



**PERANAN STAF THE CLUB LOUNGE (SECTION PADA
FRONT OFFICE DEPARTMENT) SAAT EVENING COCKTAIL
DI BUMI SURABAYA CITY RESORT**

*The Role of The Club Lounge Staff (Section on Front Office Department) at
Evening Cocktail in Bumi Surabaya City Resort*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh

**Gresya Afkarina
NIM 140903102048**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**



**PERANAN STAF THE CLUB LOUNGE (SECTION PADA
FRONT OFFICE DEPARTMENT) SAAT EVENING COCKTAIL
DI BUMI SURABAYA CITY RESORT**

LAPORAN TUGAS AKHIR

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

oleh

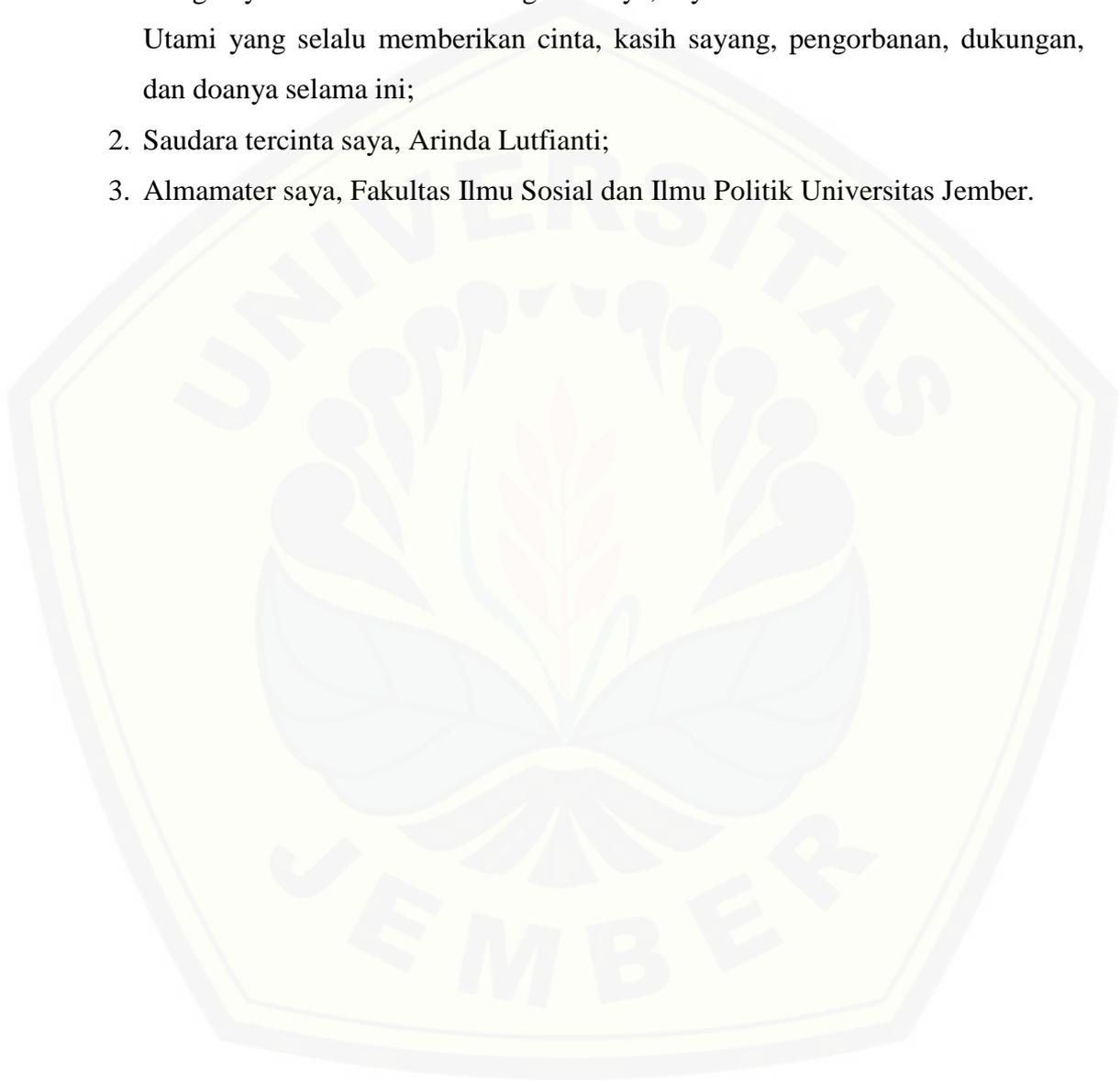
**Gresya Afkarina
NIM 140903102048**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Yang saya hormati kedua orang tua saya, Ayahanda Paiman dan Ibunda Sri Utami yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan doanya selama ini;
2. Saudara tercinta saya, Arinda Lutfianti;
3. Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



MOTTO

Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja.

Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi

-Ernest Newman-

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah

-Thomas Alva Edison-

^{*)} ardiz.tarakan.info/2007/07/kumpulan-kata-kata-bijak-dari-berbagai.html?m=1.
Diakses 4 Juni 2017 jam 08.20 WIB

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : Gresya Afkarina

NIM : 140903102048

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan tugas akhir yang berjudul “Peranan Staf The Club Lounge (*Section* pada *Front Office Department*) saat *Evening Cocktail* di Bumi Surabaya City Resort” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 5 Juni 2017

Yang menyatakan,

(Gresya Afkarina)

NIM 140903102048

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PERANAN STAF THE CLUB LOUNGE (SECTION PADA
FRONT OFFICE DEPARTMENT) SAAT EVENING COCKTAIL
DI BUMI SURABAYA CITY RESORT**

Oleh

Gresya Afkarina
NIM 140903102048

Pembimbing
Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M.
NIP 198701052014041001

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir berjudul “Peranan Staf The Club Lounge (*Section* pada *Front Office Department*) saat *Evening Cocktail* di Bumi Surabaya City Resort” karya Gresya Afkarina telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 13 Juni 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M.
NIP 197508252002121002

Sekretaris,

Anggota,

Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M.
NIP 198701052014041001

Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP 195604091987022001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Peranan Staf The Club Lounge (Section pada Front Office Department) saat Evening Cocktail di Bumi Surabaya City Resort; Gresya Afkarina, 140903102048; 2017: 48 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Front office department adalah bagian hotel yang menjadi pusat dari semua kegiatan operasional, departemen yang secara langsung berhubungan dengan tamu, serta bertanggung jawab untuk melayani tamu dengan mempromosikan dan menjual produk-produk di hotel. Bagian ini juga bertanggung jawab atas pemberian semua informasi tentang produk, fasilitas, aktivitas, dan pelayanan yang ada di dalam hotel maupun diluar hotel. *Front office department* terbagi atas beberapa bagian yaitu *front office manager*, *assistant front office manager*, *team leader front office*, *team leader bell desk*, dan *team leader airport representative* yang memiliki tujuan untuk memaksimalkan program kerja yang telah dilaksanakan oleh *front office department*.

The Club Lounge sebagai salah satu *section front office department* menjual produk hotel berupa kamar yang termasuk *lounge VIP* di dalamnya dengan fasilitas tambahan yaitu *free evening cocktail*, *continental breakfast*, *use boardroom*, *coffee and tea*, *print document*, *newspaper and executive minibar*, dan *wifi*. The Club Lounge *clerk* berperan penting saat *evening cocktail* dengan memiliki peranan mulai dari menyiapkan kamar dan *amenities* tamu VIP, menyiapkan *welcome letter* dan *GM card*, memberikan *welcome drink* dan *fresh towel*, melakukan *inventory cutleries* dan *beverages*, menyambut tamu, melayani *check in* dan *check out* secara *personalized*, mengantar tamu VIP ke kamar dengan menjelaskan fasilitasnya, penghubung antara tamu VIP dengan layanan lain seperti *housekeeping*, *laundry*, dan *engineering*, menyiapkan fasilitas *breakfast* dan *evening cocktail* secara personal setiap hari, dan menjaga kebersihan area *lounge*. Ketentuan dalam proses pelayanan khususnya untuk tamu VIP saat *evening cocktail* yaitu mulai dari melakukan pembersihan, perapian, perlengkapan, melakukan kontrol, menyiapkan *list guest in house*, memberi sapaan, hingga melakukan pelayanan kepada tamu.

Dari semua peranan dan ketentuan proses pelayanan yang dilakukan dapat dikatakan berjalan efektif dan menjadikan *front office department* berhasil untuk meningkatkan dan menarik minat kunjungan tamu terutama untuk tamu *repeater*. Tingkat keberhasilan ini sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan seorang staf. Rasa tanggung jawab dan kerja sama antar staf pada *front office department* sangat penting dalam keberlangsungan melakukan proses

pelayanan kepada tamu. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kriteria dari Bumi Surabaya *City Resort*. Hal ini dikarenakan Bumi Surabaya *City Resort* adalah hotel berbintang 5 sehingga diperlukan tenaga seorang staf yang lebih profesional dan kerja sama antar staf untuk melayani tamu sesuai prosesnya dengan tepat. Untuk meningkatkan kinerja guna mengembangkan mutu pelayanan yang ada di hotel, seorang staf harus menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, selain itu perlu adanya penambahan staf pada *front office department* untuk kelancaran operasional yang ada di Bumi Surabaya *City Resort*.



PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul "Peranan Staf The Club Lounge (*Section pada Front Office Department*) saat *Evening Cocktail* di Bumi Surabaya City Resort". Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

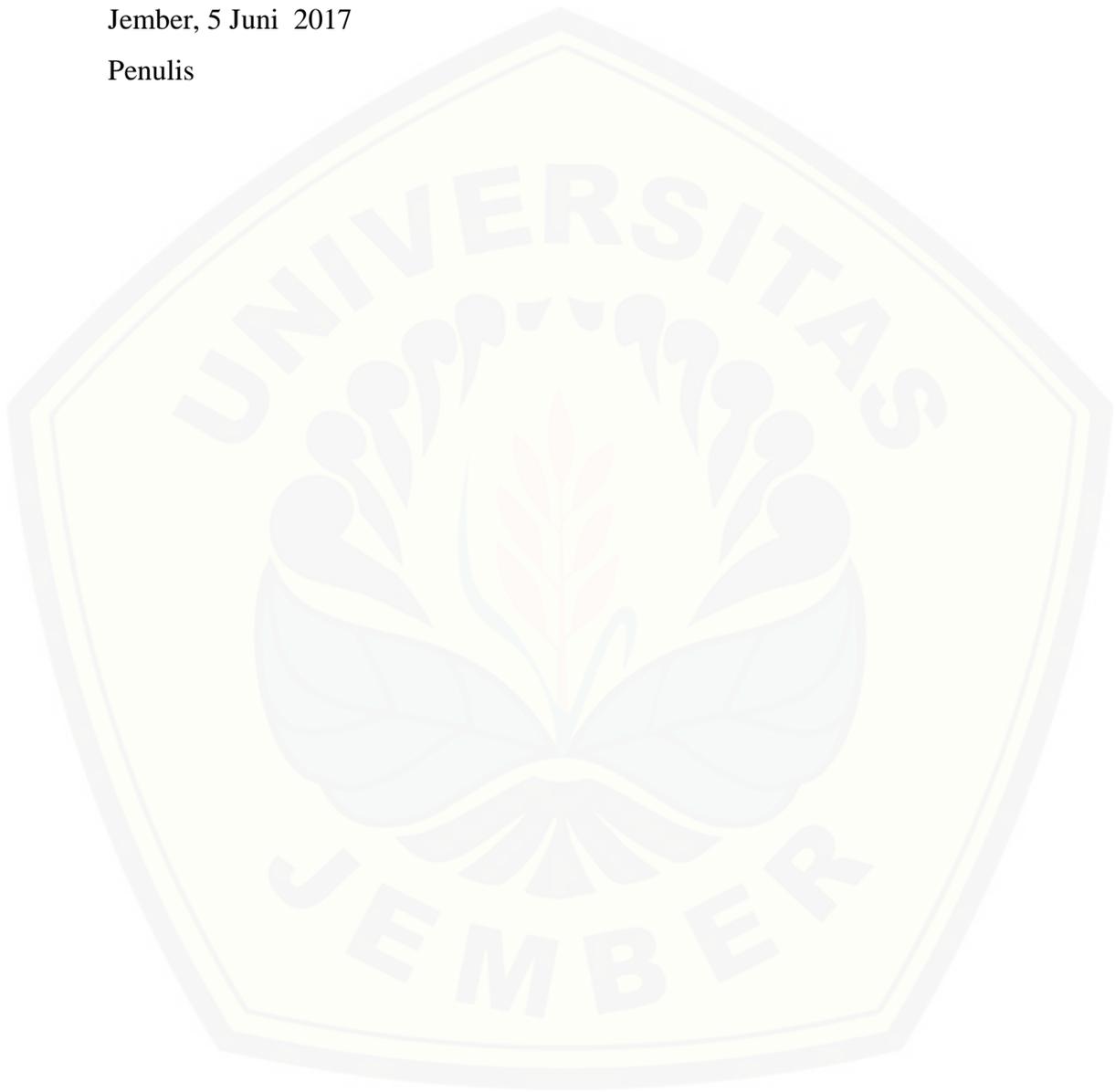
Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata;
4. Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan laporan tugas akhir ini;
5. Hermanto Rohman S.Sos., MPA., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Ayahanda Paiman dan Ibunda Sri Utami sekeluarga yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya laporan ini;
7. Staf *front office department* Bumi Surabaya City Resort yang telah bersedia memberikan kesempatan, bimbingan, dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan praktek kerja nyata;
8. Teman-teman Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2014 yang selalu memberikan semangat dan do'a selama penyelesaian laporan tugas akhir ini;
9. Serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Jember, 5 Juni 2017

Penulis



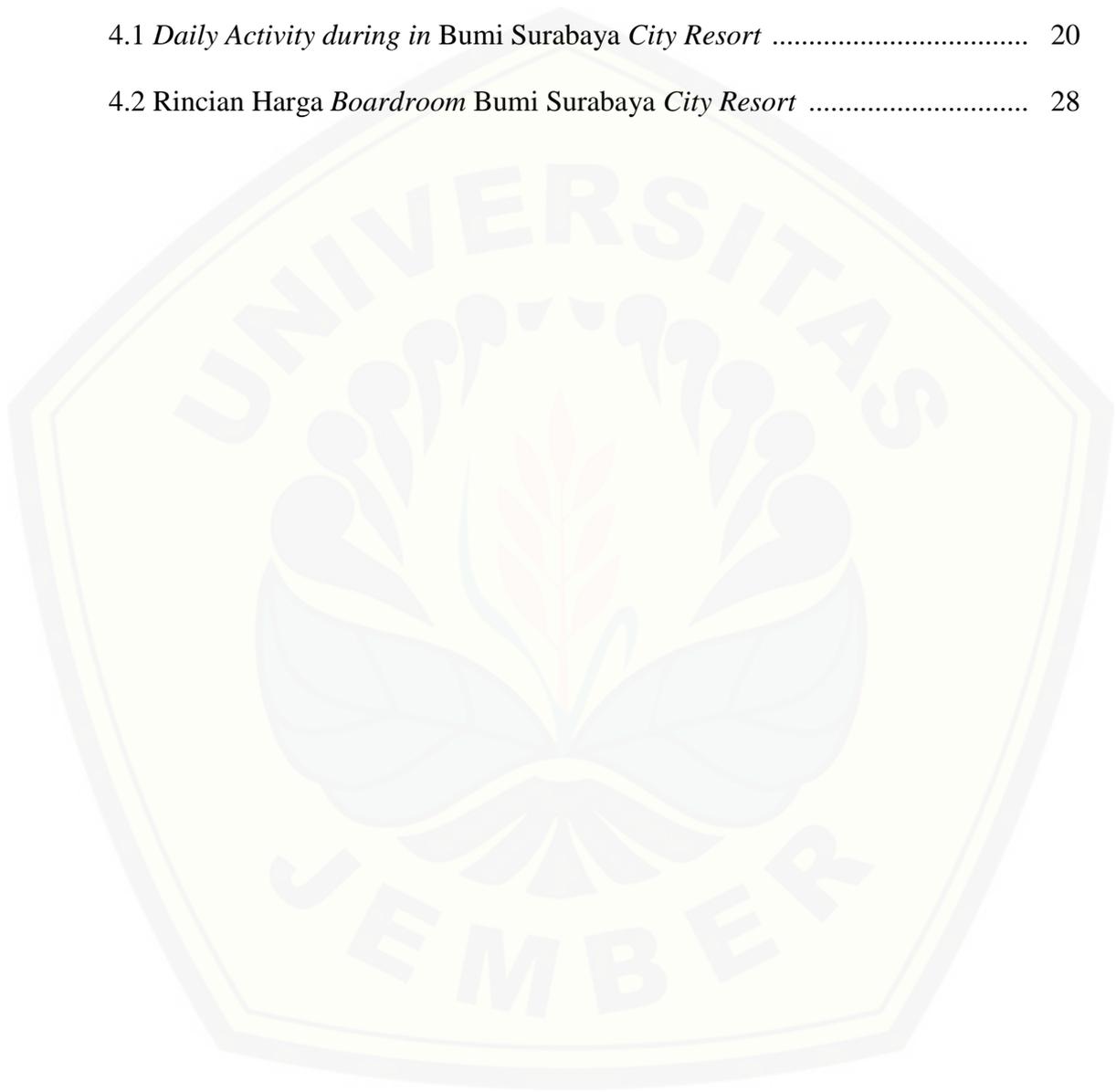
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
1.1.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	4
1.1.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Hotel	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 Klasifikasi Hotel	6
2.1.3 Jenis Fasilitas Kamar Hotel	8
2.1.4 Departemen yang Ada di dalam Hotel	10
2.2 Peranan	11
2.3 Staf	11
2.4 Lounge	12
2.5 Pelayanan	12
2.5.1 Definisi Pelayanan	12
2.5.2 Peranan dan Fungsi Pelayanan	13
2.5.3 Hal-Hal yang Diperhatikan dalam Pelayanan	14
2.6 Tamu	14
2.7 Coctail Party	15
BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	16
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	16
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata	16
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	16
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	16
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan	16
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata	17

3.3 Jenis dan Sumber Data	17
3.3.1 Jenis Data	17
3.3.2 Sumber Data	18
3.4 Metode Pengumpulan Data	18
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN	20
4.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	20
4.2 Reservasi untuk Tamu Kamar VIP	26
4.3 The Club Lounge	27
4.4 Evening Cocktail	28
4.4.1 Cocktail	28
4.4.2 Evening Cocktail	31
4.4.3 Tata Letak Set Up Evening Cocktail	32
4.5 Peranan Staf The Club Lounge saat Evening Cocktail di Bumi Surabaya City Resort	35
4.6 Proses Pelayanan Tamu yang Diberikan Staf The Club Lounge saat Evening Cocktail Sesuai dengan Ketentuan Bumi Surabaya City Resort	38
BAB 5. PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49

