

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DAN OPERASIONAL BAGIAN  
KANTOR DEPAN DI HOTEL PASIR PUTIH SITUBONDO**

**LAPORAN HASIL KULIAH KERJA**



Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata  
Program Studi Diploma III Pariwisata  
Jurusan Ilmu Administrasi  
Pada  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

Oleh :

***Hengky Eko Hadi Siswanto***

NIM ; 980903202127

Dosen Pembimbing

**Drs. Djoko Wahyudi**

NIP. 131 471 997

**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA**

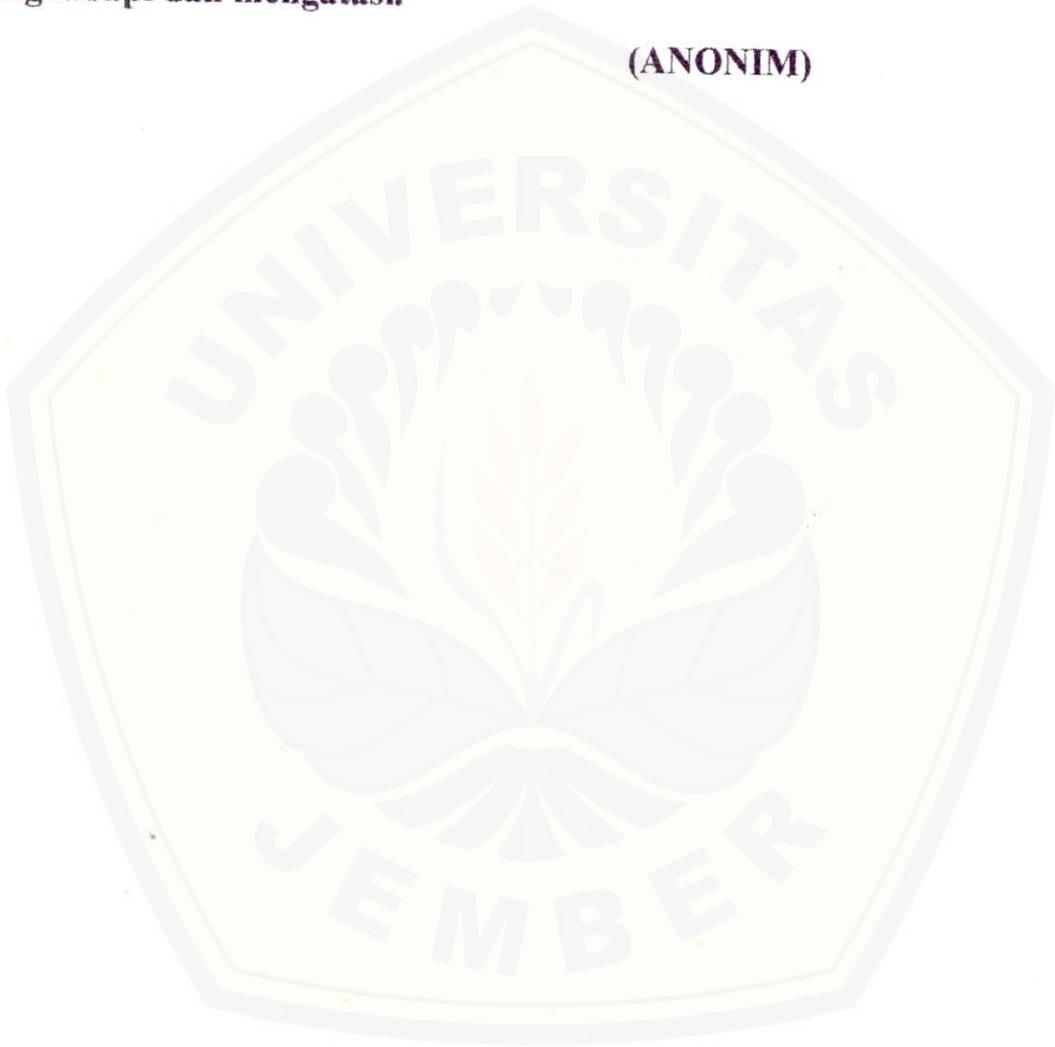
**2001**

Asal	UJ	Klasifikasi
Terima	01/07/2001	647 SIS 42
No. Inventaris	10236782	

**MOTTO**

**Jalan yang terbaik untuk keluar dari suatu kesulitan adalah menghadapi dan mengatasi.**

**(ANONIM)**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

- Ayah dan Ibu tercinta yang tak pernah lepas dengan doanya.
- Saudara-saudaraku yang selalu memberi dukungan moral dan spiritual.
- Teman-temanku “ The Big Family “ Situbondo.
- Teman-teman yang selalu setia dalam membantu pembuatan laporan ini.



**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**  
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA**

**PERSETUJUAN**

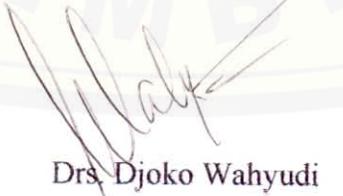
Telah disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata  
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

N a m a : Hengky Eko Hadi Siswanto  
N I M : 980903202127  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : Upaya Peningkatan Pelayanan Dan Operasional Bagian  
Kantor Depan Di Hotel Pasir Putih Situbondo.

Jember, September 2001

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Drs. Djoko Wahyudi

NIP. 131 471 997

**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**  
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA**

**PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember :

N a m a : Hengky Eko Hadi Siswanto  
N I M : 980903202127  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata

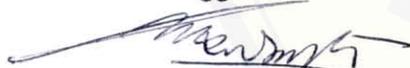
Upaya Peningkatan Pelayanan Dan Operasional Bagian Kantor Depan Di Hotel Pasir  
Putih

Hari : Senin  
Tanggal : 17 September 2001  
Jam : 16.30 BBWI  
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember

Dan telah dinyatakan lulus

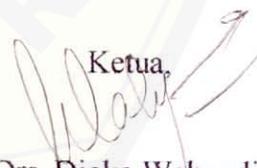
Panitia Penguji

Anggota



Drs. Poerwanto, MA  
NIP. 131 403 359

Ketua,



Drs. Djoko Wahyudi  
NIP. 131 471 997

Mengesahkan,

Universitas Jember

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



Drs. H. MOCH. TOERKI

NIP. 130 524 832

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang mempunyai nama-nama yang baik. Shalawat salam semoga dilimpahkan atas junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan keluarganya, para sahabatnya yang setia serta Al Qur'anul Karim dan Al Hadist yang akan selalu menjadi pegangan dan pedoman hidup.

Akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan kuliah kerja sebagai tugas akhir yang berjudul " **UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DAN OPERASIONAL BAGIAN KANTOR DEPAN DI HOTEL PASIR PUTIH SITUBONDO** ". Meskipun dalam bentuk dan penyajiannya jauh dari sempurna.

Penulisan laporan kuliah kerja ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A. Md. Par) pada Program Studi Diploma III Pariwisata di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember. Mengingat keterbatasan pengetahuan, wawasan, pengalaman, dan literatur yang dimiliki, maka dari itu disadari bahwa laporan akhir ini masih dirasakan kurang sempurna terutama dari segi kualitas ilmiahnya. Maka dengan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan guna meningkatkan mutu laporan akhir ini.

