



LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

**PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS UNTUK MENINGKATKAN  
KINERJA RECEPTIONIST DI HOTEL KALIBARU - BANYUWANGI**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Pada Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra  
Universitas Jember

Oleh :

Asal:	Hadiah	Klass
	Pembelian	647.34
Terima Tur:	15 MAR 2004	LAY
No. Induk:		P e,
Pengkatalog:	DH	

**ARIFAH MAYASARI**

NIM: 000103101088

*MANAJEMEN HOTEL, LOSWES. 016.*

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER  
2004**

LEMBAR PENGESAHAN

Pengurus / Penanggung Jawab



Wartono Salam  
F&B Manager

Dosen Pembimbing

Dra. Hj. Meilia A. MPd  
NIP 130 937 186

Ketua Program D III Bahasa Inggris

Drs. H. Mohammad Busjairi  
NIP 130 261 682

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. H. Marwoto  
NIP 130 368 790

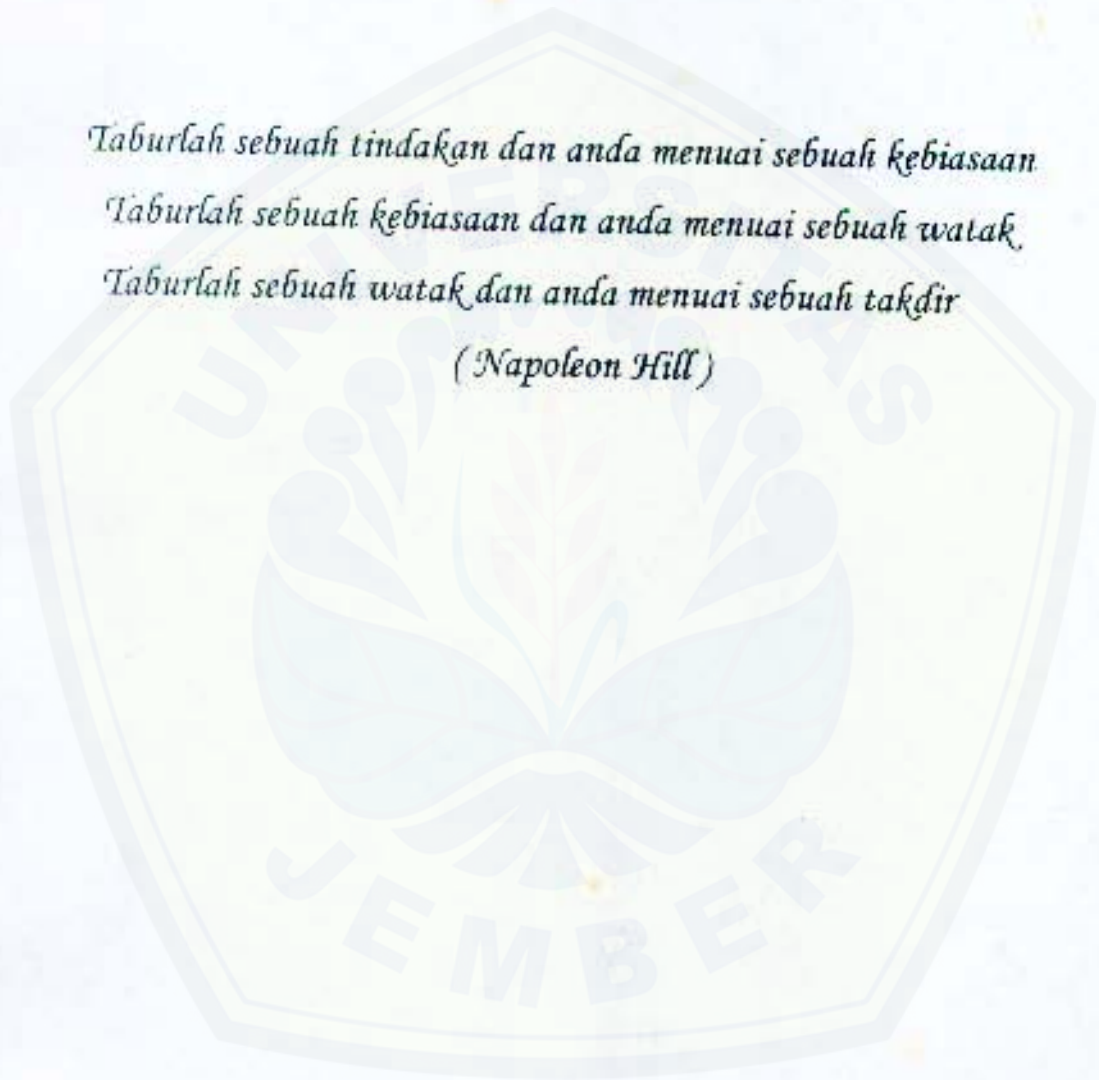
*MOTTO*

*Taburlah sebuah tindakan dan anda menuai sebuah kebiasaan*

*Taburlah sebuah kebiasaan dan anda menuai sebuah watak*

*Taburlah sebuah watak dan anda menuai sebuah takdir*

*(Napoleon Hill)*





*Dedicated to My Family, with Love*



## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah, sehingga Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun berdasarkan data-data yang diperoleh dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Kalibaru Banyuwangi dan dikomparasikan dengan teori-teori hasil perkuliahan, serta sumber-sumber lain yang berkaitan dengan judul

Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang diberikan dalam penyusunan laporan ini, kepada yang terhormat:

1. Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Drs. H.M. Busjairi, selaku ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Dra.Hj.Meilia Adiana,MPd selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dengan penuh kesabaran hingga terselesaikanya laporan ini.
4. Bapak Wartono Salam, selaku Manager F&B Department Hotel Kalibaru.
5. Seluruh staf dan karyawan Hotel Kalibaru yang telah memberikan informasi berguna dalam penyusunan laporan ini.
6. Sobat-sobat Jajagku, untuk banyak waktu yang telah kita lewati bersama.
7. Sahabat meteorku Henik, Asis, Yusuf. Keep on moving guys!
8. Teman-teman di " Cakep Only " Murpy, Lia, Citra, Narti, Novi, Fitri, Pungky, Titis, Desi, Endang, lin, Lili, Leni, Novide, Novimut, Ifah, Anita, Diah, Ratna, Hesti yang selalu menyemangati dan mendukungku selama ini.

9. Andrew, untuk ketulusan dan bantuannya.
10. Kawan-kawan DKK.
11. Teman-teman di Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penulis menyadari penyusunan laporan ini belum dapat dikatakan sempurna. Penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi terciptanya penyusunan laporan yang lebih baik. Akhirnya, semoga hasil Praktek Kerja Nyata ini bisa memberikan pemikiran baru di masa yang akan datang dan bermanfaat bagi semua pembaca. Amin.

Jember, Februari 2004

Penulis



**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>LAMPIRAN</b> .....	x
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.3. Waktu dan Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.4. Bidang Ilmu dan Ruang Lingkup Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
2.1 Pengertian Hotel .....	4
2.2 Jenis Akomodasi .....	4
2.3 Gambaran Umum Front Office Departement .....	7
2.3.1 Pengertian Front Office Departement .....	7
2.3.2 Lokasi Front Office Departement .....	7
2.3.3 Fungsi Front Office Departement .....	7
2.3.4 Peranan Front Office Departement .....	8
2.3.5 Bagian-bagian Dalam Front Office Departement .....	9

<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>14</b>
3.1. Sejarah Singkat Hotel Kalibaru .....	14
3.2. Departemen-departemen Dalam Hotel Kalibaru .....	14
3.3. Hubungan Kerja Antara Front Office Dengan Departemen Lain .....	15
3.4. Struktur Organisasi Front Office Departement .....	17
3.5. Tugas Masing-masing Bagian .....	18
3.6. Fasilitas Hotel Kalibaru .....	20
3.7. Klasifikasi Hotel Kalibaru .....	22
3.7.1 Tipe Harga Kamar .....	22
3.7.2 Fasilitas Kamar .....	22
3.7.3 Harga Kamar Yang Ditawarkan .....	23
<b>BAB IV PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>24</b>
4.1 Sistem Pembagian Kerja Front Office Departemen .....	24
4.2 Pelaksanaan Tugas di Reception .....	24
4.3 Persyaratan Receptionist Hotel .....	25
4.4 Technique of Sales .....	26
4.5 Alat-alat Penunjang Sistem Kerja Operasional Reception .....	27
4.5.1 Formulir Yang Digunakan di Kantor Depan .....	27
4.5.2 Peralatan Yang Digunakan di Kantor Depan .....	27
4.6 Media Pemesanan Kamar .....	28
4.7 Tata Cara Penerimaan Tamu (check-in) .....	28
4.7.1 Tamu Yang Telah Memesan Kamar .....	28
4.7.2 Tamu Tanpa Pemesanan Kamar .....	29
4.8 Sistem Pembayaran di Hotel Kalibaru .....	30
4.9 Status Kamar .....	30
4.10 Tata Cara Menangani Skeeper .....	31



4.11 Handling Complaint .....	31
4.12 Penanganan Keberangkatan Tamu (check-out) .....	32
4.13 Penggunaan Bahasa Inggris di Reception .....	33
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>36</b>
5.1 Kesimpulan .....	36
5.2 Saran .....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## ABSTRAKSI

**Arifah Mayasari 000103101088. Penggunaan Bahasa Inggris Untuk Meningkatkan Kinerja Reseptionist di Hotel Kalibaru - Banyuwangi.**

Bahasa Inggris sebagai Bahasa Internasional merupakan faktor terpenting dalam dunia pariwisata dari tiap negara. Untuk itu Bangsa Indonesia yang mempunyai potensi besar di bidang pariwisata menyadari bahwa pariwisata merupakan salah satu unsur penting dalam pemasukan sumber devisa negara, yang berakibat pada peningkatan pendapatan masyarakat, terbukanya lapangan pekerjaan dan peningkatan di bidang lainnya.

Perhotelan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam industri pariwisata Indonesia, maka pada era perdagangan bebas mendatang dapat dipastikan akan terjadi persaingan yang ketat pada setiap perusahaan perhotelan baik lokal maupun Internasional. Untuk itu setiap perusahaan perhotelan dituntut untuk meningkatkan kualitas hotelnya tidak hanya dari segi fasilitas tetapi juga pada segi sumberdaya manusianya.