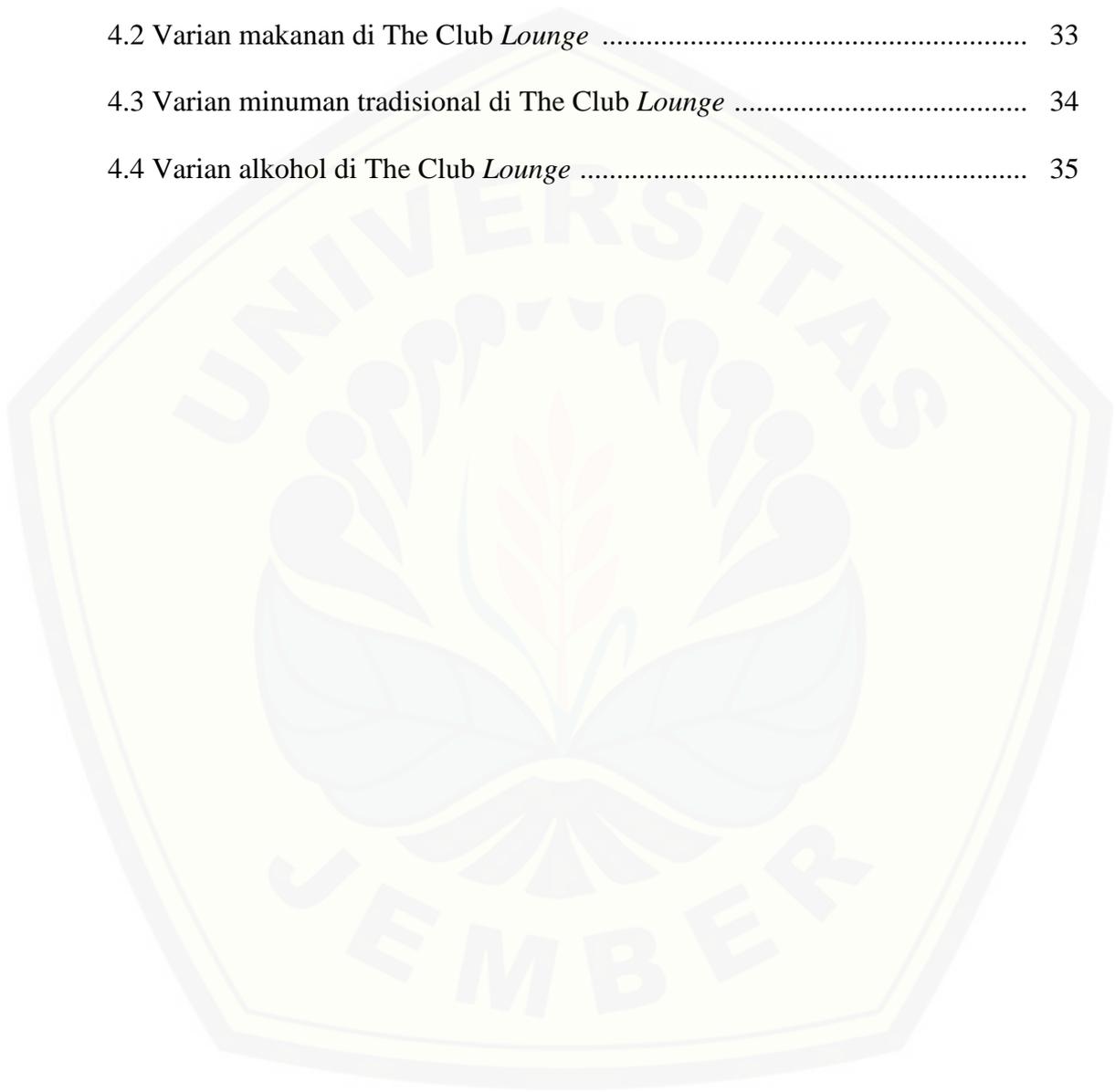
DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 <i>Work Shift</i> kegiatan praktek kerja nyata di Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	16
4.1 <i>Daily Activity during in</i> Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	20
4.2 Rincian Harga <i>Boardroom</i> Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	28



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Varian <i>fruit</i> dan <i>crispy</i> di The Club Lounge	32
4.2 Varian makanan di The Club Lounge	33
4.3 Varian minuman tradisional di The Club Lounge	34
4.4 Varian alkohol di The Club Lounge	35



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata	49
2. Surat Balasan Praktek Kerja Nyata Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	50
3. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata di Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	52
4. Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata di Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	53
5. Surat Keterangan Praktek Kerja Nyata	54
6. Sertifikat <i>The Best Trainee</i> Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	56
7. Bumi Surabaya <i>City Resort</i> Tampak Depan	57
8. <i>Lobby</i> dan <i>Reception</i> Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	58
9. <i>The Club Lounge</i>	59
10. Jenis-Jenis Kamar Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	60
11. <i>Function Room</i> Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	62
12. <i>Restaurant</i> Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	63
13. Kolam Renang dan <i>Health Club (Club Olympia)</i>	64
14. <i>Welcome Letter</i>	65
15. <i>GM Card</i>	66

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia pariwisata saat ini menjadi salah satu sektor pembangunan yang berpengaruh penting terhadap perkembangan ekonomi Indonesia. Mengingat banyaknya bisnis pariwisata yang potensial akan menjadi modal utama dalam industri pariwisata. Hal ini didukung dengan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi keberlangsungan dari aktivitas kepariwisataan yang secara langsung berkaitan dengan industri pariwisata. Adapun faktor-faktor tersebut meliputi sumber daya manusia (SDM) sebagai pelaku pariwisata, sumber daya alam (SDA) suatu obyek wisata, kebijakan pemerintah di sektor pariwisata, infrastruktur dalam mencapai obyek wisata, fasilitas-fasilitas pendukung obyek wisata, dan juga hotel sebagai sarana penting penunjang kegiatan pariwisata.

Dewasa ini hotel menjadi salah satu bisnis yang menjanjikan. Hal ini ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada, terutama di kota Surabaya. Meningkatnya jumlah wisatawan yang menginap di hotel sebagian besar untuk kunjungan bisnis, baik lokal maupun interlokal. Pendorong terbesar dibangunnya hotel-hotel di kota Surabaya adalah karena letaknya yang strategis sebagai kota industri besar dengan banyak pusat perbisnisan, perbelanjaan, dan hiburan yang ramai di kota pelabuhan terbesar kedua di Indonesia. Selain itu pertumbuhan perekonomian yang pesat juga akan meningkatkan persaingan untuk terus mengembangkan peluang bisnis hotel yang kompeten. Hal ini diperkuat dengan pengertian hotel menurut Manurung dan Tarmoezi (2005:1) yaitu suatu gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya.

Klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1-5. Semakin banyak bintang yang dimiliki suatu hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Bumi Surabaya *City Resort* menjadi salah satu hotel berbintang 5 terbaik yang berada di kota Surabaya. Hotel ini termasuk dalam kategori *city hotel* karena

lokasinya yang berada di tengah kota Surabaya. Adapun kategori klasifikasi Bumi Surabaya *City Resort* berdasarkan pengunjungnya adalah termasuk dalam *business hotel*. Menurut Marlina (2008:52), hotel bisnis atau *business hotel* merupakan hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan bisnis. Lokasi hotel bisnis relatif berada di pusat kota, berdekatan dengan area perkantoran atau area perdagangan.

Keberhasilan Bumi Surabaya *City Resort* dalam melaksanakan tujuannya didukung oleh kerjasama dari berbagai departemen yang saling terintegrasi. Adapun beberapa departemen yang ada di Bumi Surabaya *City Resort* antara lain *security department, talent and organizational development department, purchasing department, engineering department, housekeeping department, laundry department, information system department, finance department, sales and marketing department, front office department, food and beverage service department, dan food and beverage product department*. Kesemua departemen ini berinteraksi untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada tamu. Menurut Tjiptono (2007:89), kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Hal ini kaitannya dengan *front office department* yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Front office department sebagai departemen yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu, serta menjadi pusat dari semua kegiatan operasional yang dilakukan di hotel. Departemen ini memiliki peran penting sebagai *first impression*, yaitu kesan atau penilaian pertama saat tamu berada di hotel. Sehingga akan menciptakan motivasi tamu untuk kembali lagi atau tidak ke hotel. Hal ini menjadi pengaruh besar karena menentukan citra yang dibangun oleh hotel dengan tercermin dari pelayanan yang diberikan.

Front office department senantiasa mendapatkan *feedback* yang baik atas pelayanan dari hotel sesuai dengan keinginan tamu. Dalam hal ini staf *front office* berperan untuk memberikan informasi yang jelas, benar, dan cepat tentang

produk, fasilitas, aktivitas, dan pelayanan yang ada di dalam hotel maupun di luar hotel. Informasi yang diberikan tidak hanya terbatas untuk tamu tetapi informasi yang dibutuhkan oleh kolega/teman sejawat lainnya.

