

**PROSEDUR PENANGANAN TAMU OLEH *BELLBOY*
DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*
IJEN VIEW HOTEL & RESORT BONDOWOSO**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANG



oleh

**Risqi Chandra Kurniawan
F31170245**

**PROGRAM STUDI BAHASA INGGRIS
JURUSAN BAHASA, KOMUNIKASI, DAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI JEMBER
2020**

**PROSEDUR PENANGANAN TAMU OLEH *BELLBOY*
DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*
IJEN VIEW HOTEL & RESORT BONDOWOSO**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANG



sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)
di Program Studi Bahasa Inggris
Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata
Politeknik Negeri Jember

oleh

**Risqi Chandra Kurniawan
F31170245**

**PROGRAM STUDI BAHASA INGGRIS
JURUSAN BAHASA, KOMUNIKASI, DAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI JEMBER
2020**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JEMBER**

LEMBAR PENGESAHAN

**PROSEDUR PENANGANAN TAMU OLEH
BELLBOY DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE
DI IJEN VIEW HOTEL & RESORT**

Risqi Chandra Kurniawan
F31170245

Telah melaksanakan Praktik Kerja Lapang dan dinyatakan LULUS

Pada Tanggal : 26 Februari 2020

Tim Penilai

Pembimbing Harap



Denok Marini Pudji Astuti, A.Md

Dosen Pembimbing

Suyik Binarkaheni, S.Pd., M.Li
NIP. 19720921 20031 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata



Enik Rukiati, S.Pd., M.Pd
NIP. 19740910/20021 2 001

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Praktek Kerja Lapang (PKL) dalam waktu kurang lebih 4 bulan (02 September 2019 – 11 Januari 2020) di Ijen View Hotel & Resort dan juga dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapang (PKL) yang berjudul “Prosedur Penanganan Tamu Oleh *Bellboy* di Departemen *Front Office* di Ijen View Hotel & Resort” dengan baik. Penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga penyusunan laporan Praktik Kerja Lapang (PKL) terutama kepada:

1. Saiful Anwar, S.TP., M.P selaku Direktur Politeknik Negeri Jember.
2. Enik Rukiati, S.Pd., M.Li selaku Ketua Jurusan Teknologi Pertanian.
3. Ir. Agus Santoso, M.Si selaku Ketua Program Studi Teknologi Industri Pangan.
4. Suyik Binar Kaheni, S.Pd., M.Li selaku dosen pembimbing utama.
5. Denok Marini selaku pembimbing lapang selama kegiatan Praktek Kerja Lapang (PKL) di Ijen View Hotel & Resort yang telah memberikan bimbingan, informasi, ilmu, fasilitas dan pengarahan untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapang.

Penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya dan pihak yang membutuhkan. Terimakasih.

Jember, 27 Maret 2020

Penulis

RINGKASAN

“PROSEDUR PELAYANAN TAMU OLEH *BELLBOY* DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* IJEN VIEW HOTEL & RESORT BONDOWOSO”.

Risqi Chandra Kurniawan, NIM. F31170245, Tahun 2020, Progam Studi Bahasa Inggris, Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Suyik Binar Kaheni, S.Pd., M.Li.(Dosen Pembimbing).

Ijen View Hotel & Resort adalah perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan dan juga restoran. Ijen View Hotel & Resort merupakan salah satu hotel terbesar dan tertua di Bondowoso. Hotel ini terletak di Jl. KIS Mangunsarkoro No. 888, Tegalelo, Tamansari, Kecamatan Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur. Hotel ini merupakan hotel berbintang 3 dengan fasilitas dan pelayanan yang bisa dibilang lengkap. Ijen View Hotel and Resort tidak hanya menyediakan kamar untuk bermalam namun juga restoran, kolam renang, *Ballroom*, dan lain lain.

Metode pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapang (PKL) diantaranya yaitu wawancara, observasi, studi pustaka, dokumentasi dan data-data serta aktivitas secara langsung. Penulis diberikan kesempatan untuk belajar dan terjun secara langsung ke dalam dunia kerja, lebih khususnya dalam dunia pelayanan perhotelan. Selama melaksanakan Praktek Kerja Lapang penulis ditempatkan di dua departemen, yaitu Departemen *Front Office* sebagai staf resepsionis dan di Departemen *Sales & Marketing* sebagai staf pemasaran.

DAFTAR ISI

PRAKATA	iv
RINGKASAN.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1. PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang.....	12
1.2 Tujuan	13
1.2.1. Tujuan Umum.....	13
1.2.2. Tujuan Khusus.....	14
1.3 Manfaat	14
1.2.3. Manfaat untuk mahasiswa.....	14
1.2.4. Manfaat untuk Program Studi Bahasa Inggris	14
1.2.5. Manfaat untuk Ijen View Hotel & Resort Bondowoso.....	15
1.4 Lokasi dan Jadwal Kerja	15
1.5 Metode Pelaksanaan	15
BAB 2. KEADAAN UMUM PERUSAHAAN / INSTANSI.....	17
2.2.1. General Manager	18
2.2.2. Assistant Personnel (Human Resources Development).....	19
2.2.3. Departemen Front Office	19
2.2.4. Departemen Housekeeping	20
2.2.5. Departemen Food & Beverage	22
2.2.6. Departemen Accounting	22
2.2.7. Departemen Sales & Marketing	22
2.2.8. Departemen Engineering.....	23
2.2.9. Departemen Security.....	23
BAB 3. AKTIVITAS SELAMA PROGRAM PKL	29
3.1 Departemen Front Office	29
3.1.1 Menyambut dan Melayani Tamu.....	30

3.1.2	Reservasi	30
3.1.3	Proses Check-In dan Check-Out	31
3.1.4	Bellboy	32
3.1.5	Menangani Breakfast Box.....	32
3.2	Departemen Sales Marketing	32
3.2.1	Membuat BEO (Banquet Event Order)	32
3.2.2	Menangani Acara.....	33
3.2.3	Membuat Contract Rate	33
3.2.4	Memperbarui Menu	33
3.2.5	Menemui Tamu	34
BAB 4. AKTIVITAS <i>BELLBOY</i> DI DEPARTEMEN <i>FRONT OFFICE</i>		35
4.1	Pengertian Departemen Front Office	35
4.2	Pengertian <i>Bellboy</i>	36
4.3	Menyambut Tamu.....	36
4.4	Mengantarkan Tamu	37
4.5	Membantu dan Memenuhi Kebutuhan Tamu.....	38
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN		40
5.1	Kesimpulan.....	40
5.2	Saran	41
5.2.1	Untuk Ijen View Hotel and Resort	41
5.2.2	Untuk Politeknik Negeri Jember	42
5.2.3	Untuk Program Studi Bahasa Inggris	42

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara penghasil kopi terbesar di dunia. Menurut indonesiabaik.id (Chyntia Devina, 2019) Indonesia adalah negara penghasil biji kopi terbesar keempat di dunia setelah Brasil, Vietnam dan Kolombia dengan produksi rata-rata sebesar 639 ribu ton per tahun atau sekitar 8% dari produksi kopi dunia. Komposisi produksi kopi Indonesia adalah 72,84% kopi jenis robusta dan 27,16% kopi jenis arabika. Salah satu wilayah penghasil kopi adalah Kabupaten Bondowoso. Kabupaten yang terletak di Jawa Timur ini memiliki kopi yang sangat khas yaitu Kopi Arabika yang ditanam di sekitar dataran tinggi Gunung Ijen. Dilansir dari KOMPAS.com (2018) Kopi Arabika khas Bondowoso telah mendapat pengakuan dunia internasional dan bahkan sepertiga dari produksi kopi Arabika Jawa Ijen Raung asal Bondowoso telah menembus pasar Eropa. Oleh karena itu kopi dapat dijadikan sebagai media untuk menarik wisatawan dari dalam maupun luar negeri agar berkunjung ke Kabupaten Bondowoso.