Dari dasar-dasar tersebut maka sudah sewajarnya jika setiap karyawan perhotelan dituntut untuk memiliki kemampuan menguasai bahasa asing, salah satunya Bahasa Inggris. Melalui Praktek Kerja Nyata (PKN) Program Studi Bahasa Inggris DIII Universitas Jember mempunyai tujuan untuk menghasilkan tenaga kerja profesional yang mampu mengaplikasikan Bahasa Inggris di dunia kerja.

Kegiatan PKN ini wajib dilaksanakan oleh setiap mahasiswa DIII Bahasa Inggris untuk mencapai gelar Ahli Madya (A.md). PKN dapat dilaksanakan di instansi pemerintah ataupun swasta, dimana hasil dari PKN tersebut merupakan bahan untuk menyusun laporan tugas akhir.

Pelaksanaan PKN di Hotel Kalibaru bertujuan untuk menerapkan disiplin ilmu *English for Hotel*, Transportasi Akomodasi Wisata, *Speaking Skill* dan *English for Correspondence*. Khususnya untuk memperlancar penguasaan Bahasa Inggris yang berkaitan dengan dunia perhotelan. Dalam PKN penulis bertindak sebagai *receptionist*. Sedangkan peran Bahasa Inggris dalam pelaksanaan tugas *receptionist* sangat besar karena dengan kemampuan dalam Bahasa Inggris penulis dapat memberikan informasi tentang Hotel Kalibaru dan fasilitasnya kepada tamu mancanegara dengan baik.





LAMPIRAN

1. Certificate
2. Denah Hotel Kalibaru
3. Reservation Chart
4. Front Office Daily Room Revenue
5. Front Office Daily Room Report
6. Room Statistics Report
7. Laporan Pengunjung Hotel
8. Statistik Akomodasi
9. Registration
10. Cashier Report
11. Guest Bill 1
12. Guest Bill 2
13. Laundry List
14. Letter 1
15. Letter 2
16. Schedule-Change Form
17. Employee Time Schedule
18. Daftar Hadir PKN



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia telah dianugerahi kekayaan alam yang luar biasa oleh Tuhan YME, dengan letak geografis yang sangat strategis, yaitu antara dua benua dan dua samudra telah membuat Indonesia menjadi negara yang memiliki kekayaan alam berlimpah. Sumber daya buatan dan sumber daya alam dapat dijadikan objek wisata. Panorama alam indah atau hangunan-bangunan bersejarah diharapkan dapat menarik banyak wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia.

Telah diakui bahwa pariwisata merupakan sektor andalan dan unggulan yang mampu menjadi salah satu penghasil devisa terbesar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pendapatan daerah serta memperluas kesempatan kerja. Untuk itu sudah sewajarnya jika ada perhatian dan penanganan lebih serius pada faktor-faktor yang mendukung kesuksesan serta perkembangan pariwisata.

Perhotelan dan kepariwisataan merupakan satu komponen dan tidak dapat dipisahkan. Sebab jika suatu hotel dapat memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan tamu, diharapkan pelayanan tersebut dapat memberi kesan tersendiri, sehingga para tamu akan kembali lagi pada masa yang akan datang untuk berwisata di Indonesia.

Salah satu komponen yang harus dipersiapkan dengan baik khususnya dalam bidang jasa akomodasi adalah *Reception Section*, yang merupakan bagian terpenting pada *Front Office Department*. Hal ini dikarenakan bagian tersebut berhubungan langsung dengan proses penerimaan tamu (*check-in*) dan tamu yang *check-out* serta pusat segala macam aktivitas para tamu terutama berbagai informasi yang berkaitan dengan hotel.



Sesuai dengan jurusan studi yang ditempuh dan berdasarkan uraian tersebut penulis berkeinginan untuk mengetahui lebih jauh tentang sistem kerja hotel, khususnya *Front Office Departement* dan menitik beratkan pada kerja *Receptionist*. Oleh sebab itu penulis membuat laporan dengan judul : **"PENGUNAAN BAHASA INGGRIS UNTUK MENINGKATKAN KINERJA RECEPTIONIST DI HOTEL KALIBARU BANYUWANGI"**. Laporan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan para *staff* dan karyawan, sehingga dapat meningkatkan kunjungan tamu di Hotel Kalibaru.

### 1.2. Tujuan Praktek Kerja Nyata.

- a. Sebagai syarat kelulusan perkuliahan;
- b. Menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh melalui pengalaman praktek khusus yang ada hubungannya dengan Bahasa Inggris di bidang perhotelan terutama pada *Front Office Department*;
- c. Mempererat hubungan atau kerja sama antara fakultas dan perusahaan;
- d. Mempersiapkan diri pada saat terjun langsung ke dunia kerja.

### 1.3 Waktu dan Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata.

#### 1. Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata.

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata minimal selama 240 jam, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Fakultas Sastra Program DIII Bahasa Inggris Universitas Jember dengan 8 jam kerja efektif. Dalam hal ini penulis melaksanakan PKN mulai tanggal 1 Juli-7 Agustus 2003.

#### 2. Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata.

- a. Mengisi formulir pendaftaran PKN;
- b. Menyerahkan transkrip nilai sebagai syarat permohonan kepada fakultas;
- c. Mengajukan surat lamaran dan proposal pada instansi;
- d. Menyerahkan surat tugas dari fakultas, setelah diterima PKN di tempat yang bersangkutan;



- e. Menerima pengarahan serta pengenalan lokasi pada tiap-tiap departemen dalam instansi;
- f. Penempatan pada masing-masing departemen yang telah ditentukan;
- g. Pengenalan kepada *staff* dan seluruh karyawan *Front Office Department*;
- h. Pelaksanaan praktek kerja nyata;
- i. Konsultasi secara periodik pada dosen pembimbing;
- j. Menyusun laporan praktek kerja nyata.

#### 1.4. Bidang Ilmu dan Ruang Lingkup Kegiatan Praktek Kerja Nyata.

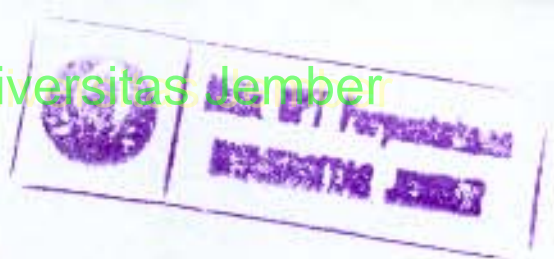
##### 1. Bidang Ilmu

Dalam menunjang pelaksanaan PKN ini, penulis membutuhkan landasan teori yang diterima di bangku kuliah, yaitu:

- a. *English For Hotel*: membantu penulis dalam pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata.
- b. *Transportasi dan Akomodasi Wisata*: membantu penulis untuk mengetahui istilah dalam dunia pariwisata.
- c. *Speaking*: membantu penulis berkomunikasi dengan tamu asing.
- d. *English for Correspondence*: membantu penulis mengetahui daftar surat-surat atau lampiran dalam Bahasa Inggris.

##### 2. Ruang Lingkup Kegiatan Praktek Kerja Nyata.

Bidang kegiatan utama yang dilakukan dalam Praktek Kerja Nyata di Hotel Kalibaru Banyuwangi adalah melaksanakan tugas-tugas dalam *Front Office Department* yaitu *Reservation, Reception, Operator*.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Hotel

Ada beberapa definisi tentang hotel, yaitu:

- a. Berdasarkan surat keputusan Menparpostel pada SK Menparpostel nomor: KM 34 /HKI03/MPPT-87, sebagai berikut:

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makanan, minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan. (Endar Sugiarto, 2000: 1)

- b. Menurut Dirjen Pariwisata pada Surat Keputusan Menteri Perhubungan nomor PM/PW/301 PHB/77 tanggal 12 Desember 1997 bab I, pasal 1:

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

- c. Menurut AHMA (*American Hotel and Motel Association*) (1994:14):

Hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan, minuman, serta pelayanan lainnya untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.

- d. Menurut Agustinus Darsono dalam bukunya "Kantor Depan Hotel" (1992:6):

Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa dan dikelola secara komersil, dihotel para tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman serta fasilitas lainnya.

### 2.2 Jenis Akomodasi

#### A. Berdasarkan Tipe kegiatan:

- a. Hotel



- b. Motel
- c. Losmen
- d. Pondok Remaja
- e. Pondok Wisata / *Home stay*
- f. Bumi Perkemahan / *Camping ground*
- g. Marina Hotel

**B. Berdasarkan Letak Hotel:**

- a. *City Hotel*
- b. *Business Hotel*
- c. *Student Hotel*
- d. *Resort*
- e. *Mountain Hotel*
- f. *Sea Hotel*

**C. Berdasarkan Jumlah Kamar:**

- a. Hotel Kecil : hotel yang memiliki lebih kurang 25 kamar.
- b. Hotel Sedang : hotel yang memiliki lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar.
- c. Hotel Besar : hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.

**D. Berdasarkan Rating Bintang:**

- a. Hotel Bintang Satu (\*)

Hotel yang memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 10 buah, tersedia ruang makan dan bar dengan standar khusus yang telah ditetapkan pemerintah.



b. Hotel Bintang Dua (\*\*)

Hotel yang memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 15 buah, minimal 1 kamar *suite*, ruang makan, dan bar dengan standar khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

c. Hotel Bintang Tiga (\*\*\*)

Hotel yang memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 30 buah, minimal 2 kamar *suite*, ruang makan, dan bar dengan standar khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

d. Hotel Bintang Empat (\*\*\*\*)

Hotel yang memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 50 buah, minimal 3 kamar *suite*, ruang makan dan bar dengan standar khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

e. Hotel Bintang Lima (\*\*\*\*\*)

Hotel yang memiliki jumlah kamar sekurang-kurangnya 100 buah, minimal 5 kamar *suite*, dan untuk tiap 100 kamar tersedia 2 ruang makan satu diantaranya spesial restoran serta tersedia pula sebuah bar.