Pelayanan yang diberikan kepada tamu di Bumi Surabaya *City Resort* menjadi identitas dan keunikan tersendiri dari hotel karena peran pelayanan diprioritaskan secara maksimal. Terbukti dengan adanya pelayanan tamu secara *personalized* yang berada di *The Club Lounge* sebagai salah satu *section* di *front office department*. *The Club Lounge* menyediakan fasilitas penunjang berupa minuman beralkohol maupun tidak beralkohol dengan makanan pendamping lainnya, pelayanan *check in* dan *check out* dengan personal kepada tamu, memberikan *welcome drink* dan *fresh towel* setiap tamu *check in*, *free wifi*, *free newspaper*, *free executive minibar*, *free* cetak dokumen, *free* penggunaan *boardroom*, serta menyiapkan fasilitas *breakfast* dan *evening cocktail* secara personal setiap harinya.

Evening cocktail atau lebih dikenal dengan *cocktail party* merupakan sebuah pesta minuman *cocktail* dengan berbagai aneka varian rasa dan rupa. *Cocktail party* biasanya disajikan dengan menu pendamping berupa *maincourse*. Adapun *cocktail* diartikan sebagai campuran dari satu bagian atau lebih minuman yang beralkohol tinggi dengan minuman non alkohol. Sajian yang menarik dengan berbagai bahan tambahan, bahan pencampur, dan *garnish*. Hal ini sedikit berbeda dengan pengertian *cocktail* dan *evening cocktail* yang ada di *The Club Lounge*. Menu *cocktail* merupakan campuran dari satu bagian atau lebih minuman yang beralkohol tinggi dengan minuman non alkohol dengan didampingi bahan pencampur dan *garnish* saja. Sedangkan *evening cocktail* diartikan sebagai hidangan *snack* yang disajikan saat sore hingga malam dengan didampingi minuman alkohol dan non alkohol sebagai *icon* utamanya. *Evening cocktail* sebagai salah satu fasilitas yang disediakan oleh *The Club Lounge* hanya dapat dinikmati oleh tamu yang bermalam di kamar VIP Bumi Surabaya *City Resort*. Adapun menu *evening cocktail* yang disajikan berupa menu *indonesian food*,

traditional food, dan *western food*. *Set up* menu saat *evening cocktail* akan selalu dirubah setiap hari untuk tetap menghadirkan menu yang bervariasi.

Bumi Surabaya *City Resort* dipilih penulis dalam praktek kerja nyata ini karena memiliki kualitas dan pelayanan yang baik serta merupakan hotel berbintang 5, sehingga memiliki beberapa tantangan untuk bersaing dengan berbagai hotel berbintang lain sebagai kompetitornya. Hal ini akan memberikan banyak pengalaman terutama dalam bidang pelayanan. Dalam laporan tugas akhir ini yang menjadi target adalah kepuasan tamu dari pelayanan yang diberikan. Sehingga menginspirasi penulis dalam pembuatan laporan tugas akhir yang berjudul “Peranan Staf *The Club Lounge (Section pada Front Office Department)* saat *Evening Cocktail* di Bumi Surabaya *City Resort*”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun batasan masalah dari laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan staf *The Club Lounge (Section pada Front Office Department)* saat *evening cocktail* di Bumi Surabaya *City Resort*?
2. Bagaimana proses pelayanan tamu yang diberikan staf *The Club Lounge* saat *evening cocktail* sesuai dengan ketentuan Bumi Surabaya *City Resort*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

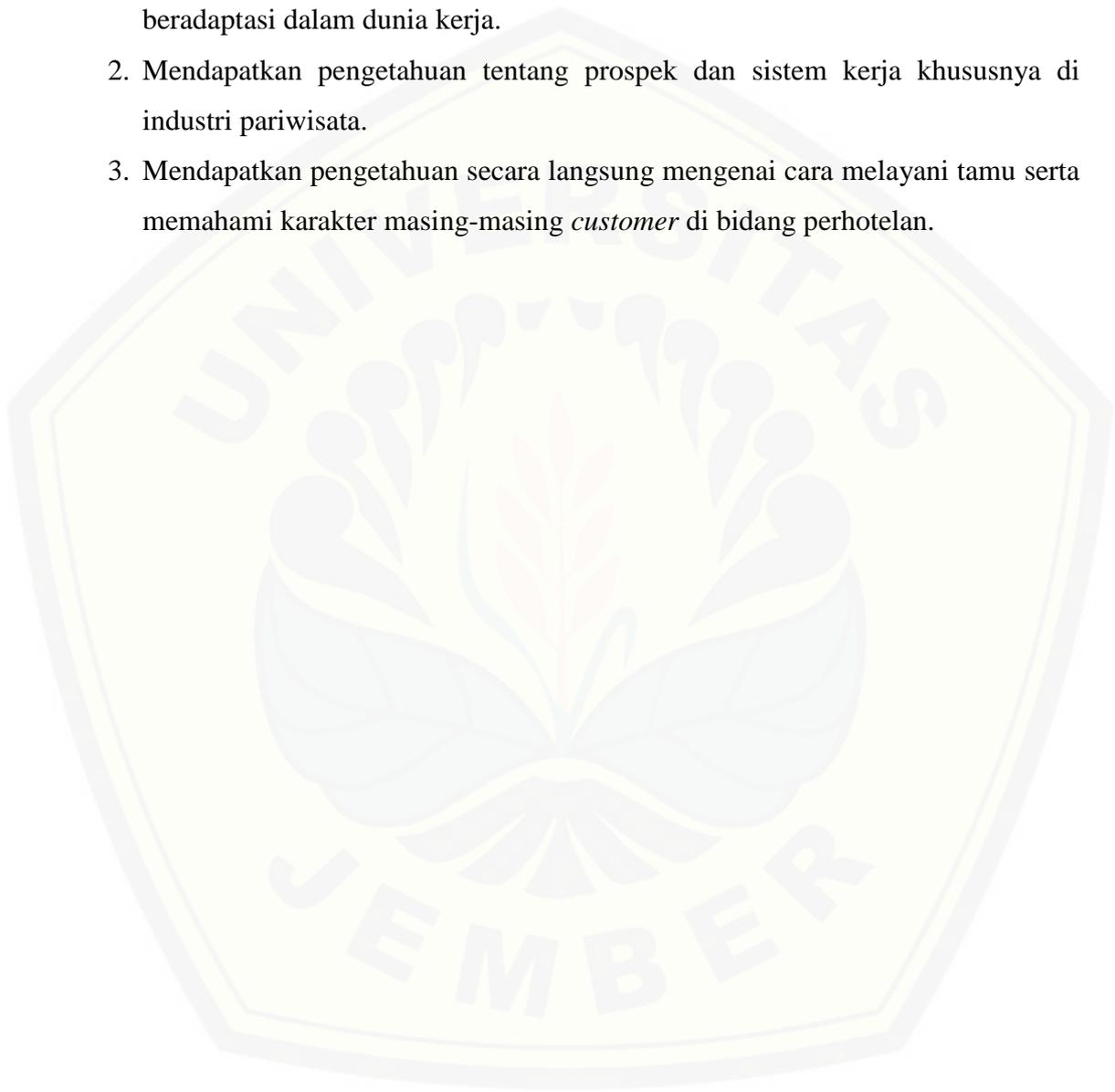
Tujuan dari praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui peranan staf *The Club Lounge (Section pada Front Office Department)* saat *evening cocktail* di Bumi Surabaya *City Resort*.
2. Mengetahui proses pelayanan tamu yang diberikan staf *The Club Lounge* saat *evening cocktail* sesuai dengan ketentuan Bumi Surabaya *City Resort*.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat dari praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan pengalaman kerja yang tidak bisa diperoleh selama berada dalam dunia perkuliahan serta sebagai aplikasi ilmu yang telah didapat untuk beradaptasi dalam dunia kerja.
2. Mendapatkan pengetahuan tentang prospek dan sistem kerja khususnya di industri pariwisata.
3. Mendapatkan pengetahuan secara langsung mengenai cara melayani tamu serta memahami karakter masing-masing *customer* di bidang perhotelan.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

2.1.1 Definisi Hotel

Menurut Rumekso (2004:2), hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (profit). Sedangkan menurut Ismayanti (2010:135), hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, dan minum serta jasa lain bagi umum yang dikelola secara komersial. Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Adapun menurut Darsono (2011:1), hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial, dengan menyediakan layanan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Pengertian lain menurut Budi (2013:10), hotel adalah usaha yang bergerak dalam bidang jasa untuk mencari keuntungan melalui suatu pelayanan kepada para tamunya yang menginap seperti pelayanan resepsionis, tata graha, makan dan minum, MICE (*Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition*), serta rekreasi.

2.1.2 Klasifikasi Hotel

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi dikeluarkan oleh peraturan pemerintah. Peninjauan terhadap klasifikasi dilakukan 3 tahun sekali dengan mempertimbangkan berbagai faktor sebagai berikut (Sugiarto dan Sulartiningrum, 1996:9):

1. Faktor tingkatan atau bintang dari hotel

Tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tanda bintang. Semakin banyak jumlah bintang maka persyaratan, fasilitas, dan pelayanan (*service*) yang dituntut semakin banyak dan baik. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut:

a. Hotel berbintang 1 (satu)

Dikatakan hotel berbintang satu apabila sekurang-kurangnya memiliki 15 kamar, satu kamar *suite room*, memiliki *restaurant* dan *bar*.

b. Hotel berbintang 2 (dua)

Dikatakan hotel berbintang dua apabila sekurang-kurangnya memiliki 20 kamar, dua *suite room*, memiliki *restaurant* dan *bar*.

c. Hotel berbintang 3 (tiga)

Dikatakan hotel berbintang tiga apabila sekurang-kurangnya memiliki 30 kamar, tiga *suite room*, memiliki *restaurant* dan *bar*.

d. Hotel berbintang 4 (empat)

Dikatakan hotel berbintang empat apabila sekurang-kurangnya memiliki 50 kamar, empat *suite room*, memiliki *restaurant* dan *bar*.

e. Hotel berbintang 5 (lima)

Dikatakan hotel berbintang lima apabila sekurang-kurangnya memiliki 100 kamar, lima *suite room*, memiliki *restaurant* dan *bar*.