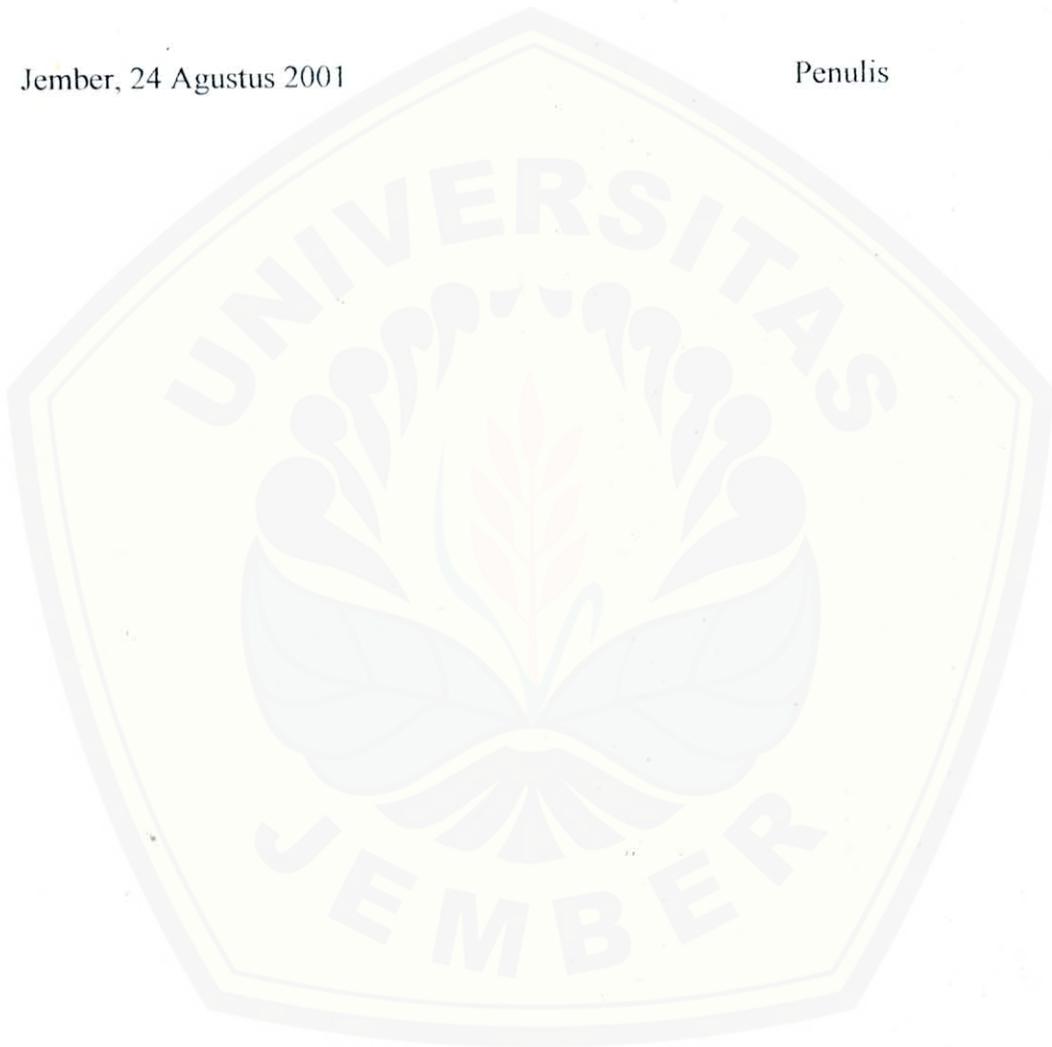
Penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch. Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Poerwanto, MA selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Universitas Jember serta Dosen Wali yang telah banyak memberikan bimbingan selama berada di bangku kuliah.
3. Bapak Drs. Djoko Wahyudi selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama proses penulisan laporan kuliah kerja.
4. Bapak Ahmad Muntahar, BA selaku Direktur Utama Perusahaan Daerah Pasir Putih.
5. Bapak Suhadi selaku pimpinan Hotel Pasir Putih serta para stafnya.

Akhir kata, dengan segala niat baik dan dengan menyebut nama Allah SWT, maka penulisan laporan kuliah kerja ini penulis persembahkan kepada pembaca, semoga bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan tentang pariwisata terutama di bidang perhotelan.

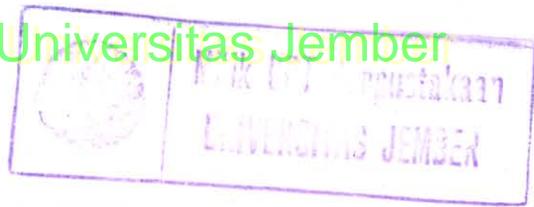
Jember, 24 Agustus 2001

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
HALAMAN MOTTO .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja .....	2
1.2.1. Tujuan Program Kuliah Kerja .....	2
1.2.2. Manfaat Program Kuliah Kerja .....	3
II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA	
2.1. Gambaran Umum Lokasi Kuliah Kerja .....	4
2.2. Visi dan Misi Hotel Pasir Putih .....	4
2.2.1. Visi Hotel Pasir Putih .....	4
2.2.2. Misi hotel pasir Putih .....	5
2.3. Organisasi Hotel Pasir Putih .....	5
2.3.1. Struktur Organisasi Hotel Pasir Putih .....	5
2.3.2. Job Discription .....	7
2.3.3. Sistem Pembagian Waktu Kerja .....	10
2.3.4. Fasilitas-fasilitas Hotel Pasir Putih .....	10
2.3.5. Sistem Jaringan Kerja .....	10
III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA	
3.1. Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja .....	12
3.1.1. Maksud dan Tujuan Bagian Kantor Depan Hotel .....	13
3.1.2. Pemesanan Kamar .....	14
3.1.3. Teknik Penjualan Kamar .....	14
3.1.4. Bagian Registrasi .....	16
3.1.4.1. Penanganan <i>Check In</i> .....	17
3.1.4.2. Penanganan <i>Check Out</i> .....	18
3.1.5. Bagian Operator Telepon .....	19
3.1.6. Menangani Keluhan Tamu .....	20
3.2. Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan .....	21
3.2.1. Implikasi Kebijakan .....	21
3.2.2. Analisis SWOT dan Penilaian Pada Kebijakan .....	23
IV. PENUTUP .....	26
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	



## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia yang menitikberatkan pada sektor ekonomi dalam pembangunan nasionalnya, dengan keberadaan ekonomi nasionalnya pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan bagi pengembangan dan pertumbuhan ekonomi. Dalam menghadapi pembangunan jangka panjang peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai penyeimbang laju akselerasi ilmu pengetahuan dan teknologi harus diutamakan. Ditinjau dari dunia usaha yang semakin berkembang, perhotelan sebagai pelaku usaha senantiasa dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan kondisi-kondisi yang ada baik ekstern maupun intern, agar kesinambungan proses operasionalisasi dapat terselenggara dengan optimal.

Perhotelan merupakan salah satu penunjang perekonomian memegang peranan penting atas jasa yang dihasilkan, dalam keadaan perekonomian yang serba sulit dan kompleks dewasa ini menuntut setiap hotel untuk bekerja keras dengan lebih efektif dan efisien.

Setiap hotel didirikan pada dasarnya mempunyai suatu tujuan yang hendak dicapai, salah satu tujuan itu adalah tercapainya suatu keuntungan yang optimal dan menjaga kontinuitas usaha guna mempertahankan kelangsungan hidup serta mengembangkannya dimasa mendatang. Salah satu faktor yang menentukan adalah tercapainya tujuan tersebut yaitu tersedianya dana dan kemampuan kerja serta profesionalisme.

Dunia kepariwisataan di negara kita semakin maju. Perhotelan merupakan salah satu faktor pendukung sukses dan berkembangnya dunia kepariwisataan. Suatu hotel diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu. *Service* atau pelayanan yang baik dapat memberi kesan tersendiri bagi tamu -- tamu yang datang.

Pemerintah menghimbau kepada seluruh pengelola bisnis perhotelan dan pihak-pihak yang bersangkutan supaya turut serta mendukung kemajuan bisnis perhotelan dan dapat menarik lebih banyak tamu karena dari hasil yang diperoleh akan dapat menambah nilai devisa negara.

Demikian diharapkan pelayanan terbaik yang diberikan akan dapat meningkatkan tingkat pendapatan, mengingat lokasi Hotel Pasir Putih yang berada pada obyek wisata pantai Pasir Putih, kita harus mempersiapkan diri dan berusaha mengetahui lebih jauh dunia kepariwisataan khususnya dibidang perhotelan, maka kami memilih salah satu bagian yang ada dihotel, dalam hal ini adalah bagian kantor depan. Bagian ini berhubungan langsung dengan proses penerimaan tamu. Dari bagian inilah citra sebuah hotel dapat ditentukan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel khususnya bagian kantor depan yang merupakan tempat bertemunya segala aktivitas awal, maka hubungan selanjutnya dengan tamu akan terjalin semakin baik pula, hal ini merupakan satu keuntungan bagi pihak hotel.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mencoba untuk memahami bagaimana keberadaan Bagian Kantor Depan ( *Front Office Departement* ) dalam meningkatkan tingkat hunian di Hotel Pasir Putih Berdasarkan hal tersebut pula maka penulis mengambil judul **UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DAN OPERASIONAL BAGIAN KANTOR DEPAN DI HOTEL PASIR PUTIH SITUBONDO.**