Bondowoso sendiri merupakan Kabupaten yang memiliki banyak sekali destinasi pariwisata yang menarik, salah satu destinasi pariwisata yang sering dikunjungi para wisatawan yaitu Gunung Ijen. Gunung Ijen adalah gunung berapi yang terletak di perbatasan antara Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur, Indonesia. Gunung ini memiliki ketinggian 2.386 mdpl dan terletak berdampingan dengan Gunung Marapi. Salah satu fenomena alam yang paling terkenal dari Gunung Ijen adalah *blue fire* di dalam kawah yang terletak di puncaknya. Kawah dan fenomena inilah yang menarik para wisatawan untuk berkunjung Bondowoso.

Dengan semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung akan semakin banyak pula dibutuhkan akomodasi bagi para wisatawan untuk bermalam selama berada di Kabupaten Bondowoso. Menurut Solikhan dan Putri (2014), hotel adalah bisnis komersial yang menyediakan tempat tinggal, makanan dan minuman, layanan lain untuk umum. Salah satu hotel terbesar di Bondowoso

adalah Ijen View Hotel and Resort. Hotel ini terletak di Jl. KIS Mangunsarkoro No. 888, Tegalelo, Tamansari, Kecamatan Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur. Hotel ini merupakan hotel berbintang 3 dengan fasilitas dan pelayanan yang bisa dibilang lengkap. Ijen View Hotel and Resort tidak hanya menyediakan kamar untuk bermalam namun juga restoran, kolam renang, *Ballroom*, dan lain lain.

Program studi Bahasa Inggris yang merupakan salah satu program studi di Politeknik Negeri Jember yang berfokus untuk mengembangkan keterampilan siswa dalam berbahasa Inggris dan juga pariwisata mengadakan program PKL atau Praktik Kerja Lapangan agar mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris memiliki kesiapan ketika terjun kedalam dunia kerja. Salah satu tempat yang dapat digunakan sebagai tempat terlaksananya program PKL adalah Ijen View Hotel & Resort, karena hotel ini merupakan salah satu hotel tertua dan terbesar yang terdapat di Bondowoso.

1.2 Tujuan

Program Praktik Kerja Lapangan memiliki tujuan umum dan tujuan khusus yang dijelaskan sebagai berikut:

1.2.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari program Praktik Kerja Lapangan adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman kerja bagi mahasiswa mengenai kegiatan di perusahaan atau instansi lainnya. Selain itu, program Praktik Kerja Lapangan juga bertujuan untuk melatih mahasiswa agar lebih kritis dalam menghadapi perbedaan yang terjadi di lapangan dengan apa yang diperoleh di bangku kuliah.

1.2.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus program Praktik Kerja Lapangan ini adalah:

- a. Melatih mahasiswa mengerjakan pekerjaan lapang dan melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan bidang keahliannya;
- b. Meningkatkan kemampuan interpersonal mahasiswa terhadap lingkungan kerja;
- c. Melatih mahasiswa untuk berpikir kritis dalam menghadapi masalah dalam dunia kerja.
- d. Meningkatkan pengetahuan mahasiswa tentang dunia kerja di lapang;
- e. Mempersiapkan diri mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja di lapang; dan
- f. Memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program studi D-3 Bahasa Inggris.

1.3 Manfaat

Manfaat program Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

1.3.1 Manfaat untuk mahasiswa

Program Praktik Kerja Lapangan dapat melatih mahasiswa untuk mengerjakan pekerjaan lapang dan melakukan keterampilan yang sesuai dengan bidangnya dan terlatih untuk berpikir kritis dalam menghadapi permasalahan dalam dunia pekerjaan.

1.3.2 Manfaat untuk Program Studi Bahasa Inggris

Program Praktik Kerja Lapangan dapat membangun kerjasama yang baik antara Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata dengan Ijen View Hotel & Resort, Bondowoso serta mendapatkan informasi tentang perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi terbaru yang diterapkan di bidang perhotelan.

1.3.3 Manfaat untuk Ijen View Hotel & Resort Bondowoso

Ijen View Hotel & Resort Bondowoso mendapatkan profil calon pekerja serta mendapatkan solusi dari permasalahan yang terjadi di lapangan.

1.4 Lokasi dan Jadwal Kerja

Penulis melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan di Ijen View Hotel & Resort Bondowoso. Hotel ini terletak di Jl. KIS Mangunsarkoro No. 888, Tegalelo, Tamansari, Kecamatan Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur 68216. Gambar peta lokasi Ijen View Hotel & Resort terlampir (Lampiran 4). Program Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan pada tanggal 2 September 2019 hingga tanggal 11 Januari 2020. Penulis memiliki jam kerja selama 6 hari dan 1 hari libur dalam seminggu.

1.5 Metode Pelaksanaan

Penulis melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan selama 715 jam yang dimana sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Penulis melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan di 2 departemen, yaitu departemen Front Office dan departemen Sales & Marketing. Departemen pertama yang dilaksanakan pada 10 minggu pertama adalah departemen Front Office. Jadwal kerja selama di departemen Front Office adalah 6 hari kerja dan 1 hari libur. Jam kerja yang berlaku adalah 7 jam kerja dan 1 jam istirahat yang dilaksanakan 6 hari dalam seminggu, yaitu hari Senin hingga hari Sabtu. Waktu pelaksanaan penulis juga dibedakan menjadi 2 shift. Shift pertama yaitu pukul 07.00 WIB – 15.00 WIB dan shift kedua pukul 15.00 WIB – 23.00 WIB. Untuk hari libur nasional atau hari-hari besar nasional departemen Front Office tetap masuk seperti biasa. Departemen kedua yang dilaksanakan pada 9 minggu berikutnya adalah Departemen Sales & Marketing. Jam kerja yang berlaku pada hari Senin hingga hari Jum'at yaitu 8 jam, shift pertama yaitu pukul 07.00 WIB – 15.00 WIB dan shift kedua pukul 13.00 WIB – 21.00 WIB. Untuk hari Sabtu jam kerja yang berlaku adalah 5 jam, shift pertama pukul 07.00 WIB – 12.00 WIB dan shift

kedua pukul 16.00 WIB – 21.00 WIB. Untuk hari libur nasional atau hari-hari besar nasional departemen Sales &Marketing diliburkan.

BAB 2. KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

Ijen View Hotel & Resort berada di Bondowoso yang memiliki udara sejuk dan taman yang asri serta tempat rekreasi yaitu kolam renang dan *outbound*. Nama Ijen View Hotel & Resort berasal dari kawah belerang Gunung Ijen yang sudah dikenal oleh masyarakat lokal maupun mancanegara, sehingga nama Ijen View mudah dikenal, diucapkan, dan dicari lokasinya.

Ijen View Hotel & Resort dibangun pada tahun 2004 di area seluas 25.000 m². Ijen View Hotel & Resort mengadakan *Soft Opening* pada tanggal 09 April 2005 dan *Grand Opening* pada tanggal 09 Mei 2005.

Bentuk logo Ijen View Hotel & Resort menyerupai senjata pamungkas Krisna dari Pandawa Lima. Senjata tersebut sangat ampuh sehingga menjadi kebanggaan bagi Pandawa Lima dan para rakyatnya. Logo tersebut memiliki makna bahwa Ijen View Hotel & Resort menjadi salah satu kebanggaan bagi masyarakat Kabupaten Bondowoso dimana mereka memiliki bangunan hotel yang bagus dan asri. Gambar logo Ijen View Hotel & Resort terlampir (Lampiran 3). Hotel tersebut juga memiliki desain atmosfer Bali, Jawa, dan modern yang merupakan perpaduan yang sangat apik. Warna logo Ijen View Hotel & Resort adalah merah yang berarti bahagia. Maksud dari bahagia adalah diharapkan Ijen View Hotel & Resort dapat optimal dalam memberikan pelayanan kepada tamu sehingga semua pihak saling diuntungkan dan tamu merasa puas atas pelayanan yang sudah diberikan.