**E. Berdasarkan Teknis dan Servis Dalam Penjualan Kamar :**

- a. *European Plan (EP)* : penjualan kamar tidak termasuk *meals*
- b. *Continental Plan (CP)* : penjualan kamar termasuk *breakfast*
- c. *Modified Plan (MP)* : penjualan kamar termasuk 2 *meals (breakfast & lunch)*
- d. *American Plan (AP)* : penjualan kamar termasuk 3 *meals (breakfast, lunch & dinner)*

**F. Berdasarkan Klasifikasi Khusus :**

Klasifikasi *Boutique* hotel adalah hotel yang menampilkan ide dan kreasi dari pemiliknya dan memiliki fasilitas kamar sekelas dengan hotel bintang lima.

## 2.3. Gambaran Umum *Front Office Department*

### 2.3.1 Pengertian *Front Office Department*

*Front Office* adalah kantor depan hotel yang berfungsi sebagai pusat kegiatan hotel dimana terjadi transaksi penjualan kamar, pusat informasi fasilitas hotel, sehingga bisa disebut "*The First And Last Image Of The Hotel*" (Sugiarto: 2000)

*Front Office* merupakan bagian terpenting dari sebuah hotel, tempat pertama dan terakhir yang langsung berhubungan dengan tamu hotel. Secara fungsional, yang dimaksud *Front Office Department* adalah suatu bentuk pelayanan segala informasi terdepan dari suatu usaha industri perhotelan yang disajikan kepada berbagai corak ragam pelanggan. (Darmaji: 1999)

*Front Office Department* bertanggung jawab terhadap penjualan kamar hotel melalui metode sistematis mulai dari pemesanan kamar kemudian diikuti pendaftaran dan persetujuan kamar oleh tamu (S. Andrew: 1989)

Kesimpulannya *Front Office* adalah kantor depan hotel yang berfungsi sebagai pusat kegiatan yang memberikan kesan pertama dan terakhir sebuah hotel tercermin dari kantor depan tersebut.

### 2.3.2 Lokasi *Front Office Department*

Lokasi *Front Office* berada di bagian depan berdampingan dengan *lobby area* sebuah hotel. Letaknya harus sedemikian rupa agar mudah dilihat dan dicapai oleh tamu yang datang ke hotel. Letak yang paling strategis bagi *Front Office* adalah di dalam *lobby* dekat dengan arah jalan menuju ke kamar tamu, restoran dan arah ke lokasi fasilitas-fasilitas lain yang tersedia.

### 2.3.3 Fungsi *Front Office Department*

- Front Office* sebagai pusat kegiatan dari operasional hotel,
- Sebagai jembatan penghubung antara tamu dengan manajemen atau sebaliknya juga sebagai pengkoordinasi antar departemen di hotel,



- c. Merupakan kesan pertama dan terakhir;
- d. Merupakan tempat komunikasi para tamu dengan pihak hotel ataupun dari luar hotel;
- e. Merupakan arus komunikasi dari semua pihak departemen;
- f. Merupakan salah satu penghasil uang secara langsung, dengan cara menjual dan memasukkan tagihan-tagihan tamu dari departemen lain;
- g. *Front Office* memiliki tempat dimana bisa digunakan untuk menyimpan barang berharga milik tamu yang bersifat sementara disebut *luggage room*.

#### 2.3.4 Peranan *Front Office Department*

- a. Wakil Manajemen (*Management Representative*).

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

- b. Kumpulan Orang Yang Mampu Menjual (*Sales Person*)

Petugas FOD harus mampu dan memiliki kemampuan *salesmanship*, maksudnya adalah mampu menjual bukan hanya produk hotel yaitu kamar, tetapi juga fasilitas-fasilitas lain yang disediakan hotel.

- c. Pemberi Informasi (*Information Giver*)

Petugas FOD diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel. Selain itu petugas FOD juga harus mengetahui peristiwa-peristiwa penting di luar hotel yang berkaitan dengan kepentingan tamu.

- d. Memiliki Kemampuan Berdiplomasi (*Diplomatic Agent*)

Karyawan FOD diharapkan pada situasi dan kondisi tertentu mampu melakukan tindakan secara diplomatis. Tindakan diplomatis adalah menjaga dan menetralkan suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel.



e. Penyimpan Data (*Record Keeper*)

FOD merupakan tempat dan pusat operasional hotel, karenanya *Front Office* berhubungan erat dengan departemen lain yang ada di hotel. Data-data dari departemen lain direkap oleh FOD dan kemudian di *record* dalam bentuk-bentuk laporan dan data statistik.

f. Pemecah Masalah (*Problem Solver*)

FOD merupakan departemen yang langsung berhubungan dengan pihak pengguna jasa hotel. Oleh karenanya, petugas *Front Office* dituntut untuk mampu menyelesaikan semua permasalahan tamu. Maka sudah menjadi hal biasa bila petugas *Front Office* mendapat keluhan dari tamu mengenai permasalahan diluar *Front Office*.

g. Wakil Hubungan Masyarakat (*Public Relation Agent*)

Karyawan FOD dituntut untuk mampu berhubungan dengan masyarakat dan pihak-pihak yang berhubungan dengan hotel. Dalam hal ini petugas *Front Office* harus dapat menjadi *internal public relation agencies* bagi tamu-tamu hotel.

### 2.3.5 Bagian-bagian Dalam *Front Office Department*

#### A. *Reservation*

Adalah sebuah pemesanan kamar yang dilakukan individu atau grup ataupun perusahaan untuk waktu tertentu, sedangkan untuk pelakunya disebut *reservation clerk*.

Dasar-dasar yang harus di miliki oleh *reservation clerk* antara lain :

- a. *Room Ability* : mampu menguasai atau mengetahui posisi kamar pada hari yang dipesan.
- b. *Type of room* : menguasai macam tipe kamar yang dimiliki oleh hotel.
- c. *Room Facilities* : mengenal fasilitas dalam kamar untuk semua tipe
- d. *Room Rate* : mengetahui harga untuk semua tipe

- e. *Policy Management* : kebijaksanaan hotel untuk memberikan diskon dan fasilitas pada setiap tipe kamar.
- f. *Courtesy* : keramahtamahan pada saat negosiasi.

Adapun tugas seorang *reservation clerk* adalah sebagai berikut:

- a. Melayani permintaan pemesanan secara lisan dan tertulis (telex, facsimili dan lain-lain);
- b. Menjawab permintaan pemesanan kamar hotel;
- c. Memproses seluruh pemesanan kamar.

Sumber-sumber *Reservation*:

#### 1. *Travel Agent*

Di dalam industri pariwisata modern peranan biro perjalanan sebagai perantara sangat menentukan. Misalnya dalam sebuah perjalanan wisata beberapa orang atau group membutuhkan tempat bermalam dengan pelayanan yang terbaik maka mereka meminta salah satu *travel agent* untuk memesan kamar sesuai yang mereka butuhkan, kemudian *travel agent* tersebut menguruskan pemesanan kamar beserta dengan pembayarannya sehingga tamu datang langsung mengisi *registrasion card* dan mengambil kunci.

#### 2. *Individual*

Individual bisa dengan *reservation* terlebih dahulu tetapi bisa juga dengan cara datang langsung ke hotel tanpa *reservation (walk in)*.

#### 3. *Company*

Biasanya mereka menginap untuk suatu rapat bisnis yang membutuhkan ketenangan.



#### 4. *Government*

Anggota instansi pemerintah biasanya menggunakan VIP, menginap karena alasan tertentu seperti pemeriksaan hotel itu sendiri dan lain-lain.

#### 5. *Air Lines Crew*

Dalam penerbangan (bandara) terdapat tempat atau *counter* yang memberikan pelayanan informasi tentang pariwisata dan penginapan atau hotel yang layak di tempati.

#### 6. *Hotellier*

Sumber *reservation* diperoleh dari kalangan perhotelan yang menginap untuk suatu tugas.

### B. *Reception*

Adalah *counter* atau tempat pendaftaran tamu-tamu yang akan bermalam dihotel.

Adapun tugas-tugas *reception* antara lain:

- a. Menjual kamar terutama untuk tamu yang datang tanpa pemesanan;
- b. Melayani pelayanan registrasi;
- c. Melayani kedatangan dan pemberangkatan tamu;
- d. Menangani dan menyelesaikan keluhan tamu selama mereka tinggal;
- e. Menyiapkan rekapitulasi hasil penjualan;
- f. Memelihara keaktualan status kamar-kamar tamu;
- g. Memberikan penjelasan tentang fasilitas kamar.

### C. *Concierge*

Adalah pelayanan penanganan barang-barang tamu. Seksi ini bertanggung jawab atas barang-barang bawaan tamu.

Tugas-tugasnya antara lain:

- a. Membantu kedatangan dan keberangkatan tamu;
- b. Melayani penitipan sementara barang-barang tamu;



- c. Mengatur transportasi dan melayani parkir kendaraan tamu;
- d. Menunjukkan pada tamu lokasi *reception* sampai mengantar tamu ke kamar;
- e. Mengirim, menerima dan mendistribusikan surat-surat pesanan, paket, telegram dan fax yang ditujukan pada tamu maupun pada departemen yang ada

#### D. Information

Adalah pelayanan mengenai informasi tentang fasilitas-fasilitas yang ada di hotel.

Tugas-tugasnya yaitu:

- a. Memberikan informasi tentang fasilitas hotel dan kegiatan atau hiburan yang terdapat di dalam hotel;
- b. Memberikan informasi tempat-tempat berbelanja dan acara-acara hiburan di kota tersebut.

#### E. Operator

Adalah pelayanan mengenai informasi atau komunikasi dari dalam atau dari luar hotel.

Tugas-tugasnya yaitu:

- a. Menjawab pertanyaan tamu melalui telepon;
- b. Menghubungkan permintaan telepon dari luar hotel ke kamar maupun sebaliknya;
- c. Mengambil dan mengirim pesanan yang melalui telepon;
- d. Menghitung biaya penggunaan telepon oleh tamu;
- e. Melaksanakan *morning call* bila di perlukan,
- f. Membantu memberikan informasi tentang hotel melalui telepon.

### ***F. Cashier***

Adalah seksi penghasil uang melalui penjualan-penjualan yang berupa penjualan kamar, *Food & Beverage*, *laundry* dll.

Tugasnya yaitu:

- a. Dengan tepat, cepat dan sopan menyiapkan bon-bon (*bill*) tamu yang akan *check-out*;
- b. Mencatat dilembar (*bill*) apakah tamu memberikan uang jaminan;
- c. Memberi informasi kepada departemen lain mengenai tamu yang akan *check-out* barangkali masih ada *bill* yang belum terselesaikan;
- d. Memberikan kwitansi sebagai tanda tamu telah melunasi tagihan.