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja**

### **1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja**

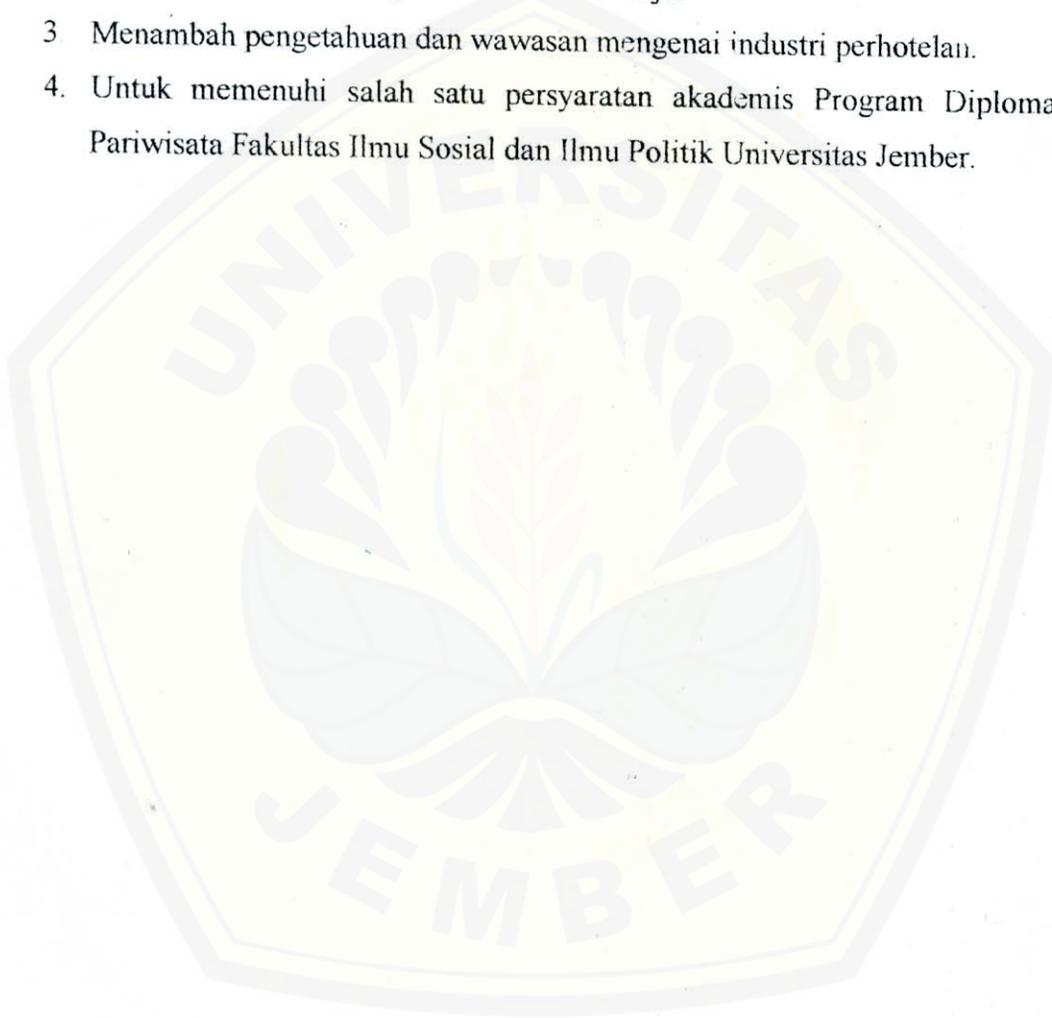
Tujuan dari pelaksanaan Program Kuliah Kerja tersebut adalah sebagai berikut :

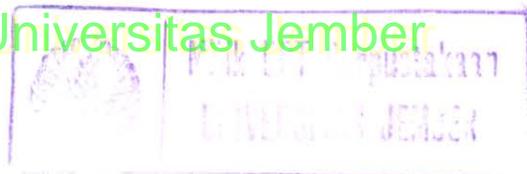
1. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung peranan pihak- pihak perhotelan dalam mendukung perkembangan pariwisata.
2. Karena perhotelan merupakan salah satu mata kuliah yang diprogramkan.
3. Sarana melatih dan meningkatkan kemampuan dalam penguasaan bahasa asing.
4. Sebagai alternatif untuk memperoleh pengalaman praktis dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.

### 1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja

Adapun kegunaan dari pelaksanaan Program Kuliah Kerja tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sebagai sarana penerapan ilmu- ilmu di bangku kuliah.
2. Menambah keahlian, keterampilan dan pengalaman yang dapat digunakan sebagai bekal ketika terjun dalam dunia kerja.
- 3 Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai industri perhotelan.
4. Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.





## II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

### 2.1. Gambaran Umum Pasir Putih Hotel

Pada tahun 1975 Pasir Putih Hotel masih berupa gudang penyimpanan senjata dan alat-alat keperluan untuk latihan tempur milik TNI AL. Kemudian pada tahun 1978 bangunan ini berubah fungsi menjadi penginapan yang dikelola oleh TNI AL sampai tahun 1990.

Kemudian pihak TNI AL mengajak Pemda Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo untuk bekerja sama dalam pengelolaan Pasir Putih Hotel ini. Baru pada tahun 2000 hotel ini resmi menjadi milik Pemda Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo dengan cara pertukaran tanah milik Pemda yang berada di sebelah timur kota Situbondo untuk tempat latihan tempur.

Pasir Putih Hotel resmi menjadi milik Pemda pada tahun 2000. Pasir Putih Hotel dikelola oleh Perusahaan Daerah Pasir Putih Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo dengan memiliki 21 kamar.

Pasir Putih Hotel terletak di lokasi obyek wisata Pasir Putih Kabupaten Situbondo yang merupakan salah satu aset pariwisata di Jawa Timur, yang mempunyai ciri khas yaitu perpaduan antara wana wisata dan wisata bahari.

Pasir Putih Hotel masuk pada wilayah kecamatan Bungatan Kabupaten Daerah Tingkat II Situbondo yang berjarak 21 km dari kota Situbondo dan 174 km dari kota Surabaya yang terletak pada jalur wisata Surabaya-Bali dan banyak dilalui kendaraan umum seperti bus dan taksi sehingga akan memudahkan bagi wisatawan yang akan menginap untuk menemukan hotel ini.

### 2.2. Visi dan Misi Pasir Putih Hotel

#### 2.2.1. Visi Pasir Putih Hotel

Sebagai suatu bidang usaha yang bergerak dibidang perhotelan yang menjual jasa dan pelayanan, Pasir Putih Hotel mempunyai beberapa visi, yaitu:

1. Untuk mencapai target penjualan kamar dan pendapatan di bidang perhotelan dengan cara peningkatan kualitas pelayanan hotel.

2. Mengangkat dan memperkenalkan wisata Pantai Pasir Putih dan Wisata Bahari kepada wisatawan mancanegara atau nusantara yang merupakan salah satu obyek wisata yang berada di Jawa Timur.

### 2.2.2. Misi Pasir Putih Hotel

Misi dari Pasir Putih Hotel, yaitu:

1. Mengusahakan agar tamu kerasan dan betah tinggal lebih lama di Pasir Putih Hotel dengan cara menjual suasana dan tempat Pasir Putih Hotel yang berada di tepi pantai serta keramah-tamahan para pegawainya.
2. Mengusahakan pengelolaan hotel seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan menguasai naik turunnya *income* (pendapatan) sepanjang tahun serta menghindari pemborosan dengan melakukan efisiensi-efisiensi di segala bidang.
3. Mengusahakan untuk menambah jumlah kamar dan fasilitas-fasilitas yang berada di hotel untuk dapat digunakan oleh para tamu yang menginap.
4. Membantu masyarakat sekitar hotel dengan membangun kios-kios souvenir tempat menjual hasil kerajinan masyarakat Pasir Putih.

## 2.3. Organisasi Pasir Putih Hotel

### 2.3.1. Struktur Organisasi Pasir Putih Hotel

Setiap organisasi tersusun atas kelompok orang yang melakukan kerja sama yang dimaksudkan untuk tujuan tertentu yang mereka setujui bersama. Segi-segi yang dipentingkan ialah kegiatan mereka dan hubungan kerja antara satu sama lain.