Tujuan utama para pemilik hotel mendirikan Ijen View Hotel & Resort adalah sebagai kebanggaan. Selain itu juga sebagai investasi jangka panjang sekaligus ingin memberdayakan sumber daya manusia setempat agar pendapatan mereka dapat meningkat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal akomodasi, catering, kegiatan – kegiatan rapat, seminar, pernikahan, ulang tahun kelahiran, ulang tahun perusahaan, pameran, rekreasi dan lain sebagainya. Tujuan

jangka panjang adalah untuk mengkreasikan citra perusahaan, meningkatkan keuntungan usaha dan mengembangkan aset. Ijen View Hotel & Resort memiliki visi dan misi. Visi dari Ijen View Hotel & Resort adalah menjadi hotel kebanggaan dan terbaik dengan memberikan pelayanan terbaik kepada para tamunya, terutama di bidang perhotelan. Misi dari Ijen View Hotel & Resort adalah menjadikan Ijen View Hotel & Resort tempat ternyaman bagi para tamu untuk singgah atau beristirahat sejenak sebelum melanjutkan perjalanannya. Ijen View Hotel & Resort memiliki motto *Simple but Beauty*. Selain itu, Ijen View Hotel & Resort juga memiliki filosofi yaitu *A friendly home in an exotic atmosphere*.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Ijen View Hotel & Resort dipimpin oleh seorang General Manager yang bertanggung jawab atas segala kebijakan yang berlaku di hotel. Ijen View Hotel & Resort memiliki beberapa departemen diantaranya: Departemen Front Office, Departemen Housekeeping, Departemen Food and Beverage, Departemen Accounting, Departemen Sales & Marketing, Departemen Engineering, dan Departemen Security. Susunan struktur organisasi dari Ijen View Hotel & Resort terlampir. Setiap departemen yang ada di Ijen View Hotel & Resort memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Berikut merupakan penjelasan dari tugas dan tanggung jawab setiap departemen, diantaranya:

2.2.1. General Manager

General Manager merupakan seorang pimpinan tertinggi di Ijen View Hotel & Resort. General Manager bertanggung jawab atas segala kebijakan yang berlaku di Ijen View Hotel & Resort dan selalu memantau pekerjaan yang dilakukan disetiap departemen.

2.2.2. Assistant Personnel (Human Resources Development)

Assistant Personnel merupakan salah satu *back office* yang ada di Ijen View Hotel & Resort Bondowoso. Tugas dan tanggung jawab dari Assistant Personnel diantaranya:

1. Mewawancarai dan menetapkan calon pekerja yang produktif dan sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan.
2. Mewawancarai dan menetapkan calon mahasiswa ataupun siswa yang ingin melakukan Praktik Kerja Lapangan.
3. Memberikan penilaian terhadap kinerja dari setiap pegawai dan mahasiswa atau siswa yang sedang menjalankan Praktik Kerja Lapangan.
4. Menyimpan data dari setiap pegawai dan mahasiswa atau siswa yang sedang menjalankan Praktik Kerja Lapangan.
5. Menyediakan kebutuhan seragam untuk pegawai.
6. Membangun hubungan yang bagus dengan setiap departemen yang ada.
7. Memberikan teguran atau sanksi kepada pegawai yang melanggar aturan baik berupa teguran secara langsung ataupun dalam bentuk surat peringatan.

2.2.3. Departemen Front Office

Departemen *Front Office* merupakan departemen yang menjual produk-produk dan fasilitas yang ada di Ijen View Hotel & Resort, khususnya kamar tamu. Departemen ini dibagi menjadi beberapa bagian diantaranya resepsionist, reservasi, operator, dan *bellboy*. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab dari departemen *Front Office* adalah:

a. Resepsionis

1. Menjual produk-produk dan fasilitas hotel.
2. Mempromosikan produk-produk dan fasilitas hotel.
3. Mengetahui segala hal tentang produk dan juga fasilitas yang ada didalamnya seperti harga umum dan harga spesial.
4. Menyambut tamu.
5. Bertanggung jawab atas pendaftaran tamu.
6. Bertanggung jawab atas kunci kamar tamu.
7. Menjawab telephone dengan cepat dan ramah.

8. Berkoordinasi dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.
 9. Membuat laporan terkait berapa kamar yang terisi dan apa saja yang perlu disampaikan kepada shift selanjutnya apabila ada permintaan khusus dari tamu.
- b. Reservasi
1. Menerima pesanan kamar yang dilakukan oleh tamu baik secara langsung ataupun melalui telephone, e-mail, Whatsapp, dan aplikasi pemesanan kamar seperti Traveloka dan Agoda.
 2. Memberikan informasi kepada tamu yang ingin mengetahui tentang harga dan fasilitas dari setiap kamar yang ada di Ijen View Hotel & Resort.
- c. Operator
- Melakukan aktivitas-aktivitas pemasukan data para tamu serta membuat database dari berapa kamar yang terisi setiap harinya, data tamu yang pernah menginap, data perusahaan atau *tour & travel* yang memiliki kerjasama dengan Ijen View Hotel & Resort, dan lain sebagainya.
- d. *Bellboy*
1. Membantu tamu untuk membawa barang-barangnya pada saat kedatangan, kepergian, dan perpindahan kamar.
 2. Mengantar tamu ke meja receptionist.
 3. Mengantar tamu ke kamar.
 4. Membantu untuk membuka atau menutup pintu mobil tamu.
 5. Memanggil kendaraan untuk tamu.

2.2.4. Departemen Housekeeping

Departemen *Housekeeping* merupakan departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kenyamanan bagi para tamu, terutama kebersihan yang ada di setiap kamar tamu. Departemen ini dibagi menjadi beberapa bagian, diantaranya *room boy*, *public area cleaner*, *gardener*, *order taker*, *laundry*

attendant, dan *pool attendant*. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab dari departemen Housekeeping adalah:

a. *Room Boy*

1. Bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu.
2. Melengkapi persediaan tamu di kamar.
3. Membersihkan dan merapikan tempat tidur di kamar tamu.
4. Membersihkan kamar mandi tamu.
5. Mengisi form room boy.

b. *Public Area Cleaner*

Membersihkan dan menjaga seluruh area hotel supaya tetap bersih mulai dari lobby, koridor, ruangan pegawai, loker, restoran, dan lain sebagainya.

c. *Gardener*

1. Merawat dan menjaga tanaman yang ada di hotel.
2. Memotong tanaman liar yang ada di hotel.
3. Membersihkan area kebun yang ada di hotel.
4. Menjaga kerapian dan kebersihan kebun yang ada di hotel.

d. *Order Taker*

Memastikan tersedianya stok barang-barang dan kebutuhan dari Departemen Housekeeping mulai dari sabun cuci, pengharum, sabun untuk tamu, sikat gigi untuk tamu, sandal untuk tamu, dan lain sebagainya.

e. *Laundry Attendant*

1. Memastikan barang-barang yang diperlukan oleh kamar tamu selalu bersih
2. Mencuci barang-barang yang diperlukan untuk kamar tamu, seperti selimut, handuk, dan bed cover.
3. Menyediakan jasa laundry untuk para tamu.

f. *Pool Attendant*

1. Menjaga kebersihan area kolam renang.
2. Memastikan bahwa air di kolam selalu jernih
3. Menyikat sisi kolam renang yang kotor.

2.2.5. Departemen Food & Beverage

Departemen Food & Beverage merupakan salah satu departemen yang paling dibutuhkan di hotel. Tugas utama dari departemen ini adalah untuk membuat dan menghidangkan makanan serta minuman yang ada di hotel. Departemen ini dibagi menjadi dua, yakni Food & Beverage Product dan Food & Beverage Service. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab dari Food & Beverage Product dan Food & Beverage Service, diantaranya:

a. *Food & Beverage Product*

Food & Beverage Product memiliki tugas dan tanggung jawab untuk membuat atau menyiapkan makanan dan minuman untuk para tamu.

b. *Food & Beverage Service*

Food & Beverage Service memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menghidangkan makanan dan minuman para tamu.