### BAB III

## GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 3.1 Sejarah Singkat Hotel Kalibaru

Hotel Kalibaru adalah hotel yang berada di bawah naungan PT. MUJUR SURYA dan berkedudukan di Malang. Dimiliki oleh dua direksi yaitu Bapak Johan E. Harmono dan Bapak Anwar Pangad.

Hotel Kalibaru terletak di Jl. Raya Jember, Kalibaru, Banyuwangi. Berdiri diatas lahan seluas 7 hektar sedangkan luas bangunannya 1,5 hektar, awal pelaksanaan operasi pada tanggal 7 Juli 1994. Keindahan alam pegunungan Gumitir serta dikelilingi oleh perkebunan dan udara yang sejuk merupakan daya tarik tersendiri bagi Hotel Kalibaru. Hotel ini diklasifikasikan sebagai transit hotel, yaitu hotel yang dirancang untuk tamu yang akan meneruskan perjalanan.

### 3.2 Departemen-departemen Dalam Hotel Kalibaru

#### A. Departemen-departemen Utama di Hotel Kalibaru

Departemen utama yang ada di hotel Kalibaru meliputi 9 (sembilan) departemen. Setiap departemen dikepalai oleh seorang manajer.

Ke-9 departemen tersebut antara lain:

- 1) Departemen Pemasaran (*Marketing Department*)  
Fungsi dari departemen ini adalah memasarkan hotel ke pasaran luas sesuai kebutuhannya.
- 2) Departemen Kantor Depan (*Front Office Department*)  
Departemen ini tugasnya menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap untuk dihuni oleh tamu hotel.
- 3) Departemen Tata Graha (*House Keeping Department*)  
Departemen ini bertanggung jawab menyediakan kamar yang bersih dan siap dihuni oleh tamu hotel.



4) Departemen Binatu (*Laundry Department*)

Departemen ini bertugas membantu departemen *house keeping* dalam menyediakan kebutuhan linen (handuk, sprei, selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan.

5) Departemen Pengoperasian dan Perbaikan (*Engineering and Maintenance Department*).

Mengoperasikan, merawat dan memperbaiki semua peralatan dalam hotel merupakan tugas dari departemen ini.

6) Departemen Makanan dan Minuman (*Food and Beverage Department*)

Departemen ini mengurus segala hal yang berhubungan dengan makanan dan minuman di dalam hotel. Area kerjanya adalah restoran, dapur, dan servis dalam kamar.

7) Departemen Keuangan (*Accounting Department*)

*Accounting Department* tugasnya mengelola keuangan baik pemasukan maupun pengeluaran hotel.

8) Departemen Personalia (*Personnel Department*)

Departemen ini berhubungan dengan administrasi seluruh karyawan hotel.

9) Departemen Keamanan (*Security Department*)

Departemen ini sesuai dengan fungsinya sangatlah memperhatikan segi keamanan yaitu menjaga, mengatur, dan berusaha menciptakan ketenangan bagi para tamu serta karyawan yang berada di hotel.

### 3.3 Hubungan Kinerja Antara *Front Office* Dengan Departemen lain

Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang memiliki sistem pelayanan atau servis. Sehingga untuk menunjang kelancaran kegiatan operasional hotel dibutuhkan kerja tim (*team work*). Hal ini menyangkut kualitas dan layanan yang akan diberikan pihak hotel, demi kepuasan para tamu. Untuk memberikan kepuasan maksimal, tugas tidak hanya dibebankan pada satu

departemen saja tetapi masing-masing saling terkait dan saling berhubungan untuk mencapai pelayanan terbaik.

Hubungan kerja tersebut antara lain:

a. *Front Office Department Dengan Housekeeping Department*

- ◆ Masalah status kamar;
- ◆ Perbedaan status kamar (*Room Discrepancy*);
- ◆ Masalah perpindahan kamar;
- ◆ Masalah *check-in* dan *check-out* tamu;
- ◆ Masalah *Housekeeping reports*.

b. *Front Office Department Dengan Food and Beverage Department*

- ◆ Penanganan *Daily Buffet* di restoran untuk tamu rombongan yang mempergunakan fasilitas *meal coupon*;
- ◆ Penyediaan makanan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian kamar;
- ◆ Untuk pemesanan *Complementary*;
- ◆ Penanganan masalah *Function room*;
- ◆ Penanganan *Welcome Drink*;
- ◆ Penanganan *Guest Passport*.

c. *Front Office Department Dengan Engineering Department*

- ◆ Penanganan *working* atau *memo order* sehubungan dengan kerusakan yang terjadi pada alat-alat di *Front Office*;
- ◆ Pembuatan kunci duplikat;
- ◆ Penanggulangan bahaya kebakaran;
- ◆ Masalah Transportasi tamu dan karyawan;
- ◆ Informasi mengenai kerusakan peralatan elektronik.



d. *Front Office Department Dengan Accounting Department*

- ◆ Masalah penagihan kredit tamu yang belum terbayar;
- ◆ Masalah *Save Deposit Box*;
- ◆ Masalah *Remittance of Funds*;
- ◆ Penggajian bulanan yang berhubungan dengan *overtime*;
- ◆ Penanganan *Night Audit*;
- ◆ *Room Revenue Hotel*.

e. *Front Office Department Dengan Security Department*

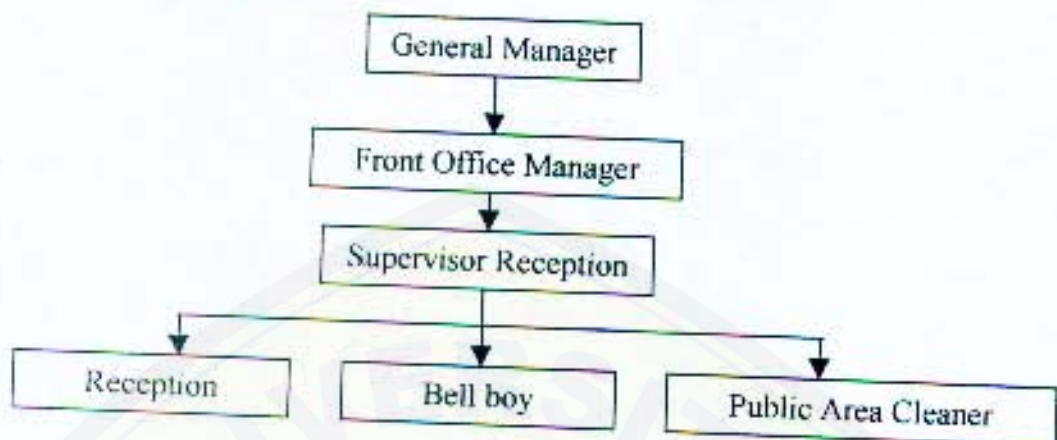
- ◆ Menjaga dan mengawasi kamar tamu yang diduga akan di *skipper*;
- ◆ Melindungi barang-barang milik tamu hotel dan pengunjung;
- ◆ Memberikan perasaan aman pada tamu, karyawan dan pengunjung baik secara jasmani maupun rohani;
- ◆ Menerima dan mengolah informasi dari dalam atau dari luar mengenai stabilitas keamanan;
- ◆ Mengawasi dan memeriksa tas karyawan pada waktu keluar atau masuk hotel;
- ◆ Mengurusi absensi karyawan yang datang dan pergi;
- ◆ Melakukan pengontrolan dilingkungan.

### 3.4 Struktur Organisasi *Front Office Department*

Suatu perusahaan tidak dapat lepas dari organisasi, karena suatu organisasi melakukan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi. Susunan organisasi pada setiap hotel berbeda, hal ini dipengaruhi oleh besar kecilnya operasional hotel yang bersangkutan terutama pada jumlah kamar. Semakin banyak jumlah yang *available* semakin banyak pula departemen yang dibutuhkan, demikian sebaliknya bila operasionalnya juga kecil. Sedangkan tujuan dari susunan organisasi adalah untuk menciptakan tugas dan tanggung jawab, serta kedisiplinan bagi karyawan.



Adapun struktur organisasi *Front Office Department* di hotel Kalibaru dapat diketahui dari bagan dibawah ini :



### 3.5 Tugas Masing-masing Bagian

Fungsi manajemen pada Hotel Kalibaru bergerak dinamis sesuai kebutuhan. Untuk itu setiap karyawan pada tiap-tiap bagian diberi *job description* untuk mempertanggung jawabkan tugas dan kewajibannya sebagai karyawan. Adapun tugas masing-masing bagian antara lain:

#### A. *General Manager*

- ◆ Menginformasikan semua yang berkenaan dengan karyawan seperti teguran, ijin sakit, dan pencapaian prestasi pada pihak manajemen;
- ◆ Mengajukan rekomendasi bagi karyawan yang diajukan untuk naik jabatan, pindah departemen ataupun karyawan yang menjadi karyawan tetap;
- ◆ Memberi surat rekomendasi kepada karyawan yang mengundurkan diri dengan menyelesaikan pengembalian fasilitas kepada pihak perusahaan;
- ◆ Mengadakan pertemuan karyawan secara berkala dengan dihadiri oleh seluruh *staff* manajemen bertujuan agar tercipta suasana harmonis;

- ◆ Memotivasi seluruh karyawan dengan melakukan kunjungan ke masing-masing departemen.

### ***B. Front Office Manager***

- ◆ Berpartisipasi terhadap proses seleksi dan penerimaan karyawan di bagian kantor depan hotel;
- ◆ Merencanakan pelatihan, *cross training* dan pelatihan kembali karyawan di *Front Office*;
- ◆ Mengawasi pekerjaan bawahan terutama pada saat pergantian shift dan jam-jam sibuk;
- ◆ Mengevaluasi kemampuan kerja bawahan;
- ◆ Memelihara hubungan kerja dan komunikasi yang baik dengan seluruh departemen di hotel;
- ◆ Memperoleh data yang paling mutakhir dari tamu yang datang berombongan, memelihara hubungan baik dengan *travel agent*;
- ◆ Bekerja dengan alokasi *budget* yang telah ditetapkan;
- ◆ Menerima informasi paling akhir dari manajer departemen lain yang berhubungan dengan pekerjaan kantor depan.