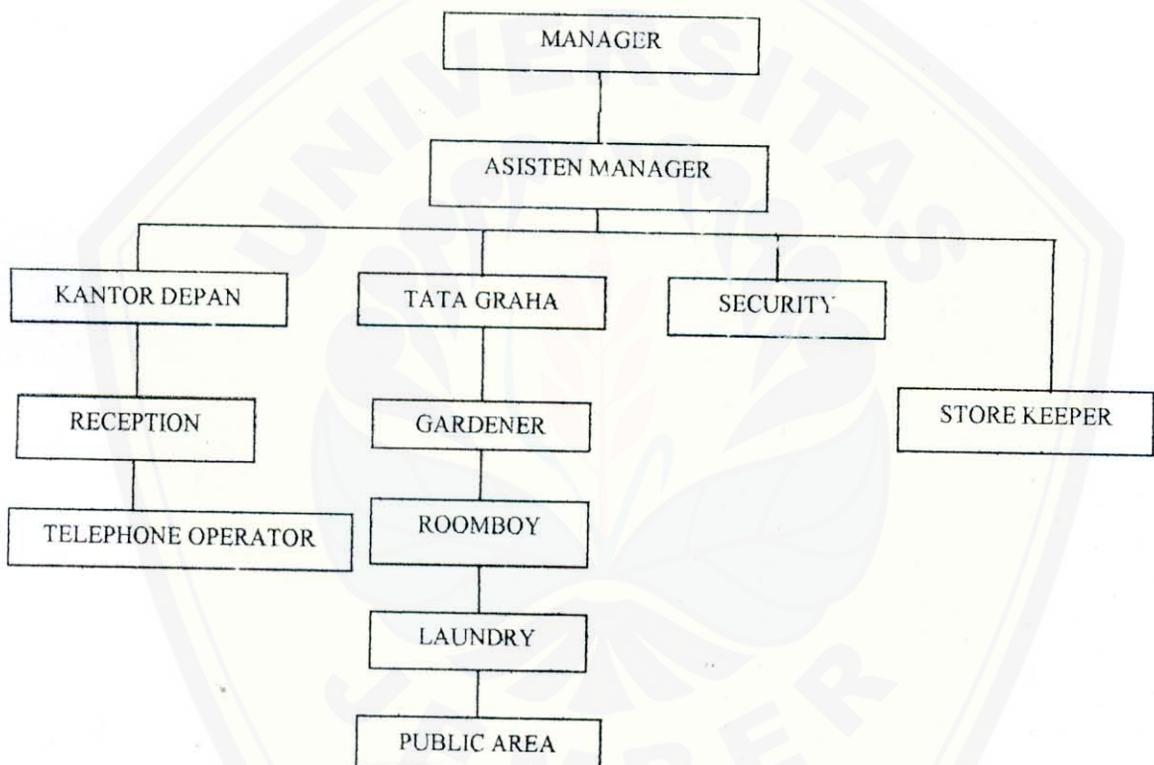
Organisasi sebuah hotel tergantung pada besar kecilnya hotel tersebut. Hotel memiliki organisasi yang sederhana dengan jumlah karyawan yang jauh lebih sedikit kalau dibandingkan dengan hotel besar.

Dalam hal ini Pasir Putih Hotel sebagai hotel kelas melati III juga melaksanakan penyederhanaan pada struktur organisasinya. Penyederhanaan tersebut diberlakukan pada setiap bagian yang ada. Sehingga operasional hotel dapat dijalankan sesuai dengan yang diharapkan. Penyederhanaan ini juga dimaksudkan agar tugas dan fungsi dari tiap-tiap

bagian dapat dilaksanakan dengan baik dan efisien. Sehingga seluruh bagian dapat bekerja sama antara satu dengan yang lain.

Sebagai gambaran tentang hal tersebut, dapat dilihat pada bagan organisasi Hotel Pasir Putih di bawah ini:

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI  
HOTEL PASIR PUTIH**



### 2.3.2. Job Diskription

Organisasi hotel umumnya dibagi menjadi beberapa bagian. Setiap bagian mempunyai lingkup pekerjaan tertentu, sesuai dengan tanggung jawab masing-masing:

#### 1. Manager.

Bertanggung jawab untuk mengawasi semua kegiatan operasional dan administrasi di hotel. Tugas lainnya adalah memperlakukan dan menyambut tamu penting (VIP) yang datang, maupun yang menginap di hotel. Selain itu, manager bertugas untuk melatih bawahan agar mampu memberikan pelayanan yang baik. Dalam hubungan kerja, manager membina kerja sama dengan bagian lain.

#### 2. Asisten Manager.

Adapun tugas dan tanggung jawab dari Asisten Manager, antara lain:

- Asisten Manajer bertanggung jawab kepada pimpinan/manajer.
- Bertugas membantu pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan.
- Menggantikan atau mewakili pimpinan kantor apabila berhalangan hadir.
- Mengkoordinir bawahan dan bekerja sama dengan bagian lain.
- Menerima (*handling*) keluhan tamu (*complain*) dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan tugas kerja.

#### 3. Bagian Kantor Depan (*Front Office Departement*).

Kantor depan adalah bagian yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik yang melalui pemesanan kamar maupun tanpa pemesanan. Adapun ruang lingkup kegiatan dari kantor depan Hotel Pasir Putih, antara lain:

##### a. Bagian Penerima Tamu (*Reception*)

Tugas dan tanggung jawab dari petugas *reception*:

- Penerimaan tamu baik yang akan *check in / check out*.
- Mengetahui status kamar hotel.
- Melaksanakan proses pemesanan kamar termasuk memberikan konfirmasi kamar.
- Blocking kamar untuk VIP, apabila sebelumnya belum ditentukan nomor kamarnya, yaitu dengan menuliskan nama tamu, nomor kamar dan tanggal *check in / check out*. Untuk VIP diprioritaskan lebih dahulu dari tamu atau grup lainnya.

- Blocking kamar untuk tamu individual atau grup bila ada, ditentukan nomor kamarnya lebih dahulu agar dapat menghasilkan keadaan kamar yang tepat dan efektif terutama apabila kamar yang tersedia hanya dengan jumlah terbatas.
- Membaca *log book*, bila ada pekerjaan yang harus diselesaikan atau di *follow up* di *shift* yang sebelumnya.

b. Bagian Operator Telepon (*Telephon Operator*).

Tugas dan tanggung jawab dari *telephone operator*:

- Melayani informasi hotel melalui telepon dari luar, dan keterangan lain tentang situasi luar dan dalam hotel.
- Menyampaikan pesan / mencatat pesan untuk tamu baik yang ada di tempat / kamar maupun yang tidak ada.
- Menulis pesan dari tamu hotel (*message*).

4. Bagian Tata Graha (*Housekeeping Departement*)

Bagian yang mempunyai peranan dan fungsi menjaga kebersihan dan kerapian kamar-kamar dan ruangan-ruangan hotel. Di dalam bagian tata graha masih dibagi menjadi beberapa bagian-bagian antara lain:

a. Bagian Tempat Umum (*Public Area*)

Tugas dari *Public Area* adalah:

- Menjaga kebersihan dan kerapian *lobby*.  
*Lobby* merupakan salah satu area yang cukup padat dalam mobilitas manusia dalam operasional suatu hotel, dapat dikatakan sebagai tempat pertemuan antara tamu-tamu hotel dengan tamu-tamu yang tidak dapat menginap di hotel, sehingga *lobby* harus dijaga kebersihan dan kerapihannya setiap saat, agar setiap tamu yang berkunjung ke hotel selalu mempunyai kesan pertama yang baik terhadap hotel.
- Membersihkan lampu-lampu yang terdapat di *lobby* dan koridor serta menggantinya apabila ada yang rusak atau putus.
- Membersihkan asbak yang ada di *lobby* dan di depan kamar tamu.

- Membersihkan dinding.

Pembersihan/pencucian dinding dapat dilakukan secara menyeluruh atau dapat juga dilakukan sebagian saja yang terlihat kotor. Biasanya bagian-bagian sekitar saklar lampu, pinggiran/dekat pintu, bagian kepala dimana terdapat kursi yang menempel di dinding.

- Membersihkan pintu dan jendela apabila di pandang perlu karena merupakan kesan pertama terhadap tamu sebelum memasuki ruangan.

b. Bagian Kamar Tamu (*roomboy*).

Tugas pokok dari bagian kamar tamu ialah menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu. Tugas dan tanggung jawab bagian kamar tamu ialah:

- Mempersiapkan tempat tidur (*making a bed*).
- Membersihkan jamban (*cleaning a toilet*).
- Membersihkan bak mandi (*cleaning bath tub*).
- Membersihkan tempat mencuci tangan (*cleaning wash basin*).
- Membersihkan debu kamar (*dusting a room*).
- Membersihkan kamar yang telah kosong (*cleaning vacated room*).
- Membersihkan kamar yang berisi tamu (*cleaning a occupied room*).
- Mempersiapkan tempat tidur tambahan (*extra bed*)

c. Bagian Taman (*gardener*).