2.2.6. Departemen Accounting

Departemen *Accounting* merupakan salah satu departemen *back office* yang ada di Ijen View Hotel & Resort. Salah satu tugas utama dari departemen ini adalah mengatur keuangan dari Ijen View Hotel & Resort. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab dari departemen Accounting, diantaranya:

1. Bertanggung jawab atas perputaran keuangan yang ada di Ijen View Hotel & Resort.
2. Mencatat pendapatan hotel.
3. Mencatat biaya pengeluaran yang dilakukan oleh hotel.
4. Menentukan harga jual makanan dan minuman.
5. Melakukan pendataan inventaris di setiap akhir bulan dan melaporkannya kepada setiap departemen.

2.2.7. Departemen Sales & Marketing

Departemen Sales & Marketing memiliki tugas utama untuk menjual dan mempromosikan produk-produk dan fasilitas yang ada di Ijen View Hotel & Resort, Bondowoso. Departemen Sales & Marketing harus mampu untuk menjual ruang pertemuan, ballroom, paket pernikahan, paket *meeting*, dan lain

sebagainya. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab dari departemen Sales & Marketing, diantaranya:

1. Membuat strategi pemasaran hotel supaya dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya.
2. Menentukan harga jual yang sesuai dengan fasilitas yang didapat oleh tamu.
3. Membangun kerjasama dengan travel agency.
4. Mengadakan kunjungan ke perusahaan atau instansi lainnya.
5. Mempromosikan fasilitas dan produk-produk hotel kepada tamu.
6. Membuat laporan atas kegiatan sehari-hari yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan *briefing*.
7. Membangun hubungan baik dengan para tamu supaya tamu tersebut kembali menggunakan jasa, produk, dan fasilitas yang ada di hotel.

2.2.8. Departemen Engineering

Departemen Engineering memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjaga, merawat, dan memastikan segala peralatan yang berhubungan dengan listrik berjalan dengan baik seperti pendingin ruangan, kulkas, lampu, akses internet gratis, dan lain sebagainya.

2.2.9. Departemen Security

Departemen Security memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Menjaga keamanan area hotel.
2. Memantau keadaan di area hotel.
3. Memeriksa barang bawaan tamu dan pegawai yang mencurigakan.
4. Bertanggung jawab atas keamanan tamu dan pegawai.

2.3 Kondisi Lingkungan

Ijen View Hotel & Resort terletak di Bondowoso tepatnya di Jl. KIS Mangunsarkoro No. 888 Bondowoso. Ijen View Hotel & Resort dibangun di area seluas 25.000 m². Ijen View Hotel & Resort berada di tengah kota namun masih jauh dari kebisingan. Lokasi Ijen View Hotel & Resort dekat dengan pusat perbelanjaan, kantor pemerintahan, tempat ibadah, bank, dan terminal. Untuk

menjangkau tempat wisata yang terkenal di Bondowoso yaitu Ijen Creater hanya memerlukan waktu sekitar 1-2 jam perjalanan. Selain Ijen Creater, Bondowoso juga memiliki beberapa destinasi wisata lainnya berupa industri rumah tangga dan kerajinan tangan.

Ijen View Hotel & Resort bukan satu-satunya hotel yang berada di Kabupaten Bondowoso. Terdapat hotel-hotel lain di Kabupaten Bondowoso seperti Palm Hotel dan Grand Padis yang lokasinya tidak jauh dari Ijen View Hotel & Resort. Namun, Ijen View Hotel & Resort menjadi tujuan utama bagi para wisatawan untuk menjadi tempat singgah sementara sebelum melanjutkan perjalanannya. Hal ini dikarenakan fasilitas dan pelayanan yang sangat baik dari Ijen View Hotel & Resort kepada para tamunya.

2.3.1 Fasilitas Ijen View Hotel & Resort

Berikut ini merupakan fasilitas yang disediakan oleh Ijen View Hotel & Resort bagi para tamunya diantaranya berbagai macam-macam jenis kamar, ruang pertemuan, restaurant, dan fasilitas lainnya.

a. Kamar Tamu

Ijen View Hotel & Resort memiliki 65 kamar yang terdiri dari lima jenis kamar, yaitu Suite (2 kamar), Deluxe (14 kamar), Premium (10 kamar), Superior (32 kamar), dan Ekonomi (7 kamar).

1) Kamar Suite

Kamar Suite merupakan jenis kamar terbaik yang disediakan oleh Ijen View Hotel & Resort. Kamar ini memiliki pemandangan kolam renang yang dilengkapi dengan gazebo di depan kamar. Kamar suite terletak di samping kolam renang. Jenis tempat tidur yang ada di kamar suite hanya satu tempat tidur (*double bed*).

2) Kamar Deluxe

Kamar Deluxe merupakan kamar yang memiliki ukuran lebih luas dibandingkan superior dan premium. Kamar ini memiliki teras di depannya yang dapat digunakan sebagai tempat bersantai bagi para tamu. Kamar deluxe

terletak di blok tiga dan sebagian lainnya terletak di samping kolam renang sehingga pemandangan yang dapat dinikmati dari kamar ini diantaranya taman, kolam ikan, dan kolam renang. Kamar deluxe terbagi menjadi dua, yakni kamar deluxe dengan satu tempat tidur (*double bed*) dan dua tempat tidur (*twin bed*).

3) Kamar Premium

Kamar Premium merupakan kamar terbaru yang ada di Ijen View Hotel & Resort. Jenis kamar ini hampir sama dengan jenis kamar superior. Namun, dekorasi interior dari kamar premium lebih minimalis dan elegan. Kamar premium terbagi menjadi dua, yakni kamar premium dengan satu tempat tidur (*double bed*) dan dua tempat tidur (*twin bed*).

4) Kamar Superior

Kamar Superior merupakan kamar terbanyak yang disediakan oleh Ijen View Hotel & Resort yang berjumlah 32 kamar. Kamar ini merupakan jenis kamar standart yang ada di Ijen View Hotel & Resort. Kamar ini terletak di blok satu dan blok dua. Kamar superior terbagi menjadi dua, yakni kamar superior dengan satu tempat tidur (*double bed*) dan dua tempat tidur (*twin bed*).

5) Kamar Ekonomi

Kamar ekonomi merupakan kamar tingkat terbawah yang ada di Ijen View Hotel & Resort. Kamar ini merupakan kamar dengan ukuran yang paling kecil dan beberapa fasilitas tidak tersedia di kamar ini seperti lemari dan akses internet. Kamar ini terletak di sebelah lahan parkir yang berjumlah tujuh kamar. Kamar ekonomi terbagi menjadi dua, yakni kamar ekonomi dengan satu tempat tidur (*double bed*) dan dua tempat tidur (*twin bed*).

Berikut merupakan fasilitas yang ada di dalam kamar, diantaranya :

- 1) Bath & Shower (air dingin & air panas)
- 2) Televisi
- 3) Pendingin ruangan
- 4) Telephone
- 5) Menu restoran
- 6) Peralatan mandi
- 7) 2 botol air mineral

- 8) Tiket kolam renang dan sarapan untuk 2 orang
- 9) Akses internet gratis (kecuali kamar Ekonomi)
- 10) Lemari (kecuali kamar Ekonomi)
- 11) Pemanas air (kecuali kamar Ekonomi)
- 12) Mini bar (kamar Deluxe & Suite)
- 13) Brankas (kamar Deluxe & Suite)
- 14) Buah (kamar Suite)
- 15) Koran (kamar Suite)
- 16) Sofa (kamar Suite)

b. Ruang Pertemuan

Ruang pertemuan merupakan ruang yang digunakan oleh tamu sebagai tempat untuk mengadakan acara rapat, seminar, sosialisasi, lamaran, pesta pernikahan, pesta ulang tahun, acara wisuda, dan lain sebagainya. Ijen View Hotel & Resort memiliki beberapa ruang pertemuan, diantaranya:

1) *Javanoa Resto & Bar*

Javanoa Resto & Bar memiliki desain indoors dengan sentuhan tradisional dan dikolaborasikan dengan hal-hal modern yang memiliki kapasitas 180 orang di Restaurant dan 20 orang di Bar. Javanoa Resto tampil anggun bersahaja menyajikan masakan Indonesia, Eropa, dan China. Javanoa Resto buka mulai pukul 06:00 WIB sampai dengan jam 23:00 WIB. Javanoa Resto melayani *room service* selama 24 jam.

