tetapi apabila tidak sanggup untuk memperbaikinya sendiri, seorang maintenance melaporkan kepada mencej untuk memanggil ahli bangunan.

3.5.6 Security Department

Seorang tamu disamping mendapatkan pelayan yang prima dari karyawan hotel, hal itu sebagai tujuan dari perusahaan jasa. Disamping itu pula keaman adalah hal yang paling penting untuk tamu baik keamanan badan (*physic*) maupun barang - barang bawaan. Di Hotel Safari Jember sendiri petugas keamanan melakukan tugasnya pada siang hari sampai pagi.

3.5.7 Laundry Department

Semua jasa photelan menawarkan kebersihan dan kenyamanan bagi tamu. Hal itu tidak lepas dari peran *Laundry department*, dengan ruang lingkup kerjanya adalah mencuci peralatan mulai dari perlengkapan *house keeping department* (HK), *Food and beverage department* (FB), dan *front office department* (FO). Karena setiap hari peralatan untuk HK pada tiap kamar yang dipakai oleh tamu harus dicuci, baik kamar yang sudah ditinggalkan tamu (*check-out*) ataupun tamu yang masih menginap. Selain perawatan peralatan- peralatan hotel, tidak sedikit tamu mencuci bajunya kepada *laundry department*.

3.6 Pola Hubungan FO Dengan Departmrent Lain Di Hotel Safari Jember

Setiap institusi formal perusahaan memiliki struktur kepengurusan. Pola kerjasama antar personal karyawan dan tiap bidang perusahaan sangatlah penting, kerja team (*team work*) adalah sebagai pola yang diterapkan di Hotel Safari dengan tetap mengedepankan hubungan kekeluargaan antar karyawan, dengan tidak mengesampingkan struktur organisasi. Dari studi yang sudah penulis lakukan dari sekian contoh dengan mewawacarai karyawan hotel lain. Mereka mengatakan bahwa Hotel Safari yang tetap mengedepankan budaya timur kekeluargaan, keakraban dengan karyawan lain.

3. 6.1. Hubungan *Front Office* Dengan Tata Graha (*Housekeeping*)

Housekeeping Department adalah salah satu department yang menangani mempersiapkan kamar yang akan dijual. Kita semua tahu bahwa tamu yang berkunjung di hotel tidak ada maksud dan tujuan lain hanyalah ingin beristirahat, dengan sekian kepenatan dan aktivitas diluar. Untuk itu persiapan dari petugas HK mengenai kebersihan ruangan, kama tidur, kamar mandi serta peralatan lain harus

sudah siap untuk digunakan. Apabila sudah siap maka segera dilaporkan pada *staff* FO, dan pada saat tamu *check-out staff* HK harus cepet-cepet memeriksa berapa dan apa yang telah dikonsumsi oleh tamu selama menginap, seperti minuman, baju *loudry/cucian* baju, tagihan tersebut harus segera dilaporkan kepada petugas *cashier*.

3. 6.2. Pola Hubungan Front Office Dengan FB (*food and Beverage*)

Sebagai FO selalu menginformasikan kepada karyawan FB berapa jumlah tamu (*room occupancy*) yang datang dan berapa jumlah kamar yang terjual. Hal itu sangat penting karena akan diketahui apakah cukup persediaan yang ada di ruang dapur, dan peralatan yang ada di *café*. Selain itu juga tamu biasanya menghubungi *staff* FO untuk dikirimkan makanan, maka dari FO harus mengkomunikasikan dengan *staff* FB.

3. 6.3. Pola Hubungan Front Office Dengan Departemen Kecil

Perlu diketahui departemen kecil seperti : *Laundry Department*, *Gardener*, *Engineering* dan *Maintenance*, dibawah naungan *housekeeping* department. Dikarenakan mereka memiliki ruang kerja yang luas maka diperlukan pemetakan kewenangan dalam menanganinya, dengan dikoordinatori seorang *staff*. FO sebagai ujung tombak dan mediator hotel harus mampu mengkomunikasikan dengan baik, mulai dari keamanan, perbaikan interior, tata ruang hotel, serta kerusakan- kerusakan apapun yang berdampak terhadap tujuan pencapaian kepuasan pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



5.1 Kesimpulan

Fungsi utama bagian Kantor Depan Hotel (*Front Office*) adalah menjual kamar, FO juga berperan sebagai mediator bagi departemen lain dalam memberikan pelayanan di Hotel Safari Jember. Dengan berbagai *section* yang dimiliki oleh hotel, pola hubungan antara departemen harus baik, saling menginformasikan permasalahan dan keluhan tamu terhadap pelayanan hotel. FO sebagai pusat informasi harus pro-aktif dalam menangani permasalahan diatas baik dari tamu maupun karyawan departemen lain. Bahasa Inggris sebagai sarana komunikasi sangat penting, lebih-lebih dalam menghadapi tamu asing. *Staff FO* dengan beberapa *section* harus sedapat mungkin menyakinkan tamu agar berkenan menginap di hotel tersebut.