### ***C. Supervisor Reception***

- ◆ Menjalin kerja sama yang baik dengan bagian lain, khususnya yang menyangkut penerimaan tamu rombongan;
- ◆ Mengontrol kehadiran *reception*;
- ◆ Melakukan pemblokiran kamar untuk tamu rombongan;
- ◆ Membuat *room sales recapitulation*;
- ◆ Membuat dan mengecek perbedaan status kamar antara *Housekeeping* dan *Front Office (Room Discrepancy)*.



#### **D. Reception**

#### **E. Bellboy**

- ◆ Membawakan tas tamu dengan efisien dan cepat dari atau ke dalam kamar;
- ◆ Memasang huruf-huruf pada papan pengumuman (*sign board*) di *lobby* hotel untuk acara kegiatan hari itu;
- ◆ Mengirim surat atau pesan yang mendesak ke kamar tamu;
- ◆ Pada saat mengantarkan tamu ke kamar, menjelaskan kepadanya semua fasilitas dan produk yang ada di hotel.

#### **F. Public Area Cleaner**

Merupakan salah satu bagian yang ada di hotel, tugasnya menangani hal-hal berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan area umum terutama *lobby area* agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman.

### **3.6 Fasilitas Hotel Kalibaru**

Untuk meluaskan bisnis usahanya, Hotel Kalibaru tidak hanya melayani jasa penginapan saja tetapi juga menawarkan fasilitas-fasilitas komersil yang terdapat di dalam hotel. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan reputasi sebagai hotel yang berkualitas serta meningkatkan pendapatan hotel.

Fasilitas yang disediakan oleh Hotel Kalibaru antara lain:

#### **a. Restaurant**

Di *Mountain View Restaurant* inilah para tamu mendapatkan pelayanan makan pagi, siang, dan malam yang dihidangkan secara *buffet*. Dengan pemandangan pegunungan dan arsitektur ruangan yang menyenangkan, restoran ini siap melayani para tamu dari dalam maupun dari luar hotel selama 24 jam.

b. *Lobby*

c. *Meeting Room*

Ruang dengan kapasitas  $\pm 150$  orang untuk *standing party*. Ruangan ini digunakan sebagai tempat penyelenggaraan rapat, seminar dan pertemuan-pertemuan penting lainnya.

d. *Swimming Pool*

Kolam renang ini disediakan untuk tamu hotel, baik yang menginap maupun tamu dari luar hotel. Kolam renang ini memiliki tingkat kedalaman berbeda, yaitu untuk anak-anak dan dewasa.

e. *Taman Condorini Open Air Stage*

Tempat terbuka yang biasanya digunakan untuk acara pertandingan olah raga.

f. *Money Changer*

Tempat penukaran mata uang asing ini siap melayani penukaran uang asing, terutama dolar Amerika dan Euro.

g. *Traditional Massage*

Pelayanan *traditional massage* diberikan jika ada tamu yang memesan.

h. *Gandrung Dance*

Tari tradisional Banyuwangi ini, biasanya ditampilkan jika ada tamu rombongan dari mancanegara.

i. *Train Tour*

Perjalanan Wisata yang ditawarkan kepada tamu rombongan (*Guest Group*) akan membawa para tamu untuk melihat-lihat daerah perkebunan (*Plantation Tour*), daerah perkampungan (*Kampung Tour*) disekitar kota Kalibaru. Tour ini menggunakan transportasi kereta api dan dipandu oleh para *guide* dari hotel Kalibaru.



j. *Parking Area*

Hotel ini memiliki area parkir yang cukup luas, dapat menampung banyak kendaraan dan terletak di depan hotel.

### 3.7 Klasifikasi Hotel Kalibaru

#### 3.7.1 Tipe Harga Kamar

a. *Special Rate*

Harga ini diberikan pada tamu-tamu tertentu yang sudah menjadi *regular guest*.

b. *Company Rate*

Harga yang diberikan pada sebuah perusahaan berdasarkan *contract rate* yang telah disepakati antara pihak hotel dengan perusahaan yang bersangkutan.

c. *Travel Agent Rate*

Harga yang diberikan pada suatu travel agent sesuai dengan *contract rate* yang berlaku harga ini setelah disepakati antara pihak hotel dengan pihak *travel agent*. Para pemakai *travel agent* ini jika akan *check-in* biasanya membawa *voucher* dari pihak *travel agent* sebagai pembayaran.

d. *Group Rate*

Harga yang diberikan pada tamu rombongan yang telah disepakati antara pihak rombongan dengan pihak hotel dimana ketua rombongan akan diberikan satu kamar *complementary*.

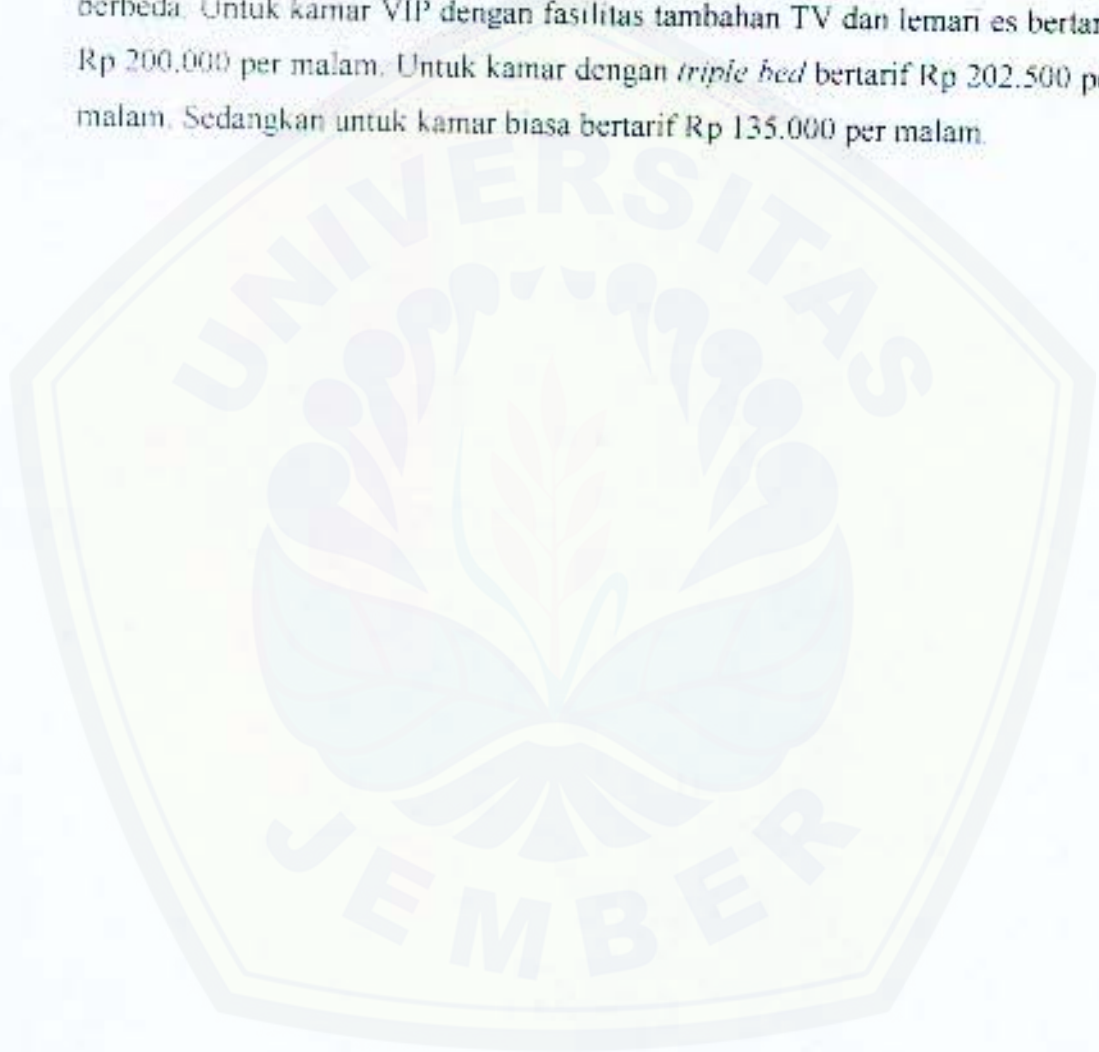
#### 3.7.2 Fasilitas Kamar

- ◆ *Bed ( Single Double Triple )*
- ◆ *Fan*
- ◆ *Shower* yang dilengkapi dengan air panas dan dingin
- ◆ *Telephone*

- ◆ *Foreign TV program*
- ◆ *Lemari es yang berisi berbagai macam soft drink*

### 3.7.3 Harga Kamar Yang Ditawarkan

Hotel Kalibaru memiliki 58 kamar berbentuk *cottage* dengan tarif yang berbeda. Untuk kamar VIP dengan fasilitas tambahan TV dan lemari es bertarif Rp 200.000 per malam. Untuk kamar dengan *triple bed* bertarif Rp 202.500 per malam. Sedangkan untuk kamar biasa bertarif Rp 135.000 per malam.







## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan Praktek Kerja Nyata selama kurang lima minggu di Hotel Kalibaru, Banyuwangi, dan selama proses penulisan hingga selesai, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan, antara lain :

1. *Front Office Department* pada umumnya merupakan departemen yang paling penting kedudukannya dalam sebuah hotel karena hotel ini merupakan sumber keuntungan pertama yaitu dalam penjualan kamar.
2. *Reception* pada khususnya merupakan sub-departemen dari *Front Office* yang mempunyai peranan dalam menjual kamar kepada tamu dan mempunyai tanggung jawab yang besar dalam memberikan kepercayaan kepada tamu selama menginap.
3. Praktek Kerja Nyata ini dapat dijadikan pengalaman bagaimana dunia kerja yang sesungguhnya oleh Mahasiswa DIII Bahasa Inggris, dan salah satu tempat mempraktekkan teori-teori yang telah didapat selama kuliah.
4. Praktek Kerja Nyata di bidang perhotelan adalah tempat yang tepat, karena Bahasa Inggris diperlukan dalam berkomunikasi di ruang lingkup hotel.
5. Perhotelan akan mengalami kemajuan dalam usahanya, apabila semua *staff* hotel memiliki kualitas kerja yang baik.