2) Ruang Purnama

Ruang Purnama merupakan ruangan yang dapat menampung tamu sebanyak 20-40 orang. Ruangan ini berada di samping aula dan biasanya digunakan untuk acara rapat, sosialisasi, dan seminar.

3) Ruang Partisi

Ruang partisi memiliki kapasitas 120-150 orang yang dapat difungsikan sebagai tempat untuk meeting, seminar, training, pameran dan lain sebagainya.

4) Aula atau *View 21 Ballroom*

View21 Ballroom yang dibangun tanpa pilar berkapasitas 1.000 orang dapat difungsikan untuk melayani acara-acarabesar seperti pesta ulang tahun, pesta lamaran, pesta pernikahan, perayaan natal, rapat dengan jumlah peserta yang banyak, pelatihan, pameran, dan lain sebagainya.

c. Restoran

Ijen View Hotel & Resto memiliki beberapa restoran yang menyediakan berbagai macam jenis makanan, mulai dari *Indonesian food*, *Chinese food*, dan *European food*.

1) Javanoa Resto

Javanoa Resto merupakan restoran utama yang disediakan oleh Ijen View Hotel & Resort untuk melayani para tamunya. Restoran ini terletak di area depan hotel sehingga mempermudah tamu untuk mengaksesnya. Javanoa Resto dibuka mulai pukul 06.00 WIB sampai pukul 23.00 WIB, dan memberikan pelayanan *room service* 24 jam.

2) Pujasera Café

Pujasera Café terletak di area Paradiso Swimming Pool yang di desain setengah open air. Pujasera Café menyajikan makanan dan minuman Indonesia. Pujasera Café dibuka mulai pukul 10:00 WIB sampai dengan 18:00 WIB.

d. Fasilitas Lainnya yang ada di Ijen View Hotel & Resort

Ijen View Hotel & Resort Bondowoso menyediakan berbagai macam fasilitas yang dapat dinikmati oleh para tamunya. Fasilitas-fasilitas ini digunakan sebagai penunjang untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para tamunya, diantaranya:

1) Paradiso Swimming Pool

Saat ini, Paradiso Swimming Pool menjadi fasilitas primadona di Ijen View Hotel & Resort yang dibuka mulai pukul 06:00 WIB sampai dengan 18:00 WIB. Paradiso Swimming Pool sebagai fasilitas gratis bagi para tamu yang menginap dan dikenakan biaya sebesar Rp. 17.500,- / orang bagi tamu luar (tidak menginap di hotel) baik yang mauberenang maupun tidak berenang.

2) Lobby

3) Jasa laundry

4) Jalur olahraga

5) Area Outbound

6) Akses internet gratis (Wi-Fi)

7) Karaoke

8) Helipad

9) Area parkir

10) *Room service* selama 24 jam

BAB 3. AKTIVITAS SELAMA PROGRAM PKL

Penulis telah melakukan program Praktik Kerja Lapang selama (PKL) 4,5 bulan atau lebih tepatnya 715 jam di Ijen View Hotel & Resort Bondowoso. Pelatihan kerja dimulai pada hari Senin, 2 September 2019 dan berakhir pada Sabtu, 11 Januari 2020. Selama menjalankan program PKL penulis ditempatkan pada 2 departemen, yaitu Departemen *Front Office* dan Departemen *Sales & Marketing*. Penulis melaksanakan 10 minggu pertama program PKL di Departemen *Front Office* dan 9 minggu terakhir di Departemen *Sales & Marketing*. Jadwal kerja selama di departemen *Front Office* dengan 6 hari kerja dan 1 hari libur. Jam kerja yang berlaku adalah 7 jam kerja dan 1 jam istirahat yang dilaksanakan 6 hari dalam seminggu, yakni hari Senin hingga hari Sabtu. Waktu pelaksanaan penulis juga dibedakan menjadi 2 shift. Shift pertama yaitu pukul 07.00 WIB – 15.00 WIB dan shift kedua pukul 15.00 WIB – 23.00 WIB. Sedangkan jam kerja yang berlaku pada Departemen *Sales & Marketing* yakni hari Senin hingga hari Jum'at yaitu 8 jam, shift pertama yaitu pukul 07.00 WIB – 15.00 WIB dan shift kedua pukul 13.00 WIB – 21.00 WIB. Untuk hari Sabtu jam kerja yang berlaku adalah 5 jam, shift pertama pukul 07.00 WIB – 12.00 WIB dan shift kedua pukul 16.00 WIB – 21.00 WIB. Untuk hari libur nasional atau hari-hari besar nasional departemen *Sales & Marketing* diliburkan. Berikut beberapa penjelasan tentang aktifitas yang dikerjakan penulis di Departemen *Front Office* dan Departemen *Sales & Marketing*.

3.1 Departemen Front Office

Departemen *Front Office* merupakan inti atau pusat dari sebuah hotel. Hal itu disebabkan karena *Front Office* atau Kantor Depan menjadi petugas pertama yang melayani tamu dan menjadi yang terakhir sebelum tamu meninggalkan hotel. Maka dari itu petugas *Front Office* harus menciptakan kesan pertama dan terakhir yang baik bagi tamu, hal itu dapat dilakukan dengan cara mempehatikan

penampilan dan bersikap ramah. Selain itu petugas Front Office harus melayani tamu sejak tamu datang hingga tamu meninggalkan hotel.

Di Ijen View Hotel dan Resort penulis menjadi petugas atau staf di departemen *Front Office* dan bertugas sebagai Bellboy, Resepsionis, Operator, dan Petugas Reservasi. Berikut adalah beberapa penjelasan tentang aktivitas yang dikerjakan penulis selama berada di departemen *Front Office*.

3.1.1 Menyambut dan Melayani Tamu

Menyambut tamu adalah hal dasar atau hal pertama yang akan dilakukan oleh petugas *Front Office*. Penulis diharuskan untuk menyapa dengan ramah dan mengucapkan salam seperti “Selamat pagi” dan “Selamat malam” atau jika penulis sedang berhadapan dengan tamu dari mancanegara maka penulis akan mengucapkan salam dalam Bahasa Inggris sebagai bahasa *universal* atau bahasa dunia, seperti “*Good morning*” dan “*Good evening*”. Setelah itu penulis akan menanyakan keperluan tamu. Jika keperluan tamu adalah untuk menginap maka penulis akan mengarahkan tamu kepada form registrasi *Check-in*. Jika keperluan tamu adalah untuk menemui salah satu tamu yang sedang menginap atau karyawan hotel maka tamu akan dipersilahkan untuk duduk dan penulis akan menginformasikan kepada tamu atau karyawan yang bersangkutan. Beberapa masalah yang sering dihadapi oleh penulis adalah merasa gugup dan juga kesalahan pengucapan ketika berbicara dengan tamu asing. Saran dan solusi yang diberikan oleh pembimbing lapangan adalah terus belajar, berlatih, dan berusaha.