Mempunyai tugas dan tanggung jawab menjaga kebersihan, keindahan, perawatan serta penataan taman di sekitar hotel.

d. Bagian Binatu (*laundry*)

Tugas dan tanggung jawab dari bagian ini adalah mencuci seprei, sarung bantal dan sarung guling untuk dapat digunakan kembali.

5. Bagian Keamanan (*Security Departement*).

Tugas dan tanggung jawab dari bagian ini adalah menjaga keamanan serta menciptakan ketenangan bagi para tamu dan karyawan hotel.

6. Bagian Penjaga Toko (*Store keeper*).

Tugas dan tanggung jawab dari bagian ini adalah melaporkan hasil penjualan barang kebutuhan tamu kepada asisten manajer dan melayani tamu yang akan membeli barang yang dibutuhkan.

### 2.3.3. Sistem pembagian waktu kerja.

Pasir Putih Hotel memberlakukan 26 hari kerja efektif, maksudnya dalam 30 hari (satu bulan) semua karyawan mempunyai jatah libur 4 hari. Sedangkan untuk sistem pembagian waktu kerja, karyawan bekerja selama 8 jam perhari yang dibagi menurut satu periode kerja (*shift*) yaitu

1. *Shift* I : 07.00 – 15.00
2. *Shift* II : 15.00 – 23.00
3. *Shift* III : 23.00 – 07.00

### 2.3.4. Fasilitas-fasilitas di Pasir Putih Hotel.

Pasir Putih Hotel termasuk dalam kategori *Resort Hotel* sehingga fasilitas yang ada tidak selengkap fasilitas hotel berbintang. Namun demikian pihak hotel berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi tamu. Pasir Putih Hotel memiliki fasilitas-fasilitas yang semuanya dapat digunakan oleh para tamu, antara lain:

1. Kamar (*room*), meliputi:
  - a. 5 kamar *double room*.
  - b. 10 kamar *twin room*.
  - c. 6 kamar standar.empat diantaranya termasuk dalam kategori *cabana*.
2. Tempat parkir kendaraan yang luas.
3. Gardu pandang yang berbentuk huruf U dan agak menjorok ke laut.
4. Kios souvenir yang menjual hasil kerajinan masyarakat Pasir Putih, berupa kerajinan dari kulit kerang.
5. Tersedia perahu layar tradisional untuk mengantar wisatawan melihat terumbu karang dengan beraneka ikan hias dan dapat juga untuk memancing.
6. Dua rumah makan yang letaknya berada di sisi kiri dan kanan hotel yang menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman.

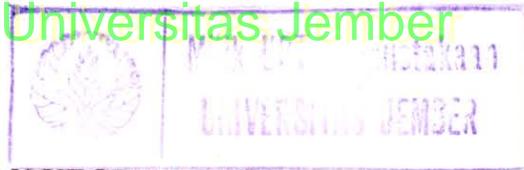
### 2.3.5. Sistem Jaringan Kerja Hotel Pasir Putih.

Manajemen Hotel Pasir Putih juga mempunyai jaringan kerja sama (*network*) dengan hotel lain. Terutama dengan Hotel Sidomuncul yang juga berada di kawasan

Wisata Pasir Putih Situbondo. Kedua hotel ini sama-sama dikelola oleh Perusahaan Daerah Wisata Pantai Pasir Putih Kabupaten Situbondo.

Kerja sama ini dimaksudkan untuk bisa mengantisipasi kelebihan tamu karena fasilitas jumlah kamar yang disediakan tidak mencukupi (*over booked*), yaitu jumlah tamu yang memesan melebihi jumlah kamar yang tersedia. Maka pihak hotel akan memberikan tawaran kepada tamu untuk menginap di hotel yang telah menjadi mitra kerja.





### III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA

#### 3.1. DESKRIPSI PELAKSANAAN KULIAH KERJA

Pelaksanaan dari kuliah kerja dilaksanakan di Pasir Putih Hotel yang terletak di desa Pasir Putih kecamatan Bungatan Kabupaten Situbondo. Sedangkan obyek kegiatan utama selama melaksanakan kuliah kerja difokuskan pada bagian kantor depan yang ada di hotel dan sedikit pengetahuan tambahan pada bagian tata graha.

Waktu pelaksanaan kuliah kerja ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan oleh Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, yaitu : 30 hari efektif dan dimulai pada tanggal 19 Maret 2001 sampai 30 April 2001. Sedangkan di dalam pelaksanaannya, kuliah kerja ini diatur menurut jadwal yang telah diberikan oleh pihak hotel setempat dan telah dilaksanakan sampai dengan akhir pelaksanaan kuliah kerja.

Adapun rincian mengenai aktivitas kuliah kerja selama 1 bulan efektif yang dirinci dalam satuan minggu yaitu, sebagai berikut :

1. Tanggal 19 Maret 2001 sampai dengan 25 Maret 2001, yaitu :

- Perkenalan dengan pimpinan dan wakil pimpinan Pasir Putih Hotel, sekaligus pengarahan dari pimpinan.
- Perkenalan dengan karyawan hotel sekaligus dengan lingkungan kerja bagian tempat pelaksanaan kuliah kerja.
- Melihat dan mempelajari kegiatan yang dilakukan pada bagian yang kantor depan.

2. Tanggal 26 Maret 2001 sampai dengan 28 April 2001, yaitu :

- Menerima dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh pihak hotel.
- Menerapkan teori yang diberikan di bangku kuliah yang berhubungan dengan tugas sebagai *reception* pada bagian kantor depan Pasir Putih Hotel.
- Mengumpulkan data-data penting yang akan digunakan sebagai bahan laporan.

3. Tanggal 29 April 2001 sampai dengan 30 April 2001, yaitu :

- Melakukan perpisahan dengan pihak Pimpinan dan seluruh staf karyawan hotel.

### 3.1.1. Maksud dan Tujuan Bagian Kantor Depan Hotel.

Bagian Kantor Depan atau *front office departement* pada sebuah hotel adalah bagian atau departemen yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik melalui pemesanan (*reservation*) sebelumnya maupun tanpa pemesanan, dilanjutkan dengan pendaftaran (*registration*) dan penunjukan kamar (*room assigment*) bagi tamu.

Kantor depan adalah salah satu bagian di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu-tamu yang datang ke hotel tersebut. Oleh karena itu kantor depan selalu terletak pada bagian depan hotel. Ini dimaksudkan agar mudah diketahui tamu yang baru datang atau tiba di hotel. Umumnya kantor depan ini disebut *lobby area*, sebagai tempat atau area penerimaan tamu.

Peranan kantor depan penting untuk sebuah hotel karena :

- Merupakan pusat kegiatan hotel.

Bagian kantor depan hotel atau *front office departement* ini dapat disebut sebagai otak atau pusat dari kegiatan hotel, sebab di tempat inilah awal / mulainya dijalankan peranan awal hubungan tamu dengan hotel, dari saat permulaan datang kemudian menginap hingga meninggalkan hotel. Sehingga bagian ini disebut juga *the fisrt impression* atau sebagai tampilan awal yang akan menentukan image selanjutnya suatu hotel.

- Para tamu mendapat pelayanan pada saat tiba, berada, dan pada waktu akan meninggalkan hotel.
- Bagian kantor depan hotel memegang peranan utama dipandang dari segi pemasukan/penghasilan hotel. Pendapatan yang diperoleh dari penjualan kamar melebihi separuh dari pendapatan seluruh hotel, disamping prosentase keuntungan dari penjualan kamar itu sendiri sangat tinggi.
- Peranan kantor depan lainnya adalah sebagai pembentuk citra hotel yang baik, sebagai kesan pertama pada saat tiba, kesan selama tamu berada di hotel dan kesan terakhir pada saat tamu meninggalkan hotel.
- Bagian kantor depan merupakan bagian yang mempunyai kesempatan paling besar dalam melakukan hubungan langsung dengan para tamu. Sehingga sasaran dari operasional kerja di kantor depan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu.