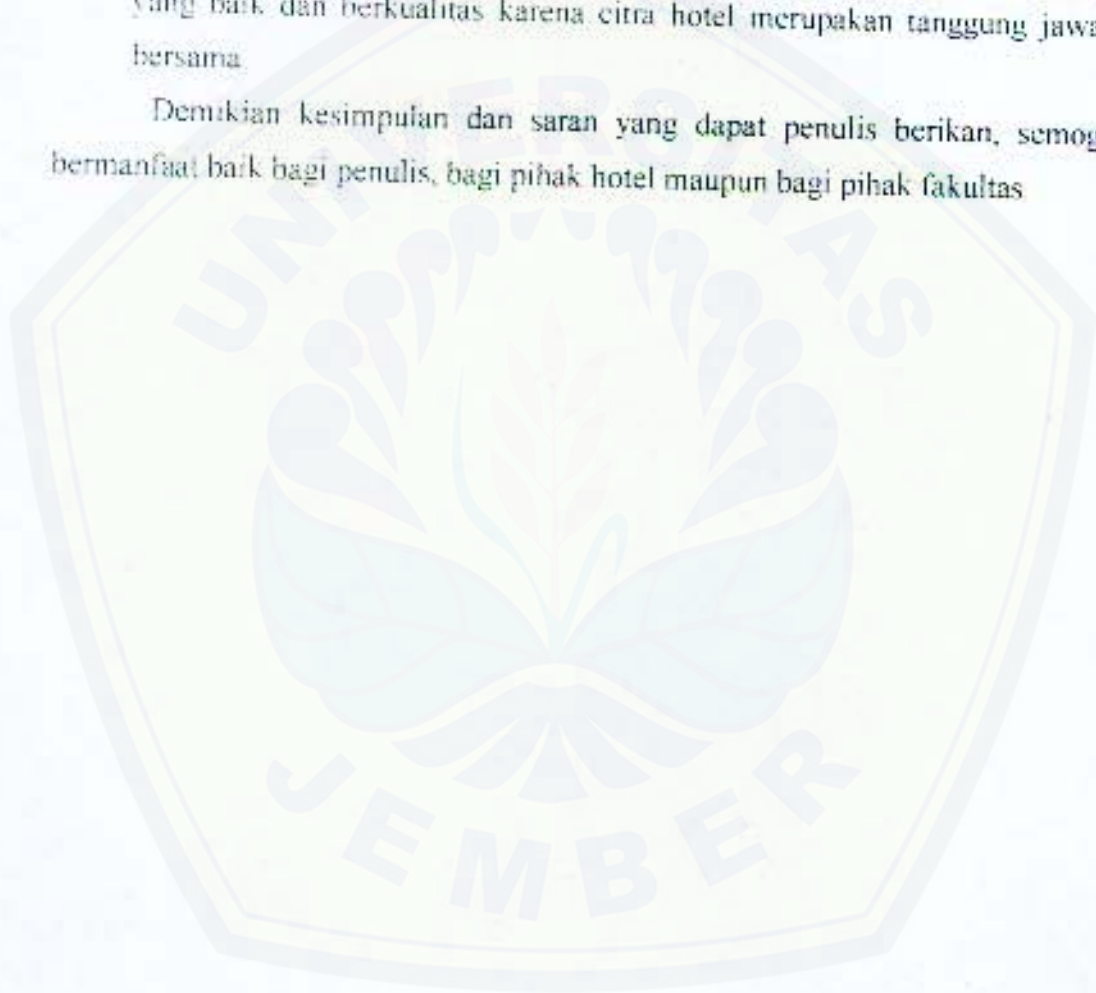
#### 5.2 Saran

Demi tercapainya kesuksesan dan pelaksanaan sistem operasional kantor depan yang baik, sekiranya penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Diperlukan adanya kerja sama antar departemen, terlebih lagi antar karyawan agar kegiatan bekerja dapat berjalan dengan lancar dan produktivitas bekerja meningkat sesuai tujuan perusahaan:

2. Dalam persaingan kerja yang sangat ketat saat ini, *staff* dan manajemen hotel dituntut lebih keras dalam pemikiran yang berkualitas, agar tidak kalah bersaing dengan perusahaan lain,
3. Penggunaan Bahasa Inggris supaya lebih ditingkatkan, sehingga tamu asing yang menginap dapat merasa nyaman dan tidak asing di negara kita,
4. Bagi karyawan di resepsionis supaya dapat lebih memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas karena citra hotel merupakan tanggung jawab bersama.

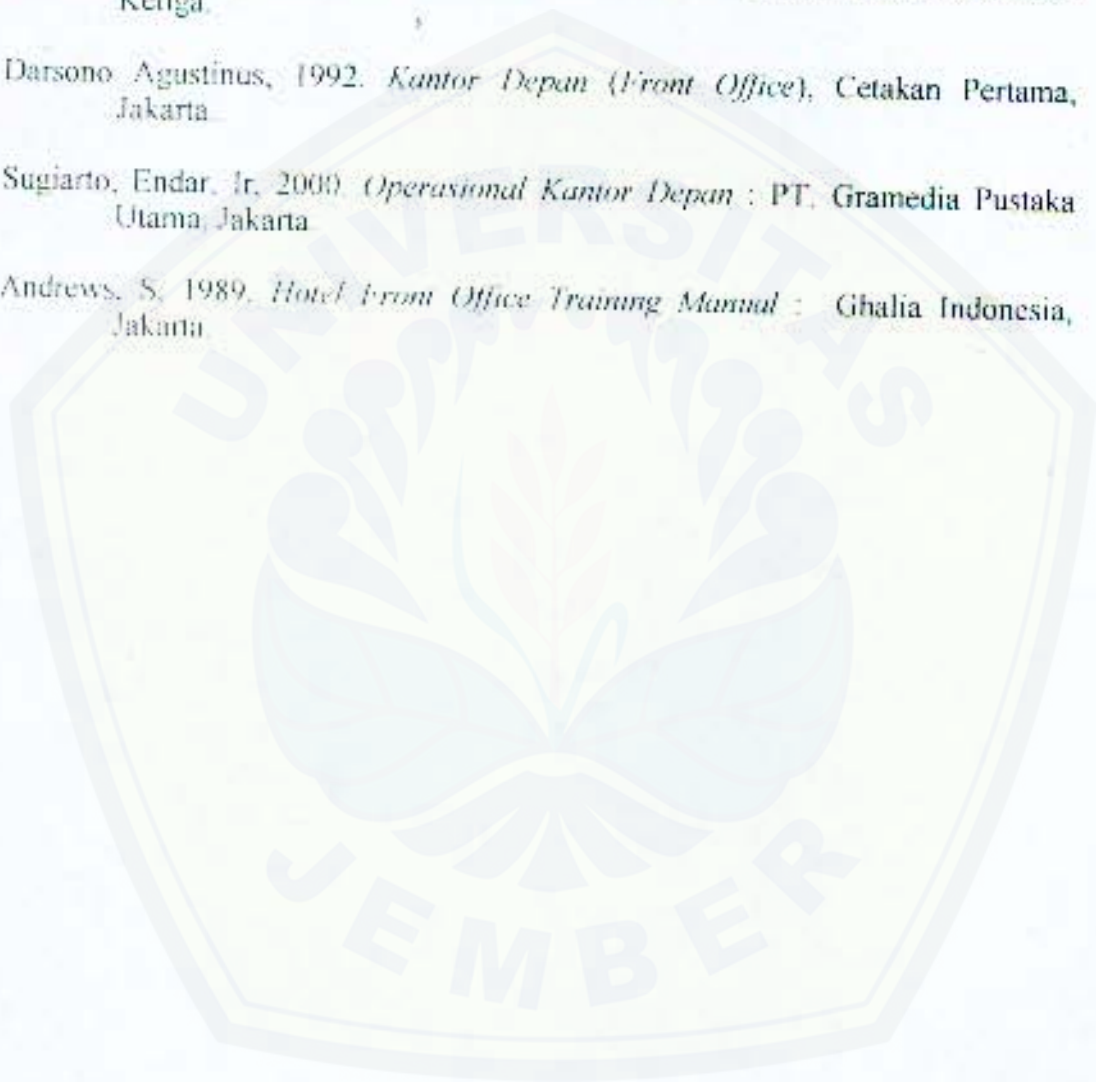
Demikian kesimpulan dan saran yang dapat penulis berikan, semoga bermanfaat baik bagi penulis, bagi pihak hotel maupun bagi pihak fakultas





DAFTAR PUSTAKA

- Ahna, 1994. *Hotel and Motel Law*. Michigan State University Louching Michigan.
- Damarjanti, R.S. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata* : PT. Pradnya Paramita, Cetakan Ketiga.
- Darsono Agustinus, 1992. *Kantor Depan (Front Office)*, Cetakan Pertama, Jakarta.
- Sugiarto, Endar, Ir. 2000. *Operasional Kantor Depan* : PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Andrews, S. 1989. *Hotel Front Office Training Manual* : Ghalia Indonesia, Jakarta.