Profesionalitas *staff FO* tidak akan lepas dari kesungguhan pelaku jasa hotel (karyawan) untuk terus meningkatkan dan menggali potensi diri. Salah satunya adalah dengan mengikuti pelatihan tentang perhotelan. Selama penulis mengikuti Pelatihan Kerja Nyata banyak sekali kekurangan yang penulis hadapi terutama kemampuan dalam menghadapi tamu yang dari berbagai latar belakang dan karakter berbeda. Tuntutan petugas FO untuk lebih mempersiapkan diri sebelum terjun ke dunia kerja (*real working*). Dari Peraktek Kerja Nyata itu baru penulis sadari bahwa untuk menjadi tenaga yang handal dan siap pakai di dunia kerja manapun, perlulah kita lebih fokus pada salah satu bidang dan hal itu bisa memberikan ruang pada kita untuk lebih diterima di perusahaan apabila kita sudah lulus dibangku pendidikan.

5.2 Saran

Sesuai dengan tujuan praktek kerja nyata, bawah kegiatan ini tidak semata-mata untuk memenuhi tugas ahir sebagai salah satu persyaratan akademiks guna untuk mencapai prediakat Ahli Madya, akan tetapi ada beberapa faktor pendukung lain yang salah satunya adalah untuk melatih diri lebih kreatif, kritis, dan menggunakan daya nalar kita dalam menghadapi dunia kerja. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka dalam bab V tentang kesimpulan dan saran, dengan urayan beberapa saran mungking bermanfaat dalam membantu kinerja di perusahaan jasa perhotelan, terutama dalam peningkatan mutu pelayanan di Hotel Safari Jember. Beberapa saran tersebut antara lain:

1. Bagi Intansi

- a) Petugas Hotel Safari Jember memberikan pelatihan pada karyawan baru, dan memsosialisasikan tata tertip serta hak dan kewajiban pegawai yang perlu dipatuhi oleh karyawan.
- b) perlunya peningkatan dalam membangun pola hubungan yang solid dengan *staff* pada departemen lain, baik secara structural maupun secara personal.
- c) Mengadakan pelatihan peningkatan mutu pcrayanan dari segala sector departemen, bagaimana mnata tata ruang hotel agar terkesan nyaman schigga tamu betah untuk tinggal di hotel.
- d) Perlu adaya penambahan dan peremajaan fasilitas hotel, guna penunjang peningkatan pelayan kepada tamu, seperti peratan *house keeping department*, *food and bevarage*, dan petugas *front office department*.

2. Bagi Fakultas

- a) Lembaga jurusan Fak sastra UNEJ lebih mengintensifkan pelajaran mengenai keterampilan (*skill*) lebih-lebih di perhotelan.
- b) Program jurusan DIII Fak Sastra UNEJ, lebih mengoptimalkan satu bidang pendidikan sesuai dengan kemampuan mahasiswa.
- c) Program jurusan D III Fak Sastra hendaknya mengarahkan pada mahasiswa untuk lebih memaksimalkan fungsi Bahasa Inggris di instansi tempat dimana mereka PKN agar lebih terarah dan efektif.
- d) Sebelum menerjunkan masiswa ketempat PKN, perlunya program jurusan DIII Bahasa Inggris Fak Sastra memberikan arahan sejauhmana hubungan lembaga dengan ilmu yang sudah kita dapatkan lebih-lebih Bahasa Inggris.

3. Bagi Mahasiswa

- a) Bagi Mahasiswa yang akan mengadakan Praktek Kerja Nyata sebaiknya mempersiapkan diri dengan ilmu yang dan meteri mengenai perhotelan
- b) Mahasiswa harus pro-aktif mencari informasi tentang lembaga atau instansi yang akan ditempat untuk Praktek Kerja Nyata
- c) Mahasiswa diharapkan lebih cepat beradaptasi dengan instansi tempat Praktek Kerja Nyata, dikarenakan dunia kerja tidak selamanya sesuai dengan teori yang kita peroleh di bangku kuliah.