### 3.1.2. Pemesanan kamar (*reservation*)

*Reservation section* adalah merupakan section pertama (*pre arrival*) yang akan dihubungi tamu sebelum datang untuk menginap di hotel. Pemesanan kamar terlebih dahulu sebelum tamu menginap di hotel adalah sangat diperlukan agar tamu bisa (terjamin) mendapatkan kamar pada waktu tiba di hotel .

Adapun fungsi serta tanggung jawab dari *reservation section* ini adalah :

1. Melayani seluruh penerimaan pesanan kamar hotel dari bermacam cara dan sumber, serta melaksanakan proses pemesanan kamar termasuk memberikan konfirmasi kamar dan pengarsipan data.
2. Mengatur/mengontrol status dan situasi kamar serta *availability room*.
3. Memaksimalkan tingkat hunian kamar (*room occupancy*) dan pendapatan (*revenue*) hotel.

*Reservation section* merupakan bagian yang sangat penting dan seksi yang cukup vital di bagian kantor depan. Sebab tinggi rendahnya pendapatan yang diperoleh sebagian besar tergantung pada bagian ini.

### 3.1.3. Teknik Penjualan Kamar (*Selling technique*).

Tugas utama *front office departement* adalah menjual kamar, oleh sebab itu diperlukan keahlian dari para petugas di bagian *reception* sebagai petugas yang akan menjual jasa kepada tamu dapat menjalankan perannya. Peran dari petugas *reception* untuk dapat mempengaruhi tamu agar mau tinggal di hotel dan mempengaruhi tamu dalam menentukan pilihannya adalah hal yang tidak mudah. Petugas *reception* harus dapat mengetahui dan mengerti akan sifat-sifat tamu, dimana tamu terdiri dari bermacam-macam bangsa, suku bangsa, yang mempunyai sifat dan kebiasaan berbeda-beda. Untuk menawarkan kamar kepada tamu-tamu yang akan tinggal haruslah dilakukan dengan cara yang baik, sopan, ramah tamah, penuh diplomasi, sehingga dapat meyakinkan tamu-tamu untuk mengambil kamarnya.

Beberapa langkah dalam menjual kamar dengan baik :

a. Pendekatan kepada tamu (*Approach*). Yang di maksud dengan *approach* ialah tindakan/langkah petugas *reception* saat tamu menuju *counter*, sambut dengan ramah, sopan, senyum dengan mengucapkan : “ **selamat pagi/siang/sore/malam** “, ataupun dengan bahasa inggris bila tamunya orang asing. Tujuan dari *approach* ialah untuk mendapatkan kesan yang baik dari tamu, menunjukkan bahwa kita telah siap untuk melayani tamu dengan segala kerama-tamahan. Kesan pertama tamu sangatlah penting, petugas berusaha untuk mendapatkan yang baik dari tamunya, sebab jika kesan pertama tamu baik akan banyak mempengaruhi kesan yang berikutnya kepada bagian lain dimana tamu akan beranggapan bahwa pelayanan dibagian lainpun akan sama dengan pelayanan yang didapat di bagian kantor depan. *Reception* merupakan tempat pertama yang dijumpai tamu, kesan pertama akan baik terhadap tamu adalah merupakan tugas yang berat dan sangat penting yang harus dilaksanakan dalam menyambut dan menerima tamu.

b. Penjelasan keadaan kamar dan penetapan harga kamar (*Presentation and pricing*).

Dalam menawarkan kamar kepada tamu yang belum pernah menginap di hotel kita, dan baru pertama akan menginap jelaskanlah terlebih dahulu tentang keadaan kamarnya, yaitu:

- Letaknya/lokasi kamar.
- Keuntungan yang diperoleh dari kamar tersebut.

Dengan penjelasan tersebut tamu tidak akan terkejut bila diberitahu harga kamarnya. Jangan memberitahukan terlebih dahulu, sebelum tamu memperoleh penjelasan, karena akan membuat tamu terkejut bila harga kamar terlalu mahal. Selalu menawarkan tipe kamar yang terbagus/termahal, bila tamu keberatan harga kamarnya dirasakan masih terlalu mahal, berikan/tawarkan kamar yang harganya setingkat lebih rendah, bila harganya masih juga mahal tidak ada pilihan lain untuk menjual tipe kamar yang paling murah. Hal yang penting adalah petugas *reception* harus dapat meyakinkan tamu bahwa harga kamar tersebut akan sesuai dengan nilai kamarnya, dengan demikian dalam menawarkan tipe/harga kamar kepada tamu adalah bermaksud untuk menjual nilai kamarnya kepada tamu dan bukan dari harga kamarnya yang dijual.

c. Menghadapi rasa keberatan tamu (*Handling objection*)

Petugas *receptionist* yang baik akan cepat menolong tamunya dalam menentukan pilihan kamarnya. Salah satu hal yang mungkin sulit untuk dijawab ialah bila tamu menanyakan : ” **Harga kamarnya terlalu mahal** “. Untuk memberikan jawaban kepada tamu, yaitu dengan mengatakan : “ **Ya** “ dan memakai teknik “ **tetapi** “.

Sebagai contoh : “ **Kami menawarkan dengan harga kamar yang tinggi, tetapi ibu/bapak perlu melihat kamarnya** “.

d. Menutup jual beli (*Closing the sale*)

Langkah terbaik dalam menutup jual beli ialah dengan menyodorkan kartu registrasi untuk diisi tamu. Bila tamu telah mengisinya ucapkan terima kasih, dan bila tamu tidak jadi menginap di hotel dikarenakan harga kamar dirasakan masih terlalu mahal bagi tamu tetaplah bersikap baik dan sopan terhadap tamu tersebut.

### 3.1.4. Bagian Registrasi

*Receptionist*/bagian penerimaan tamu adalah bagian operasional sebuah hotel yang mempunyai tugas menerima tamu. Atau petugas yang bertugas melayani tamu yang akan *check in* dan memprosesnya hingga memperoleh kamar yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan, disamping itu *receptionist* hotel tentu harus menjalankan tugas lain yang berhubungan dengan tugas utamanya itu.

Proses registrasi dimulai ketika *receptionist* menerima tamu yang akan *check in*. Sapaan yang hangat dan santun mutlak diperlukan. Proses registrasi ini dapat di bagi menjadi 6 tahapan, yaitu:

- Aktivitas preregistrasi.
- Pendataan registrasi.
- Penentuan harga kamar dan nomor kamar.
- Memastikan sistem pembayaran.
- Memberikan kunci kamar.
- Mencatat permintaan khusus.

Aktivitas preregistrasi dilakukan sebelum *receptionist* berhadapan dengan tamu, yaitu yang dilakukan jauh sebelumnya oleh petugas reservasi. Karena kebanyakan tamu *check in* melalui prosedur reservasi.

Pendataan registrasi dimaksudkan sebagai proses penerimaan tamu (*check in proses*). Tamu *check in* ke hotel dengan berbagai cara. Semisal langsung menuju hotel tanpa membuat pemesanan terlebih dahulu (*walk in*). Sedangkan prosedur yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Setiap tamu yang datang ke *counter reception* harus segera di *greet*.
2. Menanyakan kepada tamu apakah sudah reservasi atau belum.
3. Menyiapkan *guest card* dan kunci kamar tamu.
4. Menanyakan sistem pembayaran tamu.
5. Mengantar tamu ke kamarnya.
6. Setelah tamu ke kamar masukkan data tamu ke dalam *arrival list*.

#### 3.1.4.1. Penanganan *check in*.

*Check in* adalah proses dimana para tamu bertujuan menginap di suatu hotel dan mengadakan transaksi pembelian kamar yang nantinya diteruskan dengan pemilihan kamar dan dilanjutkan dengan mendaftar ke bagian *receptionist* di *counter* kantor depan. Penanganan *check in* dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu:

1. *Individual check in*

*Individual check in* yaitu tamu yang datang ke lokasi hotel secara perorangan, tidak dengan grup atau rombongan, baik melalui pemesanan terlebih dahulu atau datang langsung ke hotel. Petugas *reception* akan langsung menyambut tamu dan menanyakan apakah sudah memesan atau belum.

Langkah-langkah penanganan *individual check in* :

- a. Dapatkan identitas tamu secara lengkap dan benar, bila perlu SIM, KTP dan Paspor bagi orang asing.
- b. Untuk tamu yang sudah dikenal/merupakan langganan tetap (*regular customer*) cukup tanda tangan dan petugas akan mengisi formulir pendaftaran sesuai dengan data (*file*) yang sudah ada.
- c. Untuk tamu yang sudah memesan kamar (*booking*) supaya pesanan kamar sesuai dengan permintaan dan konfirmasi harga.