3.1.2 Reservasi

Reservasi adalah proses pemesanan kamar dan fasilitas lain yang diinginkan oleh calon tamu untuk periode tertentu. Seluruh permintaan pemesanan kamar ini akan ditangani oleh petugas reservasi dengan menyesuaikan ketersediaan kamar pada saat itu. Reservasi pada Ijen View Hotel and Resort tidak hanya dapat dilakukan secara *offline* tetapi juga reservasi secara *online*. Untuk reservasi *online* dapat dilakukan melalui telepon pesan *email*, dan pesan *Whatsapp*. Ketika ada pemesanan melalui *email* atau *Whatsapp* penulis akan mencetak pesan *email* ataupun pesan *Whatsapp* menggunakan alat cetak atau

Printer sebagai bukti pemesanan, setelah itu penulis akan mengisi form reservasi dan mem-*block* kamar yang dipesan sesuai tanggal dan jenis kamar yang diinginkan tamu. Setelah itu penulis akan membalas pesan dengan pesan konfirmasi sebagai bukti bahwa reservasi telah dilakukan dan telah diterima. Tamu juga dapat melakukan pemesanan melalui jalur telepon, dengan cara menelfon nomor telepon lokal ataupun selular milik Ijen View Hotel & Resort. Untuk pemesanan *offline*, tamu melakukan pemesanan secara langsung dengan cara datang menuju hotel. Penulis akan menjelaskan jenis kamar dan fasilitas yang ditawarkan oleh hotel, setelah tamu mendapatkan kamar yang diinginkan penulis akan langsung membuat form reservasi yang sesuai dengan tanggal dan tipe kamar yang diinginkan oleh tamu. Penulis menemui beberapa kesulitan seperti kesalahan penulisan atau kesalahan saat memeriksa kalender *charting*. Solusi dan nasihat yang diberikan oleh pembimbing lapangan adalah untuk selalu berhati - hati dan teliti dalam mengerjakan suatu pekerjaan

3.1.3 Proses Check-In dan Check-Out

Check-In adalah prosedur awal masuknya tamu ke dalam hotel. Sebelum tamu dapat memasuki kamar hotel tamu akan menyelesaikan beberapa proses registrasi terlebih dahulu. Ijen View Hotel and Resort tamu mempunyai kebijakan tentang waktu *Check-In* yaitu jika jam telah menunjukkan pukul 13.00 WIB, terkecuali tamu memberikan informasi terlebih dahulu kepada petugas *Front Office* untuk datang sebelum jam *Check-In* yang telah ditentukan atau bisa disebut *Early Check-In*. Dan *Bellboy* akan membantu untuk membawakan barang – barang milik tamu menuju kamar. *Check-Out* adalah prosedur keluarnya tamu dari kamar hotel. Setelah tamu selesai bermalam tamu akan pergi menuju resepsionis untuk melakukan *Check-Out*. Pada proses *Check-Out* tamu juga akan melalui beberapa proses registrasi dan transaksi pembayaran bill. Batas maksimal untuk *Check-Out* adalah pukul 12.00 WIB. Salah satu kesulitan yang dihadapi adalah ketika tamu kamar *Check-Out* melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Solusi yang diberikan oleh pembimbing lapangan adalah untuk memperingati tamu kamar yang bersangkutan dengan sabar dan sopan.

3.1.4 Bellboy

Bellboy adalah staf dari departemen *Front Office* yang akan mengantarkan tamu menuju kamar yang telah dipesan. *Bellboy* juga bertugas mengecek dan mempersiapkan kembali kesiapan kamar sebelum tamu masuk ke kamar. Tidak hanya itu *Bellboy* juga akan memenuhi kebutuhan tamu dan membantu tamu jika tamu menemukan kendala pada saat bermalam.

3.1.5 Menangani Breakfast Box

Breakfast Box adalah fasilitas sarapan yang dikemas menggunakan kotak makanan. Fasilitas ini memberikan solusi bagi tamu yang ingin *check-out* sebelum jam sarapan yang telah ditentukan, agar tamu masih dapat mendapatkan dan menikmati fasilitas sarapan yang disediakan oleh hotel. Kesulitan yang dihadapi ketika menangani *Breakfast Box* atau *Breakfast take away* adalah disaat tamu tidak tertarik dengan menu yang telah disediakan. Solusi yang diberikan oleh pembimbing lapang adalah dengan meminta tamu untuk memikirkan kembali kelebihan dari menu *Breakfast Box* yang telah disediakan.

3.2 Departemen Sales Marketing

Department Sales and Marketing bertugas untuk menjual produk hotel, diantaranya paket pernikahan, paket meeting, ruang pertemuan, dan lain sebagainya. Selain itu, Department Sales and Marketing juga menangani perjanjian kontrak kerjasama dengan perusahaan atau instansi seperti kesepakatan harga kamar yang biasa disebut sebagai Contract Rate. Berikut adalah beberapa penjelasan tentang aktivitas yang dikerjakan penulis selama berada di departemen Sales Marketing

3.2.1 Membuat BEO (Banquet Event Order)

Membuat BEO adalah salah satu tugas departemen Sales Marketing. BEO atau *Banquet Event Order* adalah dokumen yang berisi tentang perincian informasi dan juga digunakan sebagai referensi persiapan acara. Staf pemasaran meminta penulis untuk membuat BEO. Penulis membuatnya dengan konten yang terkait dengan permintaan pelanggan yang kemudian akan dibagikan ke semua

departemen di Ijen View Hotel dan Resort setelah diperiksa oleh staf pemasaran. Salah satu kesulitan yang dihadapi ketika membuat BEO adalah kesalahan dalam mengetik. Solusi yang diberikan oleh pembimbing lapang adalah agar penulis menambah jam terbang dan ketelitian dalam membuat BEO.

3.2.2 Menangani Acara

Menangani acara adalah salah satu tanggung jawab dari Departemen *Sales & Marketing*. Departemen *Sales & Marketing* memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa acara berjalan berdasarkan perencanaan. Dalam aktivitas ini, penulis memeriksa kembali semua persiapan yang diperlukan untuk acara seperti dekorasi, menyiapkan meja, kursi, makanan, minuman dan semua persiapan yang tertera pada BEO. Kesulitan yang dihadapi penulis ketika menangani acara adalah saat terjadi kesalahpahaman ketika mendekor tempat yang digunakan untuk acara. Solusi yang diberikan oleh pembimbing lapang adalah bermusyawarah dengan tamu yang mengadakan acara.

3.2.3 Membuat Contract Rate

Contract Rate adalah kontrak harga kamar yang diberikan oleh hotel kepada perusahaan atau instansi untuk mendapatkan potongan harga berdasarkan syarat dan ketentuan yang dilampirkan. Cara ini menguntungkan untuk pihak hotel maupun pihak perusahaan atau instansi yang meminta *Contract Rate*. Sebagai tenaga pembantu di Departemen *Sales & Marketing*, penulis hanya menyalin atau menirukan dari *Contract Rate* yang telah dibuat sebelumnya dengan arahan dari staf senior. Salah satu kesulitan yang dihadapi ketika membuat *Contract Rate* adalah kesalahan dalam mengetik. Solusi yang diberikan oleh pembimbing lapang adalah agar penulis menambah jam terbang dan ketelitian dalam membuat *Contract Rate*.

3.2.4 Memperbarui Menu

Menu adalah bagian penting dari Departemen *Food and Beverage* untuk memberikan informasi lengkap kepada pelanggan tentang produk. Selain itu, dapat digunakan oleh Departemen *Sales & Marketing* untuk menawarkan makanan kepada pelanggan yang akan mengadakan acara di Ijen View Hotel.

Dalam pekerjaan ini, penulis membantu menerjemahkan menu dari versi Bahasa Indonesia ke Bahasa Inggris. Selain itu karena ada beberapa perubahan harga pada menu penulis juga memperbarui harga pada menu dengan harga baru yang telah ditentukan.

3.2.5 Menemui Tamu

Pada tugas ini penulis akan menemui tamu yang ingin mengadakan sebuah acara ataupun hanya ingin mengetahui perincian paket-paket yang ditawarkan oleh hotel dengan bimbingan dan pengawasan dari staf senior. Penulis akan menjelaskan paket-paket dan fasilitas yang ditawarkan oleh hotel. Lalu penulis akan mencoba memberikan solusi terbaik untuk tamu. Penulis juga akan mencatat semua permintaan tamu dan juga detail acara yang akan diadakan oleh tamu. Penulis mendapati kesulitan di awal seperti rasa gugup dan kesalahan dalam menjelaskan paket paket acara. Namun seiring dengan bertambahnya jam terbang dan bimbingan dari pembimbing lapang penulis dapat mengatasi kesulitan tersebut.

