



**PERANAN DAN FUNGSI *RECEPTION*
DALAM MENUNJANG PENGOPERASIAN HOTEL
PADA HOTEL PANORAMA JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk 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 :

**FEBRIYANTI PUSPITA SARI
NIM : 020903102155**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2006**

MOTTO

Orang tidak akan mencapai kebebasan, karena tidak bekerja, juga ia tak kan mencapai kesempurnaan karena menghindari kewajibannya.

(S. Pendit, Nyoman, 1986, BAGAVADGITA, BF
Dharma Nusantara, Jakarta)

Menantang segala rintangan dan kesulitan-kesulitan lebih terhormat daripada mundur demi keselamatan.

(Kahlil Gibran)

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

PENGESAHAN

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

Nama : FEBRIYANTI PUSPITA SARI
N I M : 020903102155
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

**PERANAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP MUTU
PELAYANAN DI BAGIAN *FRONT OFFICE* HOTEL SULAWESI
JEMBER**

Hari : Rabu
Tanggal : 20 Januari 2005
Jam : 14.00
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus.

Panitia Penguji

Ketua

Sekretaris

Drs. POERWOWIBOWO, M.Si
NIP. 131 403 361

Drs. SUTRISNO, M.Si
NIP. 131 472 794

Mengesahkan,
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,

Drs. H. MOCH TOERKI
NIP. 130 524 832

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta karunia-Nya sehingga dapat diselesaikan laporan tugas akhir praktek kerja nyata ini dengan judul **“PERANAN DAN FUNGSI RECEPTION DALAM MENUNJANG OPERASIONAL HOEL PADA HOEL PANORAMA JEMBER”**. Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi Diploma III Pariwisata pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dengan melaksanakan praktek kerja nyata dan penyelesaian laporan ini banyak mendapat bimbingan, bantuan, saran dan petunjuk dari semua pihak secara langsung maupun tidak langsung yang tidak terhingga nilainya, oleh karena itu dalam kesempatan ini disampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. H. Uung Nasdia, B.Sw., MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Ardiyanto, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Anwar, M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Drs. Abdul Kholiq Ashari, M.Si, selaku dosen wali.
5. Bapak Drs. Syech Hariyono, M.Si, selaku dosen pembimbing.
6. Bapak Agus selaku *owner* Hotel Panorama, Bapak Sugeng Purnomo, Bapak Hartono, Ibu Watik, Ibu Yuli dan seluruh karyawan Hotel Panorama Jember yang telah bersedia memberikan tempat dan yang telah memberikan ilmunya selama Praktek Kerja Nyata.
7. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Teman-temanku Diploma III Pariwisata khususnya angkatan 2002 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
9. Almamater yang selalu kujunjung tinggi.

Tanpa bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak sangat sulit untuk mewujudkan penulisan Laporan Praktek Kerja ini. Semoga segala perhatian dan bantuan yang diberikan akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman, disadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan-kekurangan. Namun harapan penulis, laporan ini dapat berguna unuk menambah ilmu dan pengetahuan bagi pembaca. Kritik dan saran untuk memperbaiki laporan ini akan penulis terima dengan senang hati.

Jember, Mei 2006

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata	3
1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata	3
1.4.2 Tempat Praktek Kerja Nyata	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Hotel	5
2.2 Klasifikasi Usaha Hotel	8
2.2.1 Jenis Kamar	11
2.3 Prosedur Kedatangan Tamu	13
2.4 Kualitas Pelayanan	15
2.5 Alat-alat yang Menunjang Sistem Kerja Operasional <i>Reception</i>	16
2.6 Media Pemesanan Kamar	17
2.6.1 Pemberian Harga Khusus	17
2.6.2 Sistem Pembayaran di Hotel Panorama Jember	17

BAB 3. GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat Hotel Panorama Jember	18
3.2 Lokasi Hotel Panorama Jember	18
3.3 Visi dan Misi Hotel Panorama Jember	19
3.3.1 Visi Hotel Panorama Jember	19
3.3.2 Misi Hotel Panorama Jember	19
3.4 Sistem Organisasi Hotel	19
3.4.1 Pengertian Struktur Organisasi Usaha Hotel	19
3.5 <i>Job Discription</i>	21
3.6 Pengelolaan Personalia Hotel Panorama Jember	25
3.6.1 Jumlah Karyawan Hotel Panorama Jember	25
3.7 Sistem Pembagian Jam Kerja	26
3.8 Fasilitas Kamar Hotel Panorama Jember	27
3.8.1 Type, Harga dan Fasilitas Kamar Hotel	27

BAB 4. KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	29
4.2 Prosedur Pelayanan Sebagai <i>Reception</i>	29
4.3 Pelayanan Penerimaan Tamu	30
4.4 Tugas-tugas <i>Receptionist</i> Diluar Prosedur <i>Check-in</i> da <i>Check-out</i>	30
4.4.1 Menjelaskan dan Menjual Fasilitas-dasilitas Hotel Serta Pelayanannya Kepada Tamu	30
4.4.2 Menerima Pesan-Pesan Dari dan Untuk Tamu	31
4.4.3 Menangani Keluhan Tamu	31
4.4.4 Melakukan <i>Morning Call</i>	32
4.4.5 Melayani Pemesanan Kamar (<i>Reservation</i>)	32
4.5 Prosedur Penerimaan Tamu (<i>Check-in</i>)	32
4.5.1 Tamu yang Telah Memesan Kamar	32
4.5.2 Tamu Tanpa Pemesanan Kamar	34
4.6 Tata Cara Keberangkatan Tamu	34
4.7 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kuliah Kerja	35
4.8 Analisis SWOT (<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>)	36

4.9 Hambatan	37
BAB 5. PENUTUP	38
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Tugas Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata
Lampiran 2	Surat kesediaan tempat Praktek Kerja Nyata dari Hotel Panorama
Lampiran 3	Sertifikat <i>Training</i> dari Hotel Panorama
Lampiran 4	Daftar Hadir
Lampiran 5	<i>Breakfast Coupon</i>
Lampiran 6	<i>Room Check List</i>
Lampiran 7	<i>Guest List</i>
Lampiran 9	Informasi Penting Yang Ada Di Dalam Kamar
Lampiran 10	<i>Guest Bill</i>
Lampiran 11	<i>Brochure</i>
Lampiran 12	<i>Floor Plan</i> Hotel Panorama
Lampiran 13	<i>Housekeeping Room Status Report</i>