DAFTAR PUSTAKA

Wantah, Hie Gabriel. 1998. *The Front Office*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Sugiantoro, Dr. 1999. *Kantor Depan Hotel*. Surabaya: Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Memparportel. 1994. No SK. KM. 34/HK.103/M PPT-8: Jakarta

Mentri Perhubungan. 1994. No SK.PM./PW.301/PHT-77. Jakarta



LAMPIRAN



SAFARI
HOTEL

Sertifikat

ON THE JOB TRAINING

Manajemen Hotel Safari Jember menerangkan bahwa :

Nama : Masduki

Tempat & Tgl. Lahir : Jember, 9 Januari 1984

Sekolah / Universitas : IAIN Bahaew Dhuarits, Jember,

Telah menyelesaikan *Praktek Kerja Lapangan (On The Job Training)* di **HOUSE
KEEPING / FOOD & BAVERAGE DEPARTEMEN**, mulai tanggal

..... 21 Januari 2007

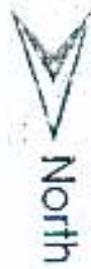
..... 23 Maret 2007

Jember, 17 Maret 2007

Hotel Safari

SAFARI
HOTEL

Rr. Sri Widayanti
Manager



Map Of Safari Hotel

1. Safari Hotel
2. Government Office
3. Square Garden
4. Ai Baitul Amien
5. Railway Station
6. Motiara and Jobar Plaza
7. "Pasar Tanjung" Traditional Market
8. Bank Indonesia



SAFARI
H.O.T.E.L

Jl. K. H. A. Dahlan-33
Phone 0331-481882 (3Lines)
Fax. 62-0331-481887
Jember 68137

E A S T J A V A R • I N D O N E S I A

We serve
hospitality
services to
enjoyment
staying in
22 rooms



Safari Hotel is situated in the heart of Jember City that also called The Suwar-suwir and Tobacco City. Only three minutes from Matiana and Johar Plaza, business area and Governmental Office, 1,5 km distance from Railway Station and about 10 minutes by car to Tawang Alun Bus Station



Tanjung Pupuma is a beach with white sandy located in Watu, Jio beach area, 37 kilometres from Safari Hotel

Our rooms are fully Indonesian decorated with natural parks so that reflecting back to nature situation

Make Sure Our Enjoy





Indah Hotel

Bar - restaurant

Jl. KILAS DAMILAN 2 Jember
Telp. 41882 (Surabaya) FAX. 031. 41887

SPECIFICATION

No: 0009503

NAMA

NAME

ALAMAT

ADDRESS

Room No	Person	Extra bed	In	Out	Days	Rate per day	TOTAL

Sub Total

10% P.T.

Total Room Total

Restaurant

Bar

Drugstore

Phone

Laundry

Other

TOTAL



HOTEL SAFARI

JL. KH. A. DAHLAN 33 JEMBER 54137

PHONE : 0331- 481882 - 481883 - 481886

FAX : 062 - 0331 - 481883

GRADE	CAPA CITY	FACILITIES	RATE
SUITE 1	4	DBW Ac Split Telephone CTV Remote & Parabol Minibar Hot/Cool Bath-Up/Shower	Rp. 270.000
JUNIOR SUITE 1	2	DBW Ac Split Telephone CTV Remote & Parabol Minibar Hot/Cool Bath-Up/Shower	Rp. 140.000
DELUXE 7	2	DBW/TWR Ac Split Telephone CTV Remote & Parabol Minibar Hot/Cool Bath-Up/Shower	Rp. 220.000
STANDARD 10	2	WB Ac Split Telephone CTV Remote & Parabol Minibar Hot/Cool Bath-Up/Shower	Rp. 100.000
ECONOMY 3	3	DBW 1st Window Telephone CTV Parabol Cool Shower	Rp. 70.000
	1	Extra bed / person	Rp. 50.000

All rates include 21 % Service Charge & Government Tax.

All rates are subject to change without prior notice.

LONG STAYING & GROUP RATES

Available upon request

CHECK OUT TIME

Check out time is 1.00 pm 50% of published rates will be charged for late check out between 1.00 pm - 5.00 pm and full charge after 5.00 pm

Included is breakfast (CEE), coffee and tea evening, car parking



SAFARI
HOTEL

J. K.H. A. Dalem 13
Telp. (0331) 431532 (2 lines)
Fak. (0331) 431537 Jember 65127

MESSAGE FOR YOU
PESAN UNTUK ANDA

TO: MR / MRS / MS ROOM
Kepada: Bapak / Ibu Kamar
DATE: TIME:
Tanggal Jam

DURING YOUR ABSENCE
SELAMA ANDA TIDAK DITEMPAT

FROM: MR / MRS / MS
Dari: Bapak / Ibu
PHONE:
Telepon:

Call you by telepho Menghubungi anda melalui telepon	Please call him/her per Harap menghubungi kembali
Will call back again Akan menghubungi anda kembali	Will come back Akan kembali lagi
Wants to see you Ingin bertemu dengan anda	Urgent Penting

MESSAGE
Pesan
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FO CLERK
Petugas FO