BAB 4. AKTIVITAS *BELLBOY* DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*

Penulis melaksanakan Program PKL atau Praktik Kerja Lapangan di Ijen View Hotel & Resort selama 4,5 bulan atau lebih tepatnya 715 jam. Penempatan posisi kerja yang diberikan kepada penulis dibagi menjadi 2, yaitu 10 pekan atau 400 jam menjadi staf resepsionis dan *bellboy* di Departemen *Front Office*, dan 9 pekan atau 378 jam menjadi staf pemasaran dan pelaksanaan acara di Departemen *Sales & Marketing*. Dikarenakan penulis mendapatkan waktu dan pengalaman lebih banyak selama menjadi staf resepsionis dan *bellboy* di Departemen *Front Office*, penulis akan berfokus untuk menjelaskan tentang pengalaman selama menjadi staf di Departemen *Front Office*. Selama menjadi staf di Departemen *Front Office* penulis paling banyak menghabiskan waktu menjadi *bellboy* yang akan dijelaskan sebagai berikut:

4.1 Pengertian Departemen Front Office

Departemen *Front Office* adalah salah satu departemen di Ijen View Hotel dan Resort Bondowoso yang mengambil bagian penting dari manajemen hotel. Departemen ini memegang beberapa tugas seperti menerima reservasi, termasuk proses *check-in* dan *check-out*, mempromosikan produk dan fasilitas hotel, menyambut tamu, menangani kunci tamu, menerima panggilan, menangani keluhan dari pelanggan, memanggil taksi untuk pelanggan, dan membuat laporan bulanan. Penulis hanya mengerjakan sebagian dari SOP (*Standar Operasional Prosedur*) pada Departemen *Front Office* dan salah satunya adalah sebagai *Bellboy*. *Bellboy* adalah salah satu posisi kerja pada Departemen *Front Office* yang bertugas untuk menyambut dan melayani tamu sejak tamu datang hingga masuk ke dalam kamar. Berikut beberapa penjelasan tentang aktivitas yang sudah penulis kerjakan selama menjadi *Bellboy*.

4.2 Pengertian *Bellboy*

Bellboy adalah salah satu posisi atau jabatan yang ada di departemen *Front Office*. *Bellboy* bertugas mengantarkan tamu menuju kamar yang telah dipesan. *Bellboy* juga bertugas mengecek dan mempersiapkan kembali kesiapan kamar sebelum tamu masuk ke kamar. Tidak hanya itu *Bellboy* juga bertugas untuk memenuhi kebutuhan tamu dan membantu tamu jika tamu menemukan kendala pada saat bermalam.

4.3 Menyambut Tamu

Tugas pertama yang didapat penulis sebagai seorang *Bellboy* adalah menyambut tamu yang kemudian diteruskan dengan mengucapkan salam kepada tamu seperti “Selamat pagi, selamat datang di Ijen View *Hotel & Resort*”. Jika tamu yang disambut merupakan tamu mancanegara penulis dapat mengucapkan salam dalam bahasa Inggris sebagai bahasa dunia, seperti “Good evening, welcome to Ijen View *Hotel & Resort*” dengan ramah dan senyuman. Selanjutnya penulis menanyakan keperluan tamu datang ke hotel. Jika tamu tersebut ingin mendatangi suatu acara yang sedang dilangsungkan di hotel maka penulis bertugas mengarahkan tamu tersebut ke tempat acara dilangsungkan. Jika tamu tersebut ingin bertemu staf hotel seperti staf *Sales & Marketing*, staf *Accounting*, atau *General Manager*, selanjutnya penulis menanyakan apakah tamu tersebut telah memiliki janji atau tidak. Setelah itu penulis menginformasikan kepada staf yang bersangkutan. Jika tamu tersebut ingin menginap maka penulis bertugas untuk menanyakan apakah ada barang – barang milik tamu yang ingin dibantu untuk dibawakan, jika ada penulis bertugas membantu menurunkan dan membawa barang bawaan milik tamu menuju resepsionis. Berikut contoh percakapan saat menyambut tamu:

Penulis : “Good evening sir, welcome to Ijen View *Hotel & Resort*”

Tamu : “Good evening”

Penulis : "Can I help you sir?"
 Tamu : "Yes, I've already booked a room for 1 night"
 Penulis : "Reservation name?"
 Tamu : "Mr.x"
 Penulis : "You booked a Superior room with single bed for 1 night"
 Tamu : "Yes"
 Penulis : "May I borrow and copy your ID card?"
 Tamu : "Yes of course"
 Penulis : "Please sign the registration form and then I will take you to your room"
 Tamu : "Of course"
 Penulis : "Okey, please follow me to your room"

Penulis masih mendapatkan beberapa kesulitan diawal, seperti merasa gugup ketika berhadapan langsung dengan tamu. Pembimbing lapang memberi saran kepada penulis untuk terus berusaha dan jangan takut mencoba, cara itu yang diterapkan oleh penulis untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan bertambahnya jam terbang dan bimbingan dari pembimbing lapang, penulis dapat mengatasi masalah tersebut.

4.4 Mengantarkan Tamu

Tugas selanjutnya dari seorang *bellboy* adalah mengantarkan tamu. Setelah proses registrasi tamu telah selesai penulis bertugas untuk mengantarkan tamu menuju kamar dan membawakan barang bawaan milik tamu menuju kamar jika tamu membutuhkan bantuan untuk membawakan barang bawaannya. Setelah sampai di kamar yang telah dipesan penulis membukakan pintu kamar. Lalu diteruskan dengan menurunkan barang bawaan tamu dan memeriksa ketersediaan dan kelengkapan inventaris kamar seperti handuk, keset, *remote* televisi dan pendingin ruangan atau AC (*Air Conditioner*). Setelah mengecek dengan cepat penulis akan mempersiapkan keset didepan kamar mandi kamar. Kemudian

penulis menanyakan kepada tamu apakah pendingin ruangan harus dinyalakan terlebih dahulu, jika tidak penulis akan menunjukkan letak *remote* pendingin ruangan dan juga televisi, jika iya penulis menghidupkan pendingin ruangan terlebih dahulu lalu menunjukkan letak *remote* pendingin ruangan dan juga televisi. Selanjutnya penulis memberikan kupon atau tiket sarapan dan kolam renang kepada tamu. Langkah terakhir yaitu penulis keluar dari kamar dengan mengucapkan salam dan menutup pintu kamar dengan perlahan. Berikut contoh percakapan saat mengantar tamu menuju kamar:

Penulis : “Here is your room, let me open it and fast checking your room”

Tamu : “Thankyou”

Penulis : “Do I need to turn on the TV and the Air Conditioner?”

Tamu : “Yes, but just turn on the Air Conditioner”

Penulis : “Okey, I put the TV and AC remote on the desk, here is your breakfast coupon and swimming pool and your room is ready, is there anything else I can do for you?”

Tamu : “No thankyou”

Penulis : “If you need any help call the reception, press number 1 on the room telephone. Have a nice rest”

Penulis menemui beberapa kesulitan ketika sedang mengantarkan tamu hingga kamar. Kesulitan seperti ketidak telitian ketika memeriksa kelengkapan kamar. Solusi yang diberikan oleh pembimbing lapang adalah lebih ditingkatkan lagi ketelitian dalam mengerjakan pekerjaan.

4.5 Membantu dan Memenuhi Kebutuhan Tamu

Tugas selanjutnya adalah membantu tamu dan memenuhi kebutuhan tamu. Dalam masa menginap terkadang tamu mendapati beberapa kesulitan seperti pendingin ruangan yang mati, terkunci diluar tanpa membawa kunci kamar, atau yang lain – lain. Pada saat – saat seperti itu penulis bertugas mencoba

membantu tamu, jika kesulitan yang dihadapi diluar dari tugas seorang *bellboy* maka penulis dianjurkan untuk menghubungi departemen lain yang lebih berwenang menangani kesulitan tersebut. Tidak hanya membantu tamu, penulis biasanya juga memenuhi kebutuhan tamu seperti *laundry* dan pengering rambut. Jika tamu membutuhkan bantuan biasanya tamu akan menghubungi resepsionis terlebih dahulu lalu staf resepsionis akan meneruskan informasi tersebut kepada departemen departemen lain yang dibutuhkan. Namun jika masalah tersebut dapat diatasi oleh Departemen *Front Office* maka penulis sebagai *Bellboy* yang mengatasi kendala tamu atau memenuhi keinginan tamu. Berikut contoh percakapan saat menangani kebutuhan tamu:

Penulis : “Reception, can I help you?”