2. Faktor tujuan pemakaian hotel selama menginap

Klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama menginap dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

a. *Business Hotel*

Hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para *businessman*.

b. *Recreational Hotel*

Hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan santai atau rekreasi.

3. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lokasinya

Klasifikasi hotel berdasarkan lokasinya dapat dibagi menjadi lima bagian, yaitu:

a. *City Hotel*

City hotel adalah hotel yang terletak di dalam kota yang sebagian besar tamunya menginap untuk melakukan kegiatan *business*.

b. *Resort Hotel*

Resort hotel terletak di kawasan wisata yang sebagian besar tamu menginap dengan tidak melakukan kegiatan usaha. Macam-macam *resort hotel* berdasarkan lokasi, antara lain:

- 1) *Mountain Hotel* (hotel yang berada di pegunungan);
- 2) *Beach Hotel* (hotel yang berada di pinggir pantai);
- 3) *Lake Hotel* (hotel yang berada di tepi danau);
- 4) *Hill Hotel* (hotel yang berada di puncak bukit);
- 5) *Forest Hotel* (hotel yang berada di kawasan hutan lindung).

c. *Suburb Hotel*

Suburb hotel adalah hotel yang lokasinya di pinggiran kota yang merupakan kota satelit, yakni pertemuan antara dua kotamadya.

d. *Urban Hotel*

Urban hotel adalah hotel yang lokasinya di pedesan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan yang baru, dengan awalnya berupa desa.

e. *Airport Hotel*

Airport hotel adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau di sekitar bandar udara.

2.1.3 Jenis Fasilitas Kamar Hotel

Menurut Sembiring (2015:91), ada beberapa jenis fasilitas kamar hotel berdasarkan tingkatannya, yaitu:

1. *Standard Room*

Tipe kamar ini di sebuah hotel biasanya memiliki harga sewa paling murah.

2. *Superior Room*

Kamar jenis ini biasanya seperti kamar standar yang ukuran dan fasilitasnya lebih atau dapat juga kamar khusus dengan lokasi yang lebih baik.

3. *Deluxe Room*

Kamar ini biasanya berkelas, karena perbedaan di desain dan penampilan serta lokasi. Ada beberapa hotel yang menerapkan tipe *deluxe* di bawah kamar *superior*.

4. *Junior Suite Room*

Kamar jenis ini mempunyai ruangan yang besar, dimana fasilitas ruang tidur dan ruang duduk terpisah.

5. *Suite Room*

Kamar tipe *suite* dapat dikatakan seperti apartemen kecil di dalam sebuah hotel. Ukuran yang jauh lebih besar dari ukuran standar seperti ruang tidur, ruang tamu, dan ruang memasak sendiri.

6. *Pent House Room*

Jenis kamar yang termahal dari suatu hotel dan sebagian besar memiliki fasilitas terbaik.

Selanjutnya dijelaskan Sulastiyono (2011:25), ada beberapa jenis fasilitas kamar hotel dengan tipe masing-masing, antara lain:

1. *Single Room*

Kamar untuk satu orang yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *single* untuk satu orang.

2. *Twin Room*

Kamar untuk dua orang yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur masing-masing berukuran *single*.

3. *Double Room*

Kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *double* (untuk dua orang).

4. *Double-Double*

Kamar untuk empat orang yang dilengkapi dengan dua kamar tamu dan dengan tempat tidur berukuran *double* (untuk dua orang).

2.1.4 Departemen yang Ada di dalam Hotel

Jenis-jenis departemen utama di dalam hotel dan tugasnya menurut Perwani (2001:10-11), antara lain:

1. *Front Office Department*

Tugasnya menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap untuk dihuni oleh tamu hotel.

2. *Housekeeping Department*

Tugasnya menyediakan kamar yang bersih dan siap dihuni oleh tamu hotel.

3. *Laundry Department*

Tugasnya membantu departemen *housekeeping* dalam menyediakan kebutuhan linen (handuk, sprei, dan selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan.

4. *Food & Beverage Department*

Tugasnya menyiapkan makanan dan minuman di dalam hotel.

5. *Marketing and Sales Departement*

Tugasnya memasarkan hotel ke pasaran luas sesuai kebutuhannya.

6. *Finance Departement*

Tugasnya mengelola keuangan, baik pemasukan maupun pengeluaran hotel.

7. *Personel Depertement*

Tugasnya mengurus administrasi seluruh karyawan hotel.

8. *Training Department*

Tugasnya memberikan berbagai latihan bagi karyawan hotel baik yang baru maupun lama.

9. *Engineering and Maintenance Departement*

Tugasnya mengoperasikan, merawat, dan memperbaiki semua peralatan dalam hotel.

10. *Security Departement*

Tugasnya menjaga dan mengatur keamanan hotel.

2.2 Peranan

Peran (*role*) menurut Soekanto (2009:212-213), merupakan proses dinamis kedudukan (*status*). Suatu peranan diakui apabila telah melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran (*role-set*). Pengertian lain menurut Komaruddin (1994:768), peranan yaitu:

1. Bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan seseorang dalam manajemen;
2. Pola penilaian yang diharapkan dapat menyertai suatu status;
3. Bagian atau fungsi seseorang dalam kelompok pranata;
4. Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya;
5. Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat.

Adapun menurut Soekanto (2002:441), unsur-unsur peranan atau *role* adalah:

1. Aspek dinamis dari kedudukan;
2. Perangkat hak-hak dan kewajiban;
3. Perilaku sosial dari pemegang kedudukan;
4. Bagian dari aktivitas yang dimainkan seseorang.

2.3 Staf

Menurut Livingstone (dalam Sutarto, 1998:203), ada empat macam fungsi staf, yaitu:

1. *Control* (pengontrolan);
2. *Service* (pelayanan);

3. *Advisory, investigative, and interpretative* (nasehat, penelitian, dan interpretasi);
4. *Coordinative* (koordinasi).

Sedangkan menurut Spriegel (dalam Sutarto, 1998:204), dinyatakan bahwa ada empat macam tugas staf, yaitu:

1. *Control* (pengontrolan);
2. *Service* (pelayanan);
3. *Coordinative* (koordinasi);
4. *Advisory* (nasehat).

2.4 Lounge

Menurut Soenarno (2006:364), *lounge* merupakan fasilitas penunjang untuk memberikan hiburan kepada tamu yang menginap di hotel. Hotel dapat menjual paket khusus yang memanfaatkan area *lounge* untuk *entertainment* komersial, seperti *cocktail party*, dimana setiap tamu akan membayar sejumlah uang untuk mendapatkan paket *cocktail* dengan berbagai pilihan ditambah dengan iringan musik hidup. Pengertian lain dari Prasadja (2009:13), dalam *lounge* dapat dijumpai berbagai jenis minuman. Keanekaragaman ini cukup menarik bagi konsumen Horeka (hotel, restoran, dan kafe). Jenis minuman beralkohol merupakan minuman favorit wisatawan mancanegara. Namun demikian, minuman tidak beralkohol juga merupakan sajian yang cukup banyak dikonsumsi.

2.5 Pelayanan

2.5.1 Definisi Pelayanan

Menurut Suteja (2007:5), pelayanan atau *service* dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105). Hal ini diperkuat dengan pengertian kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2002:60), apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,

maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Selanjutnya dijelaskan ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai;
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat;
3. Mampu berkomunikasi;
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik;
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung;
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

2.5.2 Peranan dan Fungsi Pelayanan

Peranan dan fungsi pelayanan menurut Sembiring (2015:161) adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Pemesanan Kamar

Pelayanan pemesanan kamar dilakukan oleh bagian pemesanan kamar. Bagian ini merupakan bagian pertama yang dihubungi sebelum tamu tersebut menginap di hotel.

2. Pelayanan Penanganan Barang-Barang Tamu

Bagian yang mempunyai tugas dalam menangani barang tamu, menangani penitipan barang atau koper tamu, menjemput, dan mengantar tamu pada waktu datang dan berangkat.

3. Pelayanan Informasi

Bagian informasi yang bertugas memberikan penjelasan tentang fasilitas-fasilitas yang terdapat di hotel, tempat berbelanja dan lain sebagainya.

4. Pelayanan Penerimaan Tamu

Bagian penerimaan tamu (resepsionis) adalah bagian yang melakukan pendaftaran semua tamu yang menginap di hotel.

5. Kasir Kantor Depan Hotel

Bagian kasir kantor depan hotel mempunyai tugas dalam menangani pembayaran seluruh administrasi atau transaksi yang dilakukan.

2.5.3 Hal-Hal yang diperhatikan dalam Pelayanan

Menurut Merry (2014:34), terdapat beberapa hal-hal yang perlu diperhatikan dalam bentuk-bentuk pelayanan, diantaranya:

1. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan;
2. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan;
3. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan;
4. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat, dan ramah;
5. Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut pertama.