- d. Untuk tamu yang akan menginap di hotel dalam keadaan *full house/overbooked* supaya dibantu mencari hotel lain setaraf dengan hotel tersebut.
- e. Memberikan informasi kepada tamu-tamu yang *check in* tentang :
  - Peraturan kamar.
  - Fasilitas kamar.
  - Harga kamar.
- f. Menyerahkan kunci kamar dan mengantarnya menuju kamar.

#### 2. *Group check in.*

Persiapan yang diadakan dalam penanganan *group* baik yang diatur oleh biro perjalanan atau perusahaan adalah sangat penting demi kelancaran prosedur *check in*.

Langkah-langkah penanganan *group check in* :

- a. Petugas mempersilahkan tamu grup yang baru turun dari kendaraan dan mengucapkan selamat datang di hotel.
- b. Ketua rombongan (*tour leader*) memeriksa kembali pesanan kamar sesuai dengan daftar tamu pada setiap kamar (*rooming list*) serta mengisi satu formulir pendaftaran (*registration card*) saja yang diisi oleh ketua rombongan.
- c. Meminta daftar tamu kepada ketua rombongan untuk dicocokkan dengan data dalam *reservation card*.
- d. Petugas mengantarkan tamu ke kamar masing-masing.
- e. Penyerahan kunci kamar kepada tamu.
- f. Petugas menulis nama-nama tamu dan nomor kamar pada rekening (*bill*)

#### 3.1.4.2. Penanganan *check out*.

Cara penanganan *check out* tamu hendaklah harus memberikan kesan yang baik dalam arti bahwa penanganannya harus cepat, sehingga para tamu tidak terlalu lama menunggu. Sama seperti prosedur *check in*, *check out* juga terdiri dari dua macam, yaitu:

1. *Individual check out.*

- a. Mengadakan pemeriksaan fasilitas kamar yang telah digunakan oleh tamu dan melaporkan kepada bagian kantor depan.
  - b. *Front office departement* segera menghubungi bagian tata graha untuk segera membersihkan kamar yang sudah ditinggal tamu agar bisa ditawarkan lagi.
  - c. *Front office departement* segera membuat *bill* tamu dan menyerahkan kepada tamu untuk diperiksa sebelum dibayar.
  - d. Tamu memeriksa rekening tamu kemudian membayarnya serta mengembalikan kunci kamar.
  - e. Memeriksa barang-barang tamu apakah tidak ada yang tertinggal.
2. *Group check out.*
- a. Untuk penanganan *group check out* selalu mengadakan kontak dengan petugas *reception* sehubungan dengan program :
    - Membangunkan tamu tidur (*wake up call*).
    - Waktu keberangkatan (*departure time*).
  - b. Memeriksa setiap kamar yang telah ditinggalkan tamu.
  - c. Ketua rombongan meneliti jumlah barang yang dibawa oleh rombongannya dengan petugas kantor depan.
  - d. Ketua rombongan menyelesaikan pembayaran dengan pihak hotel.
  - e. Petugas mengucapkan terima kasih atas kunjungan dan kemudian mengucapkan selamat jalan dan mengharapkan kedatangannya lain waktu.

### 3.1.5. Bagian Operator Telepon.

Pentingnya kedudukan operator telepon bisa dilihat dalam ungkapan bahwa mereka adalah ujung tombak perusahaan dengan pihak luar yang bermacam-macam. Seorang petugas di bagian telepon harus memberikan citra yang baik bagi hotel. Seorang operator telepon yang baik harus dapat mengembangkan kepribadian dalam bertelepon. Perlu diingat bahwa walaupun kita tidak terlihat, tetapi suara dan cara dalam percakapan mencerminkan sikap profesional dalam bekerja. Suara harus berirama baik, kata-kata yang diungkapkan harus jelas, intonasi suara penuh dengan keramahan, penuh perhatian dan berkonsentrasi pada setiap melakukan pembicaraan.

Adapun cara bertelepon yang baik adalah sebagai berikut:

- Perkenalkan diri anda (*identity yourself*). Perkenalkan diri anda dengan cara menyebutkan di hotel apa anda bekerja, mengucapkan salam sesuai waktu dan ucapkan siap membantu.
- Layanan pribadi (*personal service*). Berikan layanan pribadi agar penelepon bagaikan raja. Berbicara dengan nada suara yang baik, usahakan memberikan suasana akrab dengan langsung menyapa nama penelepon kalau sudah mengenalnya, tanpa melupakan sebutan penghormatan seperti: **“Mbak, Ibu, Bapak, dan sebagainya”**.
- Mendengarkan dengan seksama (*listen carefully*). Dengarkanlah pembicaraan tamu dengan seksama, penuh perhatian dan jangan memotong pembicaraan.
- Mencatat semua pesan (*take a note*). Catat semua pesan yang disampaikan oleh si penelepon dengan segera menyampaikan pada yang bersangkutan.
- Janganlah merokok karena bagian telepon sangat sensitif terhadap debu dan asap.
- Berikan informasi dengan ramah dan menarik.

Dengan menggunakan dan mempraktekkan tata tertib dan sopan santun memakai telepon sehingga akan menjadi kebiasaan yang baik pada diri sendiri. Sebab hal ini akan membantu banyak untuk diri sendiri, pekerja, perusahaan dan relasi serta untuk tamu pribadi kita.

### 3.1.6. Menangani Keluhan Tamu ( *Handling Complaint* ).

Pada hotel yang secara operasional sudah berjalan dengan baik, kadang-kadang terdapat keluhan tamu, apalagi di hotel yang tidak dikelola secara profesional dan efisien, akan banyak ditemui masalah-masalah atas tamunya. Akan tetapi pihak hotel mengusahakan penekanan keluhan itu seminimum mungkin, dengan maksud agar tamu merasa puas dengan pelayanan kita sehingga tamu diharapkan akan menjadi pelanggan yang tetap dan berkesinambungan.

Keluhan tamu pada umumnya disebabkan oleh pekerjaan yang kurang baik/fasilitas yang tidak memadai. Kita harus menerima dan menanggapi keluhan itu dengan wajar dan jujur atas kekurangan tersebut, baik yang menyangkut pekerjaan/fasilitas hotel yang kurang memadai.

Keluhan tamu dapat di bagi atas beberapa jenis, antara lain:

1. *Mechanical Problem.*

Adalah keluhan tamu disebabkan oleh masalah perlengkapan/peralatan hotel yang tidak berfungsi dengan baik.

Contoh: kerusakan saluran listrik, AC, saluran air, TV set dan lain-lain.

2. *Attitudinal Problem.*

Adalah keluhan tamu disebabkan oleh sikap sopan santun karyawan yang kurang baik.

Contoh :

- Karyawan menerima telepon dari tamu dengan jawaban tidak sopan, baik nada / bahasa.
- Pegawai berbicara dengan tamu sambil mengunyah makanan.
- Pegawai berhadapan dengan tamu sambil garuk-garuk kepala atau gigit jari.

3. *Service Related Problem.*

Adalah keluhan tamu disebabkan oleh pekerjaan yang tidak baik.

Contoh: kamar tamu yang masih tampak kotor.

Soal adanya keluhan, tamu dipersilahkan duduk dan diusahakan terpisah dengan tamu lainnya agar tamu lain tidak mendengar keluhan tersebut. Selain kesabaran dan ketenangan, ditunjukkan pula perhatian penuh terhadap tamu tersebut. Jangan memutus pembicaraan tamu, setelah itu berikan penjelasan atas petunjuk yang benar kepada tamu. Jangan sekali-kali memberikan keputusan dan janji kepada tamu diluar wewenang.

Selanjutnya, catat keluhan tamu tersebut pada buku harian beserta penanganannya. Jangan lupa memeriksa kembali buku harian untuk mengetahui masalah-masalah tersebut mendapat perhatian berupa solusi/penanganan secara langsung dari pimpinan atau manager.