LAMPIRAN







# Certificate Of Attendance

This is to Certify that Mr./Miss/Mrs.  
Completed

ARIFAH M

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

From July 01, 2003

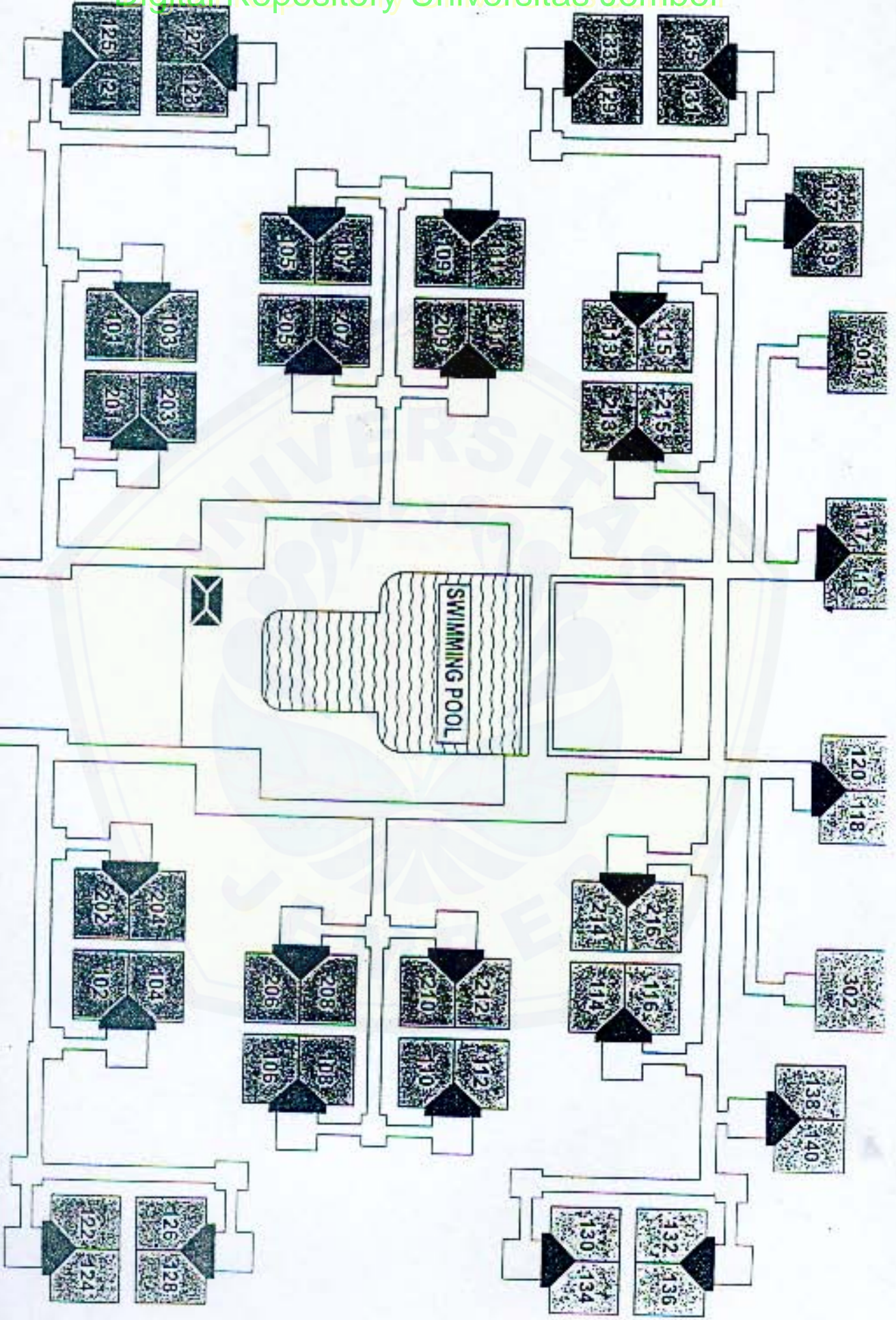
To

August 01, 2003



PERSONNEL MANAGER









# Reservation Chart

MONTH OF : JULY 2003

Digital Repository Universitas Jember

DATE	NAME OF GUEST		TOTAL
1.			
2.	Pasiranda (1)	PLN (6)	
3.	Yelana (2)	PLN (6)	
4.	PLN (6)		
5.	UJ (1)		
6.	HSS G-68 (14)		
7.	HSS E-68 (16)	Tulbaise Jarkal (1)	
8.	HSS E-74 (6)		
9.	HSS E-75 (17)	SLJ verlar (1)	
10.	HSS G-74 (8)	US Verlan	
11.	HSS G-74 (8)		
12.	SLJ (2)	Limbar (2)	
13.	HSS G-71 (20)		
14.	HSS E-71 (13)	Musa Jarkal, Abu Marwan, Tuluense (20)	
15.	HSS E-76 (8)	Geraktha (2)	
16.	HSS G-76 (20)		

DATE	NAME OF GUEST		TOTAL
17.	HSS G-77 (14)	Limbar (3), Telikom (2)	
18.	HSS G-77 (14)		
19.	Fasto (16)	Geraktha (1), Limbar (2)	
20.	SLJ (2)	SLJ Limbar (2), Geraktha (1), TEL (1)	
21.	HSS E-87 (40)	Fasto (2), Paco (10)	
22.	HSS G-87 (26)	Paco (2), Paco Prens (2)	
23.		SLJ (2), Paco Prens (2)	
24.	HSS E-88 (17)		
25.	HSS G-88 (12)	Jarkal (1), Jarkal (1)	
26.	Jarkal (6)	Jarkal (1), Bayura (1)	
27.	HSS G-76 (16)	Jarkal (1), Bayura (1)	
28.	HSS G-78 (16)	Jarkal (15), Prens (17)	
29.	HSS G-88 (16)	SLJ (1), Geraktha (1)	
30.	HSS E-88 (16)	Geraktha (1), Bayura (1)	
31.	HSS G-89 (20)	SLJ (3), Geraktha (2), Geraktha (10)	



# FRONT OFFICE DAILY ROOM REVENUE

DATE : 15 July 2024

Digital Repository Universitas Jember

NO.	ROOM	NAME OF GUEST	FAX	SEGMENT	Arr.	Dpl.	Dif No.	RATE	MEALS	OTHER	TAX	SVC CHG	LOCAL RATE	PAYMENT		REMARK
														CASH	CITY IDC C. CARD	
	201												70.310			
	203							09.000					70.710			
	205												70.310			
	209												70.310			
	211	HSS											70.310			
	216												70.310			
	101												70.310			
	103												70.310			
	210												70.310			
	212												70.310			
	219												70.310			
	216												70.310			
	103												70.310			
	104												70.310			
	106												70.310			
	108												70.310			
	122												-			
	107	Jacral	F1	TIT	FOF								70.310			
	114												-			
	201	Grato		W16	FIC								150.100			
	117	Sanjoto											98.750			



FRONT OFFICE DAILY ROOM REPORT

No.	Room	Name Of Guest	Arr.	Dpt.	Fax	Nts	Remark
1	131, 135	15 Wngi	24/07	25/07	4		
2	201, 204 205, 209 211, 215 101, 103 210, 212 214, 216 102, 104 106, 108 122, 124	MISS PLAY					
3	127	Guide / Driver Remy sutanto	24/07	25/07	2		

SPECIAL REQUEST

No.	Guest / Group Name	REQU E S T

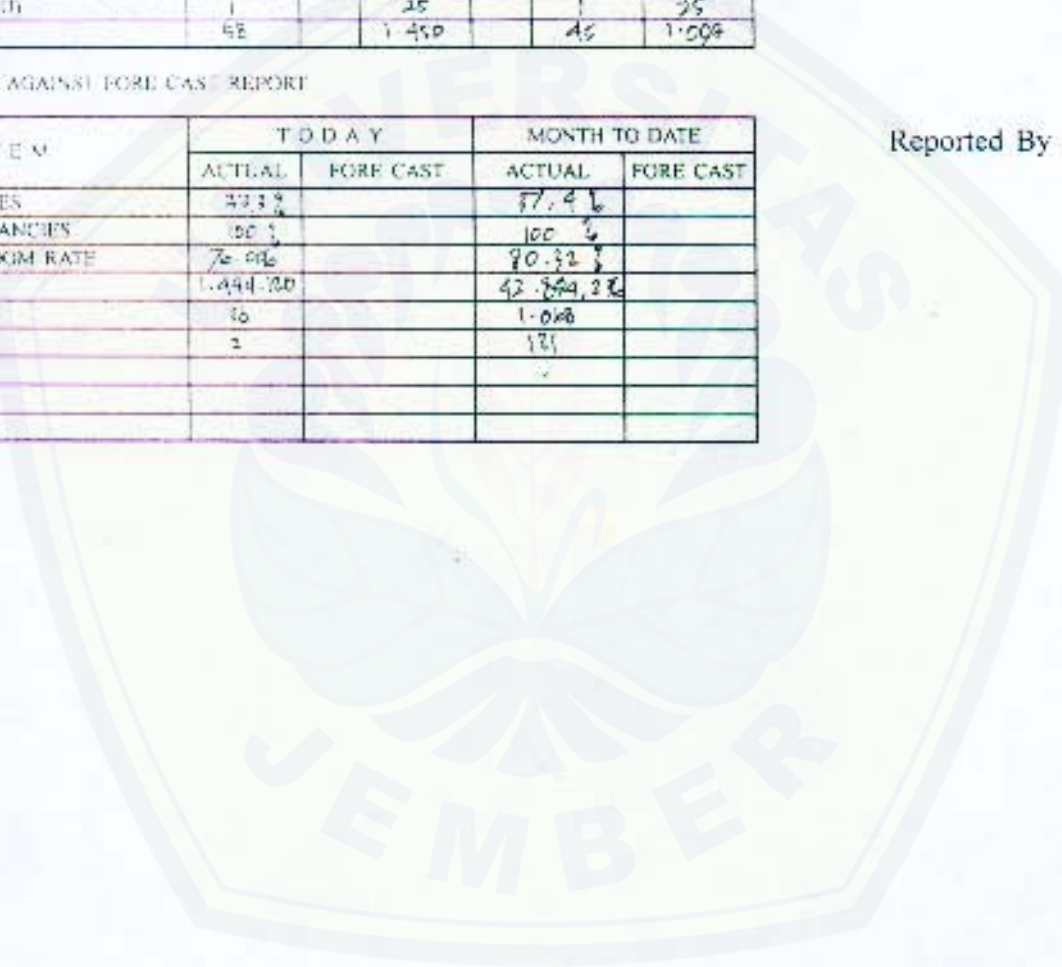


NO	MARKET SEGMENT	ROOM STATISTIC				TOTAL PAX		AVERAGE ROOM RATE		ROOMS REVENUE	
		TODAY	%	MTD	%	TODAY	MTD	TODAY	MTD	TODAY	MTD
1	INDIVIDUAL (I)	2		131		4	262	124.425	98.118	248.850	12.860.000
2	COMMERCIAL (C)										
3	GOVERNMENT (G)										
4	FLIT (TA)	1		20		2	60	70.910	71.995	70.910	2.150.860
5	GLIT (TA)	16		973		32	746	70.910	74.750	1.154.960	17.874.360
6	AIRLINES (N)										
7	HOTELIER (H)										
8	EMBASSY (E)										
	ROOM REBATE										
	REVENUE ROOM	19	79.3	934	37.4	38	1.028				
9	COMPLIMENTARY (P)	3		48		6	96	DAY USE			
	TOTAL ROOM OCCUPIED	22		932		44	1.164	EXTRA BED			
10	VACANT (V)	24		818				TOTAL REVENUE		1.444.120	43.834.360
11	OUT OF ORDER (KOKO)	1		25							
12	HOUSE USE (HU)	1		25		1	25				
	TOTAL ROOMS	48		1.450		45	1.009				