Selanjutnya didukung dengan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyambutan tamu menurut Guswai (2014:71), diantaranya:

1. Memberi kesan baik di mata pelanggan bahwa kehadirannya memang dinantikan;
2. Membuat pelanggan merasa seperti di rumah sendiri. Ketika pindah ke tempat lain dan tidak diperlakukan sama, pelanggan seperti kehilangan sesuatu sehingga akan kembali ke tempat penginapan awal.

2.6 Tamu

Menurut White dan Backley (dalam Agusnawar, 2004:14), pengertian tamu diuraikan sebagai berikut:

1. *A guest is the most important person ever in this hotel in person, by mail or by telephone;*
2. *A guest is not dependent on us, we are dependent on him;*
3. *A guest is not an interruption of our work, he is the purpose of it;*

4. *We are not doing him a favour by serving him, he is doing us a favour by giving us the opportunity to do so;*
5. *A guest is not an outsider to our business, he is part of it;*
6. *A guest is not a cold statistic, he is flesh and blood human with feeling and emotions like our own, and with biases and prejudices;*
7. *A guest is not someone to argue or match with wits. Nobody ever won an argument with a guest;*
8. *A guest is person who bring us his wants. It is our job to handle them profitably to him, and to our selves.*

2.7 Cocktail Party

Cocktail merupakan campuran dari satu bagian atau lebih minuman yang beralkohol tinggi dengan minuman non alkohol. Prinsip penyajian *cocktail* tampil dengan minuman yang menarik serta dekoratif dan warna-warni. *Cocktail* lebih terkenal dibandingkan *mixed drink*, karena *cocktail* mempunyai ciri khas dalam perkembangannya. Komponen dalam *cocktail* terdiri dari bahan dasar: *brendy*, *whiskey*, *gin*, *vodka*, *rum*, dan *vermouth*. Bahan tambahan: *cointreau*, *kahlua*, *baileys irish cream*, *galliano*, dan *creme de cacao*. Bahan pencampur: sari jeruk manis, *lemon*, *mineral water*, dan sari buah tomat. Bisa ditambahkan dengan *simple syrup* dan *garnish*: jeruk, *zaitun*, *cherry maraschino*, garam, gula, dan putih telur (Sarwadi, 1997). Selanjutnya, kaitannya dengan *cocktail* terdapat *cocktail party* yang menjadi pendamping dari adanya minuman *cocktail*. *Cocktail party* merupakan sebuah pesta minuman *cocktail* dengan berbagai aneka varian rasa dan rupa yang disajikan dengan menu pendamping berupa *maincourse*, diantaranya hidangan laut (ikan, kepiting, udang, *oyster*, *beef steak* dan lain-lain), daging berwarna putih (ayam dan kalkun), daging berwarna merah (sapi, kambing, menjangan, bebek, babi dan lain-lain), hidangan pasta (*spaghetti* dan *pizza*), *french fruit*, *dessert*, *blue cheese*, *pastry*, dan *soup* (Ashton, 1997).

BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Lokasi pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis adalah di Bumi Surabaya *City Resort* beralamat di Jalan Jendral Basuki Rakhmat 106-128, letak yang strategis di tengah kota, mudah dijangkau, dan dekat dengan pusat perkantoran juga perdagangan membuat hotel ini memiliki banyak tamu. Bumi Surabaya *City Resort* merupakan salah satu hotel bintang 5 yang ada di kota Surabaya. Dalam hal ini penulis melakukan praktek kerja nyata di bagian *front office department*.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh mahasiswa selama empat bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja nyata sesuai Surat Tugas Nomor: 4898/UN25.1.2/SP/2016 yaitu terhitung mulai tanggal 12 Januari 2017 sampai dengan 12 Mei 2017 di Bumi Surabaya *City Resort*. Adapun kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan sesuai dengan *work shift* di Bumi Surabaya *City Resort* seperti pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 *Work Shift* kegiatan praktek kerja nyata di Bumi Surabaya *City Resort*

<i>Work Shift</i>	Jam Kerja	Istirahat
<i>Morning</i>	07.00-15.00 WIB	11.00-12.00 WIB
<i>Middle</i>	11.00-19.00 WIB	12.00-13.00 WIB
<i>Afternoon</i>	13.00-21.00 WIB	17.00-18.00 WIB

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata data diperoleh dan dibuat laporan tugas akhir oleh penulis dengan judul “Peranan Staf The Club *Lounge (Section pada Front Office Department)* saat *Evening Cocktail* di Bumi Surabaya *City Resort*”. Sehingga pada pelaksanaan praktek kerja nyata penulis ditempatkan pada

front office department. Dalam hal ini penulis berada pada beberapa *section* yang berkaitan dengan *front office department*.

3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Kegiatan praktek kerja nyata yang dilakukan di Bumi Surabaya *City Resort* harus sesuai dengan *job description* yang telah ditentukan. Selama pelaksanaan praktek kerja nyata penulis melaksanakan semua *job description* yang telah diberikan. Kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan oleh penulis pada dua *section*, yaitu di *The Club Lounge* dan *Business Centre*. Adapun kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. *The Club Lounge*

Pada *section* ini penulis diberi tugas sebagai *guest relation officer* yaitu melayani tamu-tamu VIP, memantau area *The Club Lounge* secara keseluruhan, dan menyiapkan fasilitas *breakfast* dan *evening cocktail* secara personal. Sehingga penulis dapat menerapkan berbagai ketentuan yang ditetapkan oleh Bumi Surabaya *City Resort* dalam semua tugas-tugas yang terdapat di *The Club Lounge*.

2. *Business Centre*

Pada *section* ini penulis diberi tugas sebagai *office facilities service* (internet, *faximile*, *email*, *scanning*, *printing*, dan *copying*), menyediakan pelayanan untuk reservasi (*meeting room*, tiket pesawat, dan tiket kereta api), menjalankan tugas administrasi *front office department*, menerima penitipan dan pengiriman dokumen, surat-surat, dan paket untuk karyawan maupun untuk *tenant* di area hotel.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata menggunakan jenis data kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen (1992:21-22), data kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data

deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Data kualitatif yang digunakan penulis dalam penelitian ini meliputi hasil wawancara staf Bumi Surabaya *City Resort* dan observasi atau pengamatan langsung aktivitas staf Bumi Surabaya *City Resort*.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2010:22). Sumber data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh dari hasil wawancara para staf Bumi Surabaya *City Resort*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto dan lain-lain (Arikunto, 2010:22). Data sekunder didukung pula dengan data berupa informasi dari internet, jurnal, artikel, skripsi dan lain sebagainya.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Dalam teknik pengumpulan menggunakan wawancara hampir sama dengan kuesioner. Disini peneliti memilih melakukan wawancara mendalam. Hal ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian

besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi (Basuki, 2006:173). Wawancara yang dilakukan menghasilkan informasi mengenai ketentuan pelayanan *evening cocktail* yang diterapkan pada Bumi Surabaya *City Resort*.

2. Observasi

Observasi menurut Arikunto (2010:124) adalah mengumpulkan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan usaha-usaha pengamatan secara langsung ke tempat yang akan diselidiki. Dalam penyusunan laporan ini, penulis melakukan observasi secara langsung dengan mengamati aktivitas yang dilakukan oleh staf Bumi Surabaya *City Resort*.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, jurnal, internet, artikel, skripsi, dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian.

4. Dokumen

Dokumen menurut Sugiyono (2009:240) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai Bumi Surabaya *City Resort* maupun pustakawan yang didapatkan dari arsip internal Bumi Surabaya *City Resort*.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil praktek kerja nyata yang sudah dilaksanakan oleh penulis di Bumi Surabaya City Resort pada *front office department* dapat disimpulkan bahwa *front office department* berperan penting dalam kemajuan sebuah hotel. Kemampuan dalam bidang komunikasi dalam mempromosikan dan menjelaskan tentang fasilitas yang dimiliki Bumi Surabaya City Resort sangatlah penting untuk menjual produk-produk hotel guna menambah pendapatan hotel. Selanjutnya dengan melakukan pelayanan tamu secara baik dan benar juga akan berpengaruh terhadap minat calon tamu untuk menggunakan jasa dan fasilitas di Bumi Surabaya City Resort.

Salah satu fasilitas yang dijual oleh *front office department* adalah berupa kamar dengan area *lounge* VIP (The Club Lounge) termasuk beberapa fasilitas pelengkap lainnya seperti *free evening cocktail, continental breakfast, use boardroom, coffee and tea, print document, newspaper and executive minibar, dan wifi*. Staf atau The Club Lounge *clerk* yang khususnya berperan penting saat *evening cocktail* memiliki beberapa peranan mulai dari menyiapkan kamar dan *amenities* tamu VIP, menyiapkan *welcome letter* dan *GM card*, memberikan *welcome drink* dan *fresh towel*, melakukan *inventory cutleries* dan *beverages*, menyambut tamu, melayani *check in* dan *check out* secara *personalized*, mengantar tamu VIP ke kamar dengan menjelaskan fasilitasnya, penghubung antara tamu VIP dengan layanan lain seperti *housekeeping, laundry, dan engineering*, menyiapkan fasilitas *breakfast* dan *evening cocktail* secara personal setiap hari, dan menjaga kebersihan area *lounge*. Untuk menarik perhatian dan minat calon tamu khususnya dalam hal pelayanan, Bumi Surabaya City Resort memiliki ketentuan dalam pelayanan tamu sesuai dengan proses yang telah ada mulai dari melakukan pembersihan, perapian, perlengkapan, melakukan kontrol, menyiapkan *list guest in house*, memberi sapaan, hingga melakukan pelayanan kepada tamu. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan fasilitas lengkap yang sudah tersedia didalamnya.