### **3.2. Implikasi Kebijakan Dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan.**

#### **3.2.1. Implikasi kebijakan**

Hotel merupakan suatu bangunan untuk tempat bernaung/penginapan bagi yang membutuhkan. Sudah barang tentu bahwa penginapan adalah tempat untuk beristirahat atau tempat untuk mendapatkan perlindungan sementara dari gangguan alam atau

lingkungan. Oleh sebab itu bangunan hotel yang didalamnya terdiri atas kamar-kamar, harus terlindung dari gangguan keamanan serta harus memiliki kenyamanan bagi yang menginap. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengelolaan hotel mengacu kepada pencapaian keuntungan.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan operasional di Pasir Putih Hotel, khususnya di bagian kantor depan, dari pihak manajemen hotel melaksanakan beberapa kebijakan, antara lain :

1. Kebijakan pemasaran.
2. Kebijakan pelayanan.

#### A. Kebijakan Pemasaran.

Kebijakan ini dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu usaha hotel dalam menjual kamarnya untuk umum. Kebijakan pemasaran ini dapat diwujudkan melalui penetapan strategi pemasaran seperti promosi, penetapan harga dan melakukan perbandingan dengan hotel pesaing mengenai harga, fasilitas, dan kondisi fisik hotel.

#### B. Kebijakan Pelayanan.

Hotel termasuk dalam kategori jasa yang produk utamanya adalah “*service*” atau pelayanan. Hendaknya disadari sepenuhnya bahwa falsafah operasional ialah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu ketika ia tiba di hotel, selama berada di hotel dan pada saat ia meninggalkan hotel.

Hotel harus melaksanakan pelayanan atas semua kegiatan yang dilakukannya berhubungan dengan para pengunjung yang datang ke hotel tersebut. Dan atas setiap pelayanan yang diberikan itu, pihak hotel akan menerima jasa.

Melalui kebijakan-kebijakan tersebut diharapkan bagian kantor depan mampu untuk melaksanakan tujuan perusahaan dan bertanggung jawab atas tugas-tugasnya. Adapun tujuan kebijakan tersebut, adalah :

1. Untuk memudahkan membuat sistem pemasaran yang efisien dengan tujuan memiliki tingkat persaingan dengan standar kualitas yang telah ditentukan dan menetapkan harga untuk memperoleh keuntungan.

2. Memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu dan pada akhirnya memberikan keuntungan yang lebih besar bagi hotel di masa datang.

### 3.2.2. Analisis SWOT Dan Penilaian Pada Kebijakan.

Untuk mengetahui seberapa jauh keberhasilan dari kebijakan-kebijakan tersebut, diperlukan suatu analisis yang berkaitan dengan peluang-peluang yang dapat dimanfaatkan oleh hotel dengan melihat kecenderungan pasar, tingkat persaingan serta ancaman-ancaman yang mungkin terjadi di masa depan yang dapat menghambat keberhasilan usaha. Oleh karena itu penulis dapat memberikan beberapa uraian yang berhubungan dengan hotel Pasir Putih yang terletak di kawasan wisata Pantai Pasir Putih Situbondo dengan menggunakan analisis SWOT, sebagai berikut :

#### 1. Kekuatan atau *Strenght*

- Kedudukan hotel Pasir Putih yang memiliki nilai strategis, mengingat hotel ini terletak di kawasan wisata pantai pasir putih yang berada pada jalur wisata Surabaya-Bali.
- Terletak pada salah satu objek wisata yang sedang berkembang yaitu objek wisata Pasir Putih Kabupaten Situbondo yang merupakan salah satu aset pariwisata di Jawa Timur, yang mempunyai ciri khas yaitu perpaduan antara wana wisata dan wisata bahari.
- Memiliki fasilitas pendukung, seperti : perahu layar tradisional untuk menghantar wisatawan melihat terumbu karang, ikan hias, dan dapat juga untuk memancing, tersedia *scuba diving* areal selam untuk wisatawan yang gemar menikmati alam bawah laut.

#### 2. Kelemahan atau *Weakness*

- Kurangnya tenaga kerja yang profesional karena pendidikan dan pengetahuan mengenai dunia pariwisata khususnya perhotelan yang minim.
- Kurangnya dana pembangunan, dalam hal ini pembangunan fasilitas-fasilitas pendukung bagi kenyamanan dan kelegkapan tamu yang menginap.

### 3. Peluang atau *Opportunities*

- Hotel Pasir Putih merupakan tempat peristirahatan sementara bagi masyarakat yang sedang melakukan perjalanan karena letaknya yang berda di jalur pantura Jawa-Bali.
- Adanya kerja sama yang baik antara Pemda, swasta dan masyarakat terutama yang bergerak di bidang perhotelan dan restoran.
- Memiliki kamar yang menghadap ke pantai sehingga mendorong para wisatawan untuk menginap sambil rekreasi baik lokal maupun dari luar kota.

### 4. Ancaman atau *Threat*

- Penumpukan limbah pariwisata.
- Peniruan gaya hidup, gaya orang dalam bertingkah laku dan dalam berbicara.
- Sikap hidup sosial yang menjadi lebih komersil.
- Berkurangnya tamu yang menginap karena fasilitas-fasilitas hotel yang tidak lengkap.
- Berkurangnya orang yang melakukan perjalanan wisata karena faktor politik dan ekonomi yang tidak stabil.

Melalui hal-hal diatas kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima prinsip untuk melihat keberhasilan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- a. *Reliabilitas*, adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
- b. *Responsif*, adalah kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu
- c. *Assurance*, adalah pengetahuan dan kesopan-santunan serta kepercayaan diri para pegawai yang memberikan suatu jaminan untuk memberikan suatu pelayanan yang sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
- d. *Empaty*, yaitu memberikan perhatian individu tamu secara khusus dengan kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
- e. *Real*, adalah sesuatu yang tampak atau nyata seperti penampilan para pegawai dan fasilitas-fasilitas fisik yang berkaitan dengan peralatan dan perlengkapan yang menunjang dalam pelaksanaan pelayanan.

Adanya lima prinsip tersebut yang harus dimiliki oleh setiap petugas bagian kantor depan guna menunjang keberhasilan pelaksanaan operasional kerja dan peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu akan dapat terwujud. Sehingga akan memberikan kesan tersendiri bagi tamu mengenai pelayanan selama berada di hotel.



## HOTEL " PASIR PUTIH "

Jln. Raya Pasir Putih No. 214 Telp. ( 0338 ) 390022  
Kecamatan Bungatan, Kabuapten Dati II Situbondo

<u>Nama</u> Name		<u>Nama keluarga / Surname</u>		<u>Nama Depan / Fist Name</u>	
				<u>No. Tanda Pengenal</u>	
<u>Kebangsaan</u> Nationality		<u>Passport / KTP. No. :</u>			
<u>Pekerjaan</u> Profession		<u>Tanggal lahir</u> Date of Birth			
<u>Maksud Kedatangan</u> Purpose of Visit		<input type="checkbox"/> <u>Resmi</u> Official	<input type="checkbox"/> <u>Liburan</u> Pleasure	<input type="checkbox"/> <u>Dagang</u> Business	
<u>Alamat Rumah</u> Home Address					
<u>Nama Perusahaan</u> Company Name					
<u>Datang Tanggal</u> Arrival Date		<u>Datang dari</u> Coming from		<u>Dengan</u> by	
<u>Berangkat Tanggal</u> Departure Date		<u>Pergi ke</u> Going to			
<u>No. Kamar</u> Room Number		<u>Jumlah Orang</u> No. of Person		<u>Harga</u> Rate	
<u>Keterangan Lain</u> Other Remarks				<u>Petugas</u> Clerk	
				Pasir Putih, _____ 2000.	
				<u>Tanda tangan tamu,</u> Signature _____	

**Data Tamu Nusantara Yang Menginap Maret 2001**

	<u>Laki-Laki</u>	<u>Perempuan</u>	<u>Jumlah</u>
Jawa Timur :	195	131	326
Jawa Tengah :	8	6	14
Yogyakarta :	0	2	2
Jawa Barat :	6	6	12
Jakarta :	6	2	8
Bali :	7	6	13
Kalimantan Barat :	1	1	2
	223	157	382

**Data Tamu Nusantara Yang Menginap April 2001**

	<u>Laki-Laki</u>	<u>Perempuan</u>	<u>Jumlah</u>
Jawa Timur :	146	96	242
Jawa Tengah :	20	12	32
Yogyakarta :	0	0	0
Jawa Barat :	3	3	6
Jakarta :	8	4	12
Kutai :	7	6	14
	180	118	298

**Data Tamu Manca Negara Yang Menginap April 2001**

	<u>Laki-Laki</u>	<u>Perempuan</u>	<u>Jumlah</u>
Belanda :	2	0	2
Prancis :	2	2	4
Inggris :	1	1	2
	5	3	8

Sumber Data : Hotel Pasir Putih Situbondo.