Tamu : “Yes this is from room 306, can I get a hair dryer?”

Penulis : “Of course, please wait, I will bring the hair dryer to your room”

Tamu : “Thankyou”

Penulis : “Your welcome”

Kesulitan yang dihadapi ketika membantu dan memenuhi kebutuhan tamu adalah saat terjadi kesalah pahaman antara penulis dan tamu, atau terjadinya banyak permintaan tamu dalam satu waktu. Solusi yang dipelajari oleh penulis dari pembimbing lapang adalah tetap melayani kebutuhan tamu dengan sabar, mengerjakan pekerjaan dengan hati - hati dan tidak terburu-buru.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Program Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Ijen View Hotel dan Resort Bondowoso memberikan pengetahuan dan pengalaman kerja tentang ilmu keramah tamahan yang secara teori didapat dari perguruan tinggi. Sehingga penulis dapat mengaplikasikan teori keramah tamahan di lokasi PKL secara nyata dan langsung. Adapun pengetahuan dan pengalaman tsb yaitu tentang tentang menyambut tamu, menerima reservasi, menerima panggilan dan menangani keluhan. di Departemen *Front Office* dan membuat BEO (*Banquet Event Order*), membuat *Contract Rate*, menjual produk ke pelanggan dan menangani suatu acara Departemen Sales & Marketing. Pengetahuan dan pengalaman didapat ketika bekerja dan membantu pekerjaan staf senior baik secara individu maupun dalam teamwork. Durasi waktu PKL terdistribusi yaitu dalam 10 (sepuluh) pekan pertama program PKL di departemen *Front Office* dan 9 (sembilan) pekan berikutnya di departemen *Sales & Marketing*.

Selisih durasi waktu di departemen *Front Office* membuat penulis mendapat pengetahuan dan pengalaman yang lebih banyak tentang prosedur penanganan tamu oleh *Bell Boy*. Kesimpulan dari menjalani aktivitas sebagai *Bell Boy* di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso adalah menyambut tamu, menghantarkan tamu dan membantu memenuhi kebutuhan tamu. Kesimpulan pertama, prosedur yang dijalankan dalam menyambut tamu di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso adalah mengucapkan salam menggunakan Bahasa Indonesia jika tamu merupakan tamu domestik dan menggunakan Bahasa Inggris jika tamu merupakan tamu manca negara, lalu menanyakan keperluan tamu dan mengarahkan tamu ke tempat yang dituju. Kesimpulan kedua, prosedur mengantarkan tamu menuju kamar adalah, setelah tamu menyelesaikan proses registrasi *Check-In* penulis akan mengantarkan tamu menuju kamar yang sudah

dipesan dan membantu membawakan barang bawaan tamu. Sesampainya di depan kamar, penulis akan membukakan pintu kamar dan memeriksa kembali secara cepat perlengkapan kamar. Setelah itu penulis meletakkan barang bawaan tamu ke dalam kamar, lalu penulis akan pergi dengan menutup pintu dengan perlahan dan mengucapkan “Selamat beristirahat”. Kesimpulan ketiga, prosedur membantu dan memenuhi kebutuhan tamu. Ketika tamu membutuhkan bantuan atau mendapatkan kesulitan tamu akan menghubungi petugas *Front Office*, sebagai tindakan awal petugas *Front Office* berusaha mengatasi keluhan tamu. Petugas *Front Office* akan berkordinasi dengan departemen lain dalam mengatasi kesulitan tamu jika dirasa itu perlu.

Penulis juga berpengalaman menghadapi berbagai macam karakteristik tamu. Kedua, penulis berpengalaman mengantarkan tamu menuju kamar yang telah dipesan, tata cara menawarkan bantuan kepada tamu, dan etika ketika berbicara kepada tamu. Ketiga, penulis juga berpengalaman memberikan *service* atau layanan yang baik kepada tamu, etika dan tata cara menerima keluhan dan permintaan tamu. Penulis juga menghadapi beberapa kesulitan selama program PKL berlangsung, seperti kesalahan dalam penulisan, kurangnya pengetahuan seputar Ijen View Hotel & Resort, gugup ketika berhadapan langsung dengan tamu. Namun seiring dengan bertambahnya jam terbang dan bimbingan dari pembimbing lapangan dan para senior, penulis dapat mengatasi kesulitan - kesulitan tersebut. Penulis juga dengan perlahan dapat beradaptasi pada lingkungan kerja yang ada di Ijen View Hotel & Resort.

5.2 Saran

Penulis memiliki beberapa saran setelah melakukan program magang di Ijen View Hotel and Resort. Berikut saran – saran yang ingin disampaikan penulis:

5.2.1 Untuk Ijen View Hotel and Resort

Manajemen hotel membutuhkan koordinasi yang baik dari semua staf untuk membangun situasi tempat kerja yang baik dan membangun layanan yang

baik bagi pelanggan. Akan sangat bagus jika semua staf dari masing-masing departemen mengetahui tentang departemen lain dan tugas mereka dengan baik, karena koordinasi yang baik akan membangun hasil yang baik yang akan bermanfaat tidak hanya untuk staf tetapi juga untuk Ijen View Hotel dan Resort. Ini berarti bahwa staf hotel dapat membangun hubungan yang baik antara masing-masing departemen untuk membangun koordinasi yang baik. Untuk para staf, akan lebih baik jika mereka meningkatkan kualitas layanan hotel jika para staf dapat menggunakan bahasa Inggris dengan baik, karena sebagian besar tamu hotel adalah orang asing yang datang dari berbagai negara.

5.2.2 Untuk Politeknik Negeri Jember

Bagi Politeknik Negeri Jember sebagai salah satu perguruan tinggi kejuruan di Indonesia, penting untuk terus membangun hubungan yang baik dengan Ijen View Hotel and Resort. Selain itu, selama proses belajar mengajar akan lebih baik jika siswa mendapatkan beberapa pelajaran praktis tentang perhotelan secara nyata, karena beberapa hal praktis di Ijen View Hotel and Resort tidak diberikan dalam proses belajar mengajar sehingga siswa perlu beradaptasi dengannya.

5.2.3 Untuk Program Studi Bahasa Inggris

Untuk Program Studi Bahasa Inggris, akan menjadi hal yang luar biasa jika dapat terus membangun hubungan yang baik dengan Ijen View Hotel and Resort untuk menyediakan tempat program magang karena Ijen View Hotel and Resort adalah salah satu tempat yang bermanfaat untuk program PKL. Dan bagi siswa Program Studi Bahasa Inggris mereka harus meningkatkan keterampilan dan kemampuan mereka dalam menggunakan Bahasa Inggris dengan baik dan benar. Selain itu, mereka harus memperkaya pengetahuan mereka tentang ilmu

pelayanan, perhotelan, dan lain sebagainya agar mereka dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja atau lingkungan program PKL dengan mudah.

DAFTAR PUSTAKA

Chyntia Devina, Y. N. (2019, November). *Indonesia, Negara Penghasil Kopi Terbesar*

Keempat Dunia. Dipetik Desember 2019, dari <http://indonesiabaik.id/>:
<http://indonesiabaik.id/infografis/indonesia-negara-penghasil-kopi-terbesar-keempat-dunia>

KOMPAS.com. (2018). *Bondowoso dan Cerita Produksi Kopi Arabica Java Ijen Raung*.

Dipetik 2020, dari Kompas - Kilas
Ekonomi: <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/05/22/200257826/bondowoso-dan-cerita-produksi-kopi-arabica-java-ijen-raung?page=all>

Solikhan, A. P. (2014). *Upaya Meningkatkan Pelayanan Restoran Dalam Melayani Tamu*

di Jogja Plaza Hotel. Dipetik Agustus 2019, dari
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/khasanah/article/view/450>