DATA SUMMARY AGAINST FORE CAST REPORT

NO	ITEM	T O D A Y		MONTH TO DATE	
		ACTUAL	FORE CAST	ACTUAL	FORE CAST
1	% OCCUPANCIES	87.92		87.96	
2	% DBL OCCUPANCIES	100		100	
3	AVERAGE ROOM RATE	70.910		80.32	
4	REVENUE	1.444.120		42.834.360	
5	TOTAL PAX	46		1.028	
6	WALK IN	2		181	
7	EXTENSION				
8	NO SHOW				
9	CANCEL				

Reported By :





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/Fondok Wisata : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_

Laporan :  BLN

Negara/Kebangsaan	Pria	Wanita	Jumlah
WASAN ASIA :			
Brunel Darussalam			
Malaysia			
Phillipines			
Singapore			
Thailand			
Bahrain			
China/Hongkong			
India, Pakistan, B. Lades			
Japan			
Nepal, Srilangka			
Saudi Arabia			
Korea Selatan			
Taiwan			
Asia lainnya			
WASAN EROPA :			
Austria			
Belanda			
Belgia			
Denmark			
Finlandia			
Inggris			
Irlandia			
Italy			
Jerman			
Norway			
Perancis			
Scotlandia			
Spanyol			
Swedia			
Swiss			
Eropa lainnya			
WASAN AMERIKA :			
Brazilia			
Canada			
Mexico			
USA			
Amerika lainnya			
WASAN OCENIA :			
Australia			
New Zealand			
Oceania lainnya			
WASAN AFRIKA :			
LAH			

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			
<b>JUMLAH</b>			

.....200....

( ..... )  
 tanda tangan dan stempel



**STATISTIK AKOMODASI**

Nama Akomodasi .....

Alamat .....

Laporan Bulanan .....

20 .....

Tanggal	Seluruhnya	Jumlah Kamar Seluruhnya	Jumlah Tempat Tidur Seluruhnya	Banyaknya Kamar Yang				Banyaknya Tamu								
				Dimasuki Kemarin	Dimasuki Hari ini	Ditinggalkan hari ini	Dipakai Hari ini	Kemarin			Datang Hari ini			Berangkat Hari ini		
								Manca negara	Nusantara	Total	Manca negara	Nusantara	Total	Manca negara	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																





Hotel Kalibaru  
 Main The Nature Coma Tree  
 Jl. Raya Jember, Kalibaru, Banyuwangi  
 Telp : (0333) 897353 (4 lines) Fax : (0333) 897222  
 JAWA TIMUR - INDONESIA

# Selamat Datang

## Welcome

No 000175

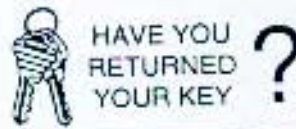
Nama <u>Bouma H L</u>		<u>Tanggal Lahir</u> Birth of Date	
<u>Perusahaan</u> Company		<u>Alamat Perusahaan</u> Business Affiliation	
<u>Telepon</u> Phone		<u>Datang Dari</u> Coming From	
<u>Paspor No.</u> Passport No.		<u>Mengunjungi</u> Going To	
<u>Kedatangan</u> Date		<u>Tanggal Keberangkatan</u> Departure Date	
26. July. 03		28. July. 03	
<u>Cost</u> Kartu Kredit <input checked="" type="checkbox"/> Credit Card		<u>Kartu Kredit</u> Credit Card <input type="checkbox"/>	
<u>Kunjungan</u> Visit		<u>Oleh Perusahaan</u> Company Account <input type="checkbox"/>	
Business <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Kunjungan Pertama / First Visit	
Pleasure <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Kunjungan Ulangan / Repeat Visit	
Official <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Tanda Tangan / Signature	
<u>No.</u> 5		<u>Room No.</u> 302 120	
<u>Total Person (i)</u> 5		<u>Room Rate</u> Contracted	
<u>Reserved By</u> EIT		<u>Handled By</u> J	

Check Out Time is 12.00 Noon









STATE NO. 001053

ROOM :  
NAME :

DATE	GUEST BILL	DESCRIPTION	AMOUNT
<u>26</u> 07	5379	PHONE	2.700
	9532	POST	50.000
	9536	"	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





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 Runner

\_\_\_\_\_  
 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**



To : Kalibaru Hotel  
 Attn : Reservation Dept.  
 Fax : 0333 - 897227

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

RESERVATION FOR BENIDA T & T GROUP, G-76/03

Check-in : July 14<sup>th</sup>, 2003  
 Check-out : July 17<sup>th</sup>, 2003  
 Total pax : 14 pax

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

Names list

1. Mrs. [unclear] (61)	TWIN	102	2 pax	20.000
2. Mrs. [unclear] (52)				
3. Mr. J.G. Bos (58)		108	2 pax	20.000
4. [unclear] (55)				
5. [unclear] (25)		106	2 pax	
6. [unclear] (20)				
7. [unclear] (40)				
8. G.W. Neyndorf-Koozite (12)				
9. Mr. J.P. Tan (59)		212	- 124	
10. Mrs. H. Tan-Hleun (51)				
11. Mr. G.J. Kattenberg (20)		206	2 pax	4 pax 40.000
12. Mrs. H.J. Tan (18)				
13. [unclear] (55)		104	- 122	2 pax
14. Mrs. J. Camurling-wan Hoogen (54)				
		122		

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.

Benida Tours

E. Hoogenwa SL  
 Reservation Dept.

Confirmed by:

(Signature, name, date)







Kalius Hotel

Reservasi Dept.

0333 - 897272

From : Benita T &amp; T

No. G-63/03

Date : July 2003

16

<u>RESERVATION</u>		<u>OR BEN</u>	<u>T T GROUP</u> G-63/03
Check in	24	2003	Grade Room 1 Single F.O.C.
Check out	30	2003	Guest Room 16 Double
To	44		

Nameslist

1	Mr	L. Bernbach (58)	1 pax	209
2	M	L. Bernbach (58)		
		P.L.M. Lemar (21)		
		A.A. Bernbach (22)		211
	Mr	A.P. van Leijonhast (27)	3 pax	210
	Mr	A.M. Schoor (23)		
		A.P. van Leijonhast (27)	2 pax	212
		van der Worm (24)		
		van der Worm (43)		
		L.M. van der Worm (42)		214
		A.O. Dinsbach (48)	1 pax	
		W.R. Dinsbach Beest (40)		102
		T.L. Dinsbach (10)	1 pax	
		L.M. Dinsbach (10)		104
16	Mr	S.J.A. Dantje		
18	Mrs	W.M. (24)		20
17	Mr	G.J. Hamers (2)		
18	Mrs	M. Hamers - Braam (25)		108
19		R.J. Hamers (12)		
20	Mr	M.G. Hamers (14)	1 pax	106
21	Mr	Goo (21)		
22	Mrs	Looze (23)	2 pax	215
23	Mr	K. van der Stelt (15)		
24	Mrs	Y.W.H.M. van der Stelt Schuur (14)	2 pax	103
25	Mr	T. van der Stelt (11)		
26	Mrs	van der Stelt (11)	2 pax	101
27	Mrs	F. van der Meer (47)		
	Mrs	E. (17)	1 pax	216
29	Mr	J.K. (14) (55)		
30	Mrs	M.W. (14) (52)	1 pax	200/4
31	Mr	F.J. Mar. (14) (51)		
32	Mrs	V.M.C. Mar. (14) Segers (46)		2

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

Benita Tourism &amp; Travel

Confirmed by

Ingrid Hoedje  
Operation Director

(Signature name and date)







DAFTAR HADIR PKN

Nama Mahasiswa : Arifah Mayasari

Nim : 200 - 1088

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	
2.	Rabu 2-7-03	06.00	14.00	16	
3.	Kam 3-7-03	14.00	22.00	24	
4.	Jumat 4-7-03	14.00	22.00	32	
5.	Sabtu 5-7-03	14.00	22.00	40	
6.	Minggu 6-7-03	06.00	14.00	48	
7.	Senin 7-7-03	06.00	14.00	56	
8.	Selasa 8-7-03	06.00	14.00	64	
9.	OFF				
10.	Kamis 10-7-03	14.00	22.00	72	
11.	Jumat 11-7-03	06.00	14.00	80	
12.	Sabtu 12-7-03	14.00	22.00	88	
13.	Minggu 13-7-03	06.00	14.00	96	
14.	Senin 14-7-03	06.00	14.00	104	
15.	OFF				
16.	Rabu 16-7-03	14.00	22.00	112	
17.	Kamis 17-7-03	06.00	14.00	120	
18.	Jumat 18-7-03	14.00	14.00	128	
19.	Sabtu 19-7-03	06.00	06.00	136	
20.	Minggu 20-7-03	14.00	22.00	144	
21.	Senin 21-7-03	14.00	22.00	152	
22.	Selasa 22-7-03	06.00	14.00	160	
23.	Rabu 23-7-03	06.00	14.00	168	
24.	OFF				
25.	Jumat 25-7-03	14.00	22.00	176	
26.	Sabtu 26-7-03	06.00	14.00	184	
27.	Minggu 27-7-03	14.00	22.00	192	
28.	Senin 28-7-03	14.00	22.00	200	
29.	Selasa 29-7-03	06.00	14.00	208	
30.	Rabu 30-7-03	06.00	14.00	216	
31.	OFF				



NO.	HARI/TANGGAL	JAM DATANG	JAM PULANG	TOTAL JAM	TANDA TANGAN
32	Jumat 1-8-03	14.00	22.00	284	<i>[Signature]</i>
33	Sabtu 2-8-03	14.00	22.00	282	<i>[Signature]</i>
34	Minggu 3-8-03	06.00	14.00	240	<i>[Signature]</i>
35	Senin 4-8-03	06.00	14.00	248	<i>[Signature]</i>
36	Selasa 5-8-03	06.00	14.00	256	<i>[Signature]</i>
37	Rabu 6-8-03	14.00	22.00	264	<i>[Signature]</i>
38	Kamis 7-8-03	06.00	14.00	272	<i>[Signature]</i>
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					

Kalibaru, Agustus 2003.



Penanggung jawab

*[Signature]*  
... Salam ...