Dalam melaksanakan peranan dan proses pelayanan yang telah dibuat oleh *front office department* di Bumi Surabaya *City Resort*, semuanya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dengan baik dan benar. Hal ini didukung oleh seorang staf yang berkompeten dan profesional dalam menjalankan tugasnya. Terbukti dari banyaknya tamu *repeater* yang sering berkunjung ke hotel dengan mendapatkan *feedback* yang tentu saja sangat baik dari tamu dan juga untuk perkembangan hotel kedepannya.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis untuk *front office department* Bumi Surabaya *City Resort*, diantaranya adalah:

1. Memperbaiki sarana hotel yang dimiliki Bumi Surabaya *City Resort* sehingga dapat menunjang kebutuhan tamu;
2. Menambah kontrak atau kerjasama terhadap *online travel agent* dan vendor-vendor untuk memajukan Bumi Surabaya *City Resort*;
3. Menambah strategi komunikasi pemasaran untuk meningkatkan penjualan produk-produk hotel;
4. Melakukan perbaikan terhadap standar operasional prosedur yang ada untuk menunjang kelancaran kinerja semua staf;
5. Menambah staf untuk *front office department* mengingat saat *high season* hotel pasti akan membutuhkan tenaga kerja yang lebih ekstra guna menunjang kelancaran operasional yang ada di Bumi Surabaya *City Resort*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2004. *Receptionist Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ashton, C. 1997. *Pengetahuan Praktis Istilah Food and Beverage Internasional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Basuki, S. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bogdan, R. dan Biklen, S. 1992. *Qualitative Research for Education*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Budi, A. P. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Darsono, A. 2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Guswai, C. F. 2014. *How to Create Outstanding Service*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Komarudin. 1994. *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Manurung, H. dan Tarmoezi, T. 2005. *Manajemen Front Office Hotel*. Jakarta: Megapoin.
- Marlina, E. 2008. *Panduan Perancangan Bangunan Komersial*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Merry, A. 2014. *The Star Of Service*. Yogyakarta: Saujana.
- Perwani, Y. S. 2001. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Prasadja, R. B. 2009. *Psikologi Pelayanan Jasa Hotel, Restoran dan Kafe*. Jakarta: Erlangga.

- Rumekso. 2004. *Houskeeping Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sailendra, A. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sarwadi, D. 1997. *Bartending Minuman Internasional dan Permasalahannya*. Yogyakarta: Liberti.
- Sembiring, M. 2015. *Omset Berlipat dari Bisnis Hotel, Tour, dan Travel*. Jakarta: Cemerlang Publishing.
- Soekanto, S. 2002. *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, S. 2009. *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soenarno, A. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiarto, E. dan Sulartiningrum, S. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2007. *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Amus.
- Sutarto. 1998. *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Suteja, W. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Sutopo dan Suryanto, A. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2007. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

LAMPIRAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586
 Jember 68121 Email : fisip@unej.ac.id

Nomor : 3903/UN25.1.2/SP/2016 7 November 2016
 Lampiran : dua eksemplar
 Hal : Permohonan Tempat Magang

Yth. Pimpinan Bumi Surabaya City Resort
 Jl. Jend. Basuki Rakhmad 106-128
 Surabaya

Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktek Kerja Lapangan) untuk penyelesaian laporan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, kami berharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Nur Islamiyah	140903102005	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Gresya Afkarina	140903102048	DIII Usaha Perjalanan Wisata
3.	Aisiah Dewi Rosalia	140903102047	DIII Usaha Perjalanan Wisata
4.	Ma'rifatul Hasanah	140903102058	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Bersama ini kami lampirkan 2 (dua) eksemplar proposal Praktek Kerja Nyata (PKN).

Atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.

a.n Dekan
 Pembantu Dekan I,

Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
 NIP.19610828 199201 1 001

CP :
 Nur. I. (01937533318)
 Gresya A. (082244067636)

Hotel Bumi Surabaya

Hotel Bumi Surabaya
 Jl. Jend. Basuki rahmat 106-182
 Surabaya 6027, Indonesia

Phone: +62 31 531 1234
 Fax: +62 31 532 1508

Surabaya, 8 December 2016

Kepada Yth.
 Bapak Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
 Kepala
 Universitas Jember
 Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto
 Jember 68121

Dengan hormat,

Kami beritahukan hasil interview/wawancara yang telah dilaksanakan pada tanggal 5,6,7 December 2016 seperti terlampir :

Peserta wajib mengikuti program dibawah ini yang akan diadakan pada :

<u>Tanggal</u>	<u>Waktu</u>	<u>Acara</u>
13 & 14 Dec 2016	10.00 – 17.00 WIB	Program orientasi
15,16, 19, 20, 21 Dec 2016	10.00 – 17.00 WIB	Pelatihan ketrampilan dasar
11 & 18 Jan 2017	09.30 – 16.00 WIB	Administrasi
12 & 19 Jan 2017	09.30 WIB	Mulai OJT

Persyaratan : Peserta OJT memakai seragam sekolah lengkap, rapi dan bersih
 Segera melengkapi seluruh persyaratan yang kurang pada saat interview termasuk foto copy kartu Asuransi Kesehatan kepada kami.

Apabila didalam surat ini ada yang kurang jelas mohon menghubungi Talent and Organizational Development Bumi Surabaya City Resort di telepon : 031–5311234 ext. 80183 dengan Ibu Isa Baroro.

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami


 Isa Baroro
 Assistant Personnel Manager

Mahasiswa Universitas Jember yang diterima OJT di Hotel Bumi Surabaya Periode Jan 2017 - Jul 2017

No	Nama	Sekolah	Periode	Departement
1	Gresya Afkarina	Universitas Jember	12 Jan – 12 Jul 2017	3 m TCL, 3 m FO Admin
2	Nur Islamiyah	Universitas Jember	12 Jan – 12 Jul 2017	6 m Finance
3	Ma'rifatul Hasanah	Universitas Jember	12 Jan – 12 Jul 2017	6 m Pastry
4	Aliah Dewi Rosalia	Universitas Jember	12 Jan – 12 Jul 2017	6 m AK



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto
Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121
Email : fisip@unej.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 4898/UN25.1.2/SP/2016

Berdasarkan surat dari Assistant Personnel Manager Hotel Bumi Surabaya tanggal 8 Desember 2016, perihal Persetujuan Tempat Magang, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Gresya Afkarina	140903102048	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Nur Islamiyah	140903102005	DIII Usaha Perjalanan Wisata
3.	Ma'rifatul Hasanah	140903102058	DIII Usaha Perjalanan Wisata
4.	Aisiah Dewi Rosalia	140903102047	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di Hotel Bumi Surabaya terhitung mulai tanggal 12 Januari 2017 s.d. 12 Juli 2017.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 27 Desember 2016

an Dekan
Wakil Dekan I,

Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
NIP 19610828 199201 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Hotel Bumi Surabaya
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121
 Telp. (0331) 332736

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	85	A
2	Kemampuan / Kerjasama	90	A
3	Etika	80	A
4	Disiplin	85	A
NILAI RATA - RATA		<u>85</u> 85	A

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

N a m a : Gresya Afkarina
 N I M : 140903102048
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

N a m a : SUJASRI PURBA
 Jabatan : FRONT OFFICE MANAGER
 Instansi : HOTEL BUMI SURABAYA
 Tanda Tangan :

ISA BARURO
 Assistant Personnel Manager

Hotel Bumi Surabaya
 Talent & Organizational Development

PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	75 ≤ AB < 80	SANGAT BAIK
3	B	70 ≤ B < 75	BAIK
4	BC	65 ≤ BC < 70	CUKUP BAIK
5	C	60 ≤ C < 65	CUKUP
6	CD	55 ≤ CD < 60	KURANG
7	D	50 ≤ D < 55	
8	DE	45 ≤ DE < 50	SANGAT KURANG
9	E	< 45	



Hotel Bumi Surabaya

TRAINEE FINAL ASSESSMENT FORM

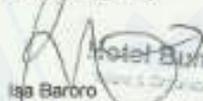
Name : Gresya Afkarina Training Period : 12 Jan – 20 May 2017
 School : Universitas Jember Division/Department : The Club Lounge & Front Office, Rooms Division

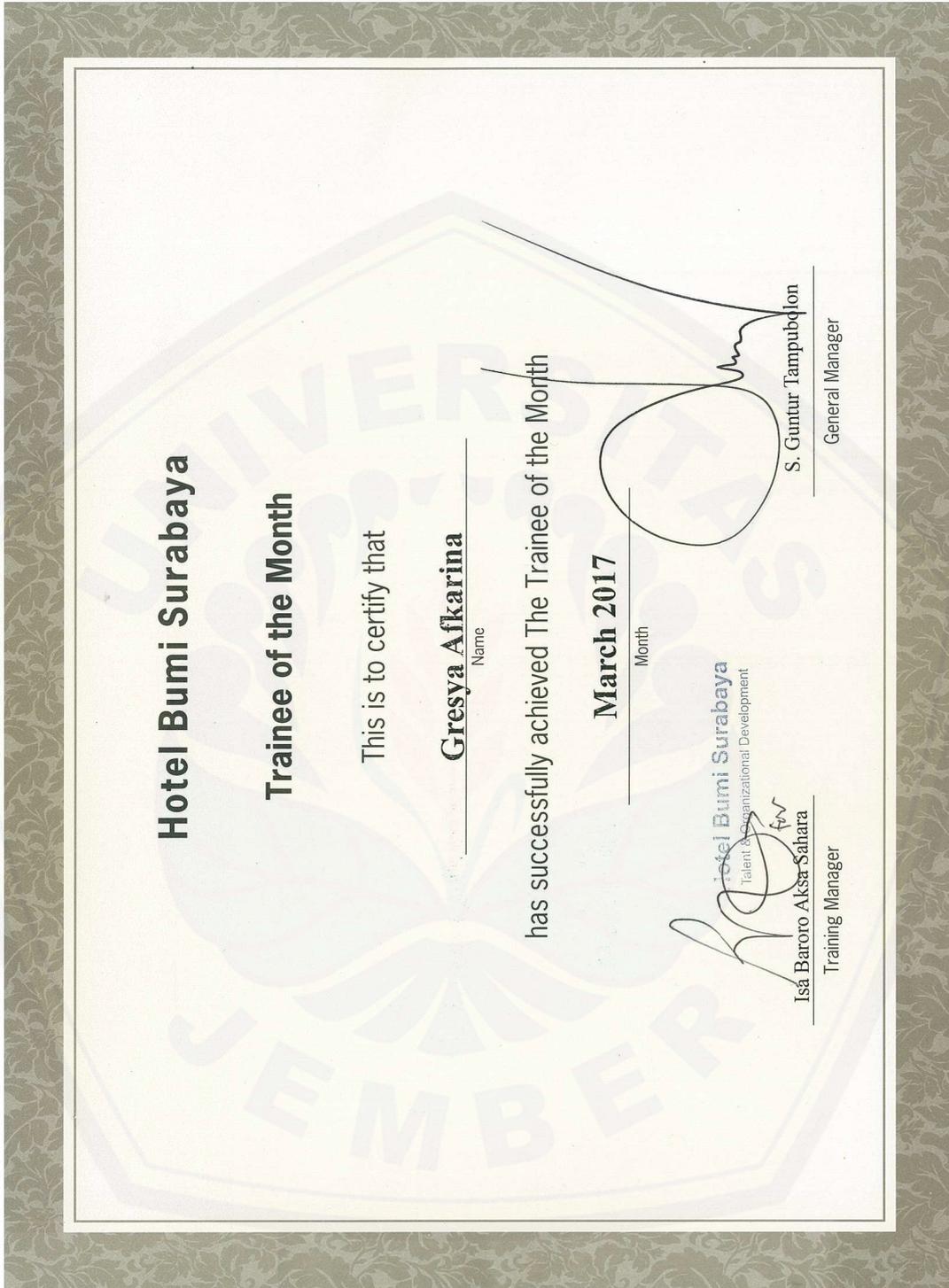
Grading : E = Excellent G = Good F = Fair P = Poor

ASSESSMENT	E	G	F	P	REMARKS
Job Knowledge		V			
Quality of Work	V				
Quantity of Work	V				
Reliability	V				
Initiative		V			
Appearance	V				
Attendance		V			
Safety and Hygiene		V			
Attitude to Supervisor	V				
Interrelation Skills		V			
Customer Relation		V			
Command of English		V			
Absence with Permission					Days
Absence without permission					Days
Absence of Sick with DC					Days

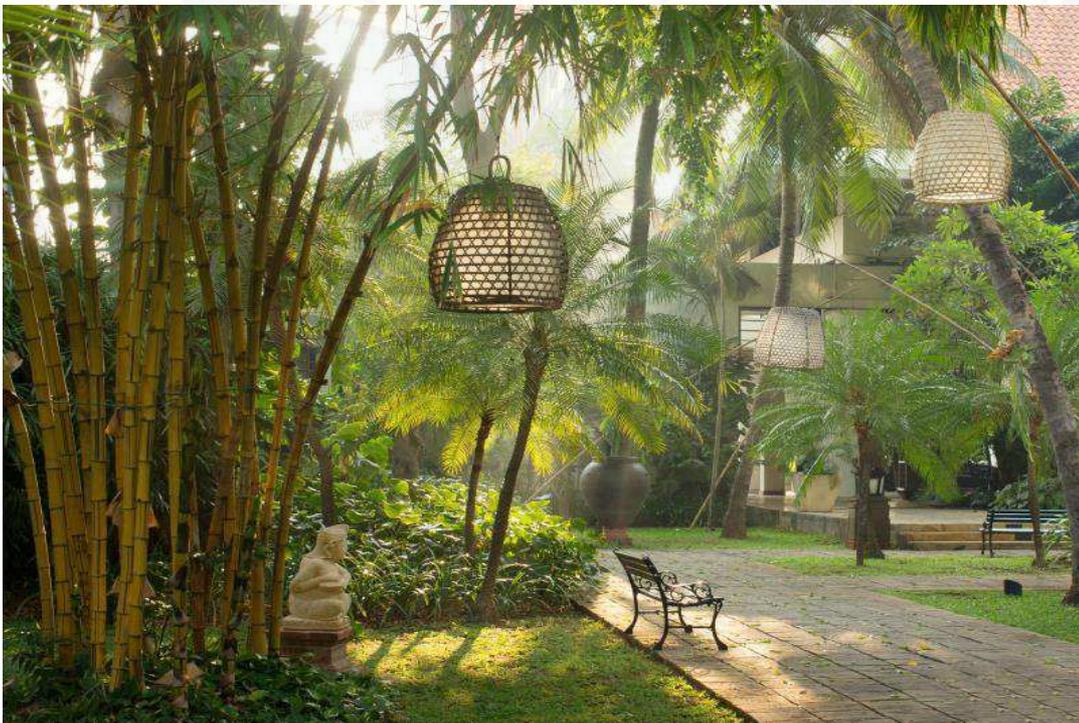
Comments : Gresya is very confident, consistence, and responsible. She delivered service excellent to the guest and she give valuable contributions to us.

Acknowledged by,


 Hotel Bumi Surabaya
 Isa Baroro
 Assistant Personnel Manager



Bumi Surabaya City Resort Tampak Depan



Lobby dan Reception Bumi Surabaya City Resort



The Club Lounge



Classic Room



Classic Club Room



Classic Junior Suite Room



Classic Executive Room



Classic Pent House



Function Room Bumi Surabaya City Resort



Kizahashi Japanese *Restaurant*



Primavera *Restaurant*



Cascades Poolside *Restaurant*



Arumanis *Restaurant*



Kolam Renang dan *Health Club (Club Olympia)*





Bumi Surabaya City Resort
 Jl. Jend. Basuki Rakhmat 106 - 12B
 Surabaya 60271, Indonesia

Phone: +62 31 531 1234
 Fax: +62 31 532 1508
 bumisurabaya.com

Dear Mr. Suprianto BJP,

Welcome to our Club Lounge.

It is our great pleasure to welcome you to the Club Room at Hotel Bumi Surabaya. As a Club Room guest, you are entitled to enjoy special facilities throughout your stay.

The Club Lounge Services

- Located on the 23rd floor, The Club Lounge provides a high level of personalized check-in and check-out services as well as concierge services
- Open daily from 6am to 10pm
- For further information, please contact our Club Lounge Guest Relations Officer at extension 80282

The Club Rooms Entitlements

- Free Wi-Fi access at The Club Lounge on the 23rd floor
- Daily complimentary newspaper and executive bar
- Daily complimentary 10 pieces black and white document printing at The Club Lounge
- Daily complimentary of boardroom usage for 2 (two) hours

Boardrooms	Capacity	Additional Hours Charge (hourly)	Additional Hours Charge (daily)
Small Boardroom	6 persons	Rp 700.000,- net/hour	Rp 5.700.000,- net/day Max 8 hours usage
Big Boardroom	8 persons	Rp 800.000,- net/hour	Rp 6.800.000,- net/day Max 8 hours usage

* Prior reservation is required. Rates are inclusive of government tax.

The Club Lounge

- Located on the 23rd floor
- All-day coffee and tea available from 6am to 10 pm with international & local newspapers and magazines for your reading pleasure
- An extensive selection of Continental buffet breakfast with hot items is served daily from 6am to 10.30am for weekdays (Monday to Friday) and 6am to 11.30am for weekends and public holidays
 Additional guest for enjoying the breakfast will be charged at *Rp. 170.000++ for adult and *Rp. 110.000++ for children below 12 years of age
- Evening cocktails and canapés will be served from 5pm to 8pm daily
 Additional guest for enjoying evening cocktails will be charged in accordance to the beverage ordered, and for the buffet consumption will be charged at *Rp. 349.000++
 * Charges are subject to 21% service charge and government tax

As a courtesy to other guests, the dress code requirements indicate pants or shorts, shirts and shoes when visiting the lounge. Bathrobe/kimono, sport exercise attire, swimwear, singlet and sandals are considered in appropriate attires.

In support to our effort to minimize plastic usage and to establish a more environmentally friendly hotel operation, we would like to invite your participation by returning your room key card to The Club Lounge Guest Relations Assistants or to the Front Desk upon your departure.

I wish you a pleasant stay and please do not hesitate to contact me or our management team should be anything we can do to make your stay more comfortable.

With best regards,

Sujasri Purba
 Front Office Manager



Mr Citra Ari Asmara



May 16, 2017

Dear Mr Citra

A warm welcome to Bumi Surabaya
I wish you a pleasant stay
Please do not hesitate to contact me
If I can be of any assistance

With kind regards

A handwritten signature in black ink, appearing to read "S Guntur Tamubolon".

S Guntur Tamubolon
